

สร้างวิสัยทัศน์ไอที เพิ่มศักดิ์ศรีผู้บริหารไทย

ดร. ครรชิต มัลย์วงศ์ ราชบัณฑิต

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยีแห่งชาติ

กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และ สิ่งแวดล้อม

20 ธันวาคม 2543

โลกในอดีตเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าเข้ามา มาก มนุษย์ต้องใช้เวลาหลายแสนปีกว่าจะเริ่มมีอารยธรรม สามารถสร้างชุมชนหรือที่เรียกว่าสร้างบ้านแปงเมือง เมื่อมองย้อนกลับไปเพียงแค่ห้าสิบปีก่อนเทียบกับสามสิบปีที่ผ่านมา เราจะเห็นว่าความเปลี่ยนแปลงในประเทศไทยมีน้อยมาก อาคารสูง ผุดขึ้นมาเพียงไม่กี่แห่ง ความก้าวหน้าด้านการสื่อสารเป็นไปอย่างเนิบ ๆ การตัดถนนหนทางดำเนินไปอย่างเอื่อย ๆ ในขณะที่ประชาชนส่วนใหญ่อยู่ติดถิ่นเดิม ไม่ได้โยกย้ายหรือต้องสัมผัสกับคนในถิ่นอื่น ๆ มากนัก การปฏิบัติงานในภาครัฐเดินไปอย่างเชื่องช้า ผู้บริหารเพียงแต่รับทราบสถานการณ์ และดูแลให้ประชาชนมีชีวิตที่มีรายได้พอประมาณ ควบคุมไม่ให้ประชาชนเดือดร้อนจนเกินไป และใช้จ่ายในด้านการสร้างโครงสร้างพื้นฐานเล็ก ๆ น้อย ๆ เท่านั้น

ในทางตรงกันข้าม โลกยุคนี้ได้เปลี่ยนแปลงไปรวดเร็วมาก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่ ๆ ห่างไกลจากประเทศไทย อาจจะมีผลกระทบอย่างใหญ่หลวงต่อคนไทยจำนวนมากได้โดยไม่คาดคิด อาทิการโจรกรรมเครื่องบินของกษัตริย์แห่งประเทศซาอุดีอาระเบีย ตลอดจนการยกยอกเพชรที่ตามจับยึดคืนมา ได้ทำให้เกิดความเสียหายไม่ใช่ว่าเฉพาะแก่ชื่อเสียงของประเทศชาติ แต่ได้ทำลายความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศ และทำให้เราขาดแหล่งที่จะส่งแรงงานไปทำงานเป็นจำนวนมากมหาศาล ความสนใจในตัวในเรื่องอนุรักษ์ธรรมชาติและสัตว์ป่า ทำให้สหรัฐอเมริกาบีบบังคับให้เรือประมงไทยต้องติดเครื่องป้องกันการจับเต่าทะเล มิฉะนั้นจะไม่ซื้อกุ้งกุลาดำจากไทย ที่กล่าวมานี้ยังไม่ตรงแท้ ที่ตรงมากกว่าก็คือการขายตัวของเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ พัฒนาการของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารแบบต่าง ๆ สิ่งประดิษฐ์อิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบ เครื่องจักรกลทุกรูปแบบมีให้เห็นทั้งบนถนน และในโรงงาน และที่สำคัญมากกว่าเรื่องอื่น ๆ ก็คือการแพร่กระจายของข่าวสารข้อมูลจำนวนมากมายมหาศาลที่ทำให้เรารู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ว่าที่ใด ๆ ในโลกได้ในพริบตา

ในช่วงสามสิบปีที่ผ่านมา ต้องกล่าวว่าประเทศไทยไม่ได้ตระหนักถึงกระแสความเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วของโลกแต่อย่างไร ผู้บริหารของประเทศทั้งที่เป็นนักการเมืองและข้าราชการประจำ

ยังคงหลงวนเวียนอยู่กับสำนึกเก่า ๆ ว่าประเทศไทยมีความอุดมสมบูรณ์ ในน้ำมีปลา ในนามีข้าว เรามีทุกอย่างพร้อม ประเทศของเราตั้งอยู่ในภูมิภาคที่ปลอดภัยจากภัยพิบัติธรรมชาติทั้งปวง ไม่ต้องดิ้นรนมากก็อยู่ได้สบาย ไม่จำเป็นต้องขวนขวายศึกษาหาทางสร้างหรือผลิตอะไรมากนัก ขอเพียงมีเงินซื้อก็ใช้ได้แล้ว

เรื่องที่ผู้บริหารไทยไม่ได้สนใจอีกอย่างหนึ่งก็คือ การติดตามความก้าวหน้าของโลกเพื่อพยากรณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เรื่องแบบเดียวที่ผู้บริหารและคนไทยทั่วไปสนใจก็คือ โชคชะตาของตนจะเป็นอย่างไร หรือเป็นรัฐมนตรีก็สนใจแต่เพียงว่าฤกษ์สำหรับย้ายเข้ามานั่งในกระทรวงควรเป็นวันไหนดี แทนที่จะคิดว่าเข้ามานั่งทำงานแล้วจะทำอะไรให้แก่กระทรวงและประเทศชาติได้บ้าง การที่เราไม่ได้สนใจศึกษาอนาคตทำให้เราไม่ได้วางแผนที่จะรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้เราจึงได้พบเห็นเหตุการณ์ต่อไปนี้เป็นประจำ

- น้ำมันปิโตรเลียมขึ้นราคาและเป็นสาเหตุให้สินค้าต่าง ๆ ขึ้นราคาตาม
- สินค้าเกษตรแทบทุกรายการมีราคาคตกต่ำและรัฐต้องนำเงินออกมาค้ำประกันราคา
- ประเทศชาติขาดช่างฝีมือในหลายด้าน และมีมากเกินพอในอีกหลาย ๆ ด้าน
- ครูจำนวนมากไม่มีคุณภาพและยังคงสอนเด็กนักเรียนอยู่ทุกวัน
- สถาบันหลายแห่งมีคณะวิชาและภาควิชาที่ไม่เป็นที่ต้องการในตลาดแรงงานแต่ก็ยังคงฝืนผลิตบัณฑิตออกมาและไม่สามารถหางานทำได้
- ฯลฯ

การที่ประเทศไทยต้องประสบกับปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำและถดถอยอย่างรุนแรงนั้น อันที่จริงก็เป็นโอกาสดีที่เราจะได้ศึกษาสาเหตุของปัญหา และหาทางแก้ไขเพื่อให้ประเทศไทยเราสามารถเข้าสู่เส้นทางเดินที่ควรจะเป็นได้ ไม่ใช่เดินวกลงเหวแห่งหายนะอย่างที่กำลังเดินอยู่ในปัจจุบัน แม้เวลานี้ต้องยอมรับว่าเราได้เสียเวลาไปนานมากแล้วและยังนานวันเรากียิ่งใกล้หุบเหวเข้าไปทุกวัน แต่ผมก็คิดว่าเรายังพอมีโอกาสเหลืออยู่บ้าง แต่เราจะต้องรีบแก้ปัญหาตั้งแต่เดี๋ยวนี้ และผู้ที่จะต้องลงมือแก้ไขนั้นคือบรรดาผู้บริหารระดับสูงของภาครัฐทุกคน

องค์ประกอบสำคัญของไอที

ปัจจุบันคนทั่วโลกมีความเชื่อว่าไอทีหรือเทคโนโลยีสารสนเทศน่าจะเป็นสิ่งมหัศจรรย์ที่จะช่วยทำสิ่งที่ไม่คาดฝันให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ อาทิ ทำให้ก้าวจากการเป็นหน่วยงานที่ล้าหลังกลายเป็นหน่วยงานที่ทันสมัยได้ในพริบตา ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ต้องการใช้อยู่แค่ปลายนิ้วมือ ช่วยให้ผู้บริหารติดตามตรวจสอบปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถี่ถ้วน ทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ

เป็นไปอย่างอัตโนมัติและรวดเร็ว อีกทั้งใช้กระดาษลดลงมาก ความเชื่อนี้ทำให้ผู้บริหารจำนวนมาก คิดว่าการมีไอทีก็คือคำตอบสุดท้าย

ความจริงแล้วไอทีเป็นเพียงแต่อุปกรณ์เปล่า ๆ ที่ยังไม่สมบูรณ์พอที่จะใช้เป็นเครื่องมือได้อย่างจริงจัง หรือถ้าจะเปรียบเทียบให้ชัด หากเราไปหลงทางอยู่กลางทะเลทรายและเราต้องการได้น้ำมาดับกระหาย ไอทีก็เปรียบเสมือนเป็นเพียงกระติกน้ำเปล่า ๆ ที่ไม่ได้มีน้ำบรรจุอยู่และไม่ได้ช่วยให้เราหมดความกระหายน้ำไปได้ สิ่งที่เราต้องการในด้านการประยุกต์ไอทีจึงไม่ได้มีแค่เพียงอุปกรณ์ไอทีเหมือนที่คนทั่วไปคิด หน่วยงานจำนวนมากมีอุปกรณ์ไอทีที่ทันสมัยพร้อม แต่กระนั้นอุปกรณ์เหล่านี้ก็ไม่ได้ทำให้หน่วยงานนั้นก้าวหน้ามากไปกว่าหน่วยงานอื่น ๆ เลย

เมื่อพูดถึงไอทีในรูปแบบที่ทุกคนคาดหวังไว้ จึงจำเป็นจะต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจนก่อนว่าไม่ได้มีแต่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์เฉย ๆ หรือ อินเทอร์เน็ตเฉย ๆ แต่ที่จริงแล้วเรากำลังพูดถึงองค์ประกอบอื่น ๆ อีกหลายอย่างที่จะต้องคำนึงถึงไปพร้อมกัน

องค์ประกอบแรกสุดก็คือ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์เอง เวลานี้ปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานราชการมีอยู่สองประการ ประการแรกก็คือหน่วยงานราชการบางแห่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนมาก แต่ยังไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพได้ อีกนัยหนึ่งก็คือยังไม่เป็น หรืออาจจะใช้ให้ได้ผลดีแต่ก็ไม่ทราบว่าจะทำอย่างไร อีกประการหนึ่งก็คือหน่วยงานราชการบางแห่งมีคอมพิวเตอร์ไม่พอเพียงที่จะใช้งาน และไม่สามารถที่จะจัดหาคอมพิวเตอร์มาใช้ได้ เพราะติดขัดในเรื่องระเบียบปฏิบัติในการ ความจริงแล้วผู้บริหารส่วนมากยังไม่เข้าใจเรื่องการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานชัดเจนกว่าหน่วยงานควรมีเครื่องขนาดใด เป็นจำนวนเท่าใดจึงจะเหมาะสม ผู้บริหารบางคนก็ไม่สนใจติดตามการ โครงการขอซื้อหรือระบบคอมพิวเตอร์เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องยุ่งยากเกินไป แต่ก็ยังมีบางคนที่สนใจเครื่องคอมพิวเตอร์มากเกินไปจนไม่ได้พิจารณาความเหมาะสมของการมีการใช้ ผมหวังว่าจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจเรื่องนี้ได้บ้างในบทความนี้ แต่จะเข้าใจได้มากกว่านี้ก็ต้องเมื่อท่านสนใจศึกษาต่อไปเรื่อย ๆ

ปัญหาที่เกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีมากกว่าหน่วยงานมีคอมพิวเตอร์พอเพียงหรือไม่พอเพียงที่จะใช้งาน เรายังมีปัญหากการจัดซื้อต่างกรรมต่างวาระกันทำให้ได้เครื่องคอมพิวเตอร์หลากหลายรูปแบบ และบางครั้งก็ไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ ปัญหาเรื่องผู้ผลิตนำเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ออกจำหน่ายบ่อยครั้งมากจนกระทั่งขณะที่ได้เครื่องคอมพิวเตอร์มาติดตั้งนั้น เครื่องก็ล้าสมัยไปเรียบร้อยแล้ว ปัญหาเรื่องไม่ทราบว่าจะนำเครื่องเก่า ๆ ที่ปลดระวางแล้วไปทำอะไรต่อ ฯลฯ

องค์ประกอบข้อที่สองก็คือ ตัวซอฟต์แวร์ เรื่องนี้เป็นปัญหาที่รุมเร้าหน่วยงานราชการหลายแห่ง ปัญหาแรกก็คือแต่ไหนแต่ไรมาเราไม่เคยกำหนดซอฟต์แวร์เอาไว้ในการจัดซื้อระบบ

คอมพิวเตอร์ของเรามาก่อนเลย เราเขียนแต่ข้อกำหนดคุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วก็ระบุ เป็นนัย ๆ ว่าเราต้องการซอฟต์แวร์เพื่อมาทำงานอย่างนั้นอย่างนี้ แต่เราไม่ได้เขียนกำหนดว่าผู้ขายจะต้องส่งซอฟต์แวร์ที่ได้รับสิทธิ์ในการใช้อย่างถูกต้องมาให้เราใช้ ด้วยเหตุนี้ผู้ขายเครื่องคอมพิวเตอร์ จึงต้องถือปฎิบัติซอฟต์แวร์มาให้หน่วยงานราชการใช้ เรื่องนี้ผิดกฎหมายเพราะเวลานี้เรามี พรบ. ลิขสิทธิ์ ซึ่งคุ้มครองโปรแกรมคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว การที่เรายังคงถือปฎิบัติซอฟต์แวร์ใช้ (และการละเมิด ทรัพย์สินทางปัญญาของประเทศอื่น ๆ) ทำให้ประเทศของเราถูกจับตามอง และถูกประเมินในทางลบ ประการที่สองก็คือการไม่มีซอฟต์แวร์ประยุกต์สำหรับการใช้งานด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานต้องการ ทำให้ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างใจนึก

การขาดซอฟต์แวร์นี้ไม่น่าเป็นปัญหามากนัก แต่บังเอิญว่าหน่วยงานราชการทั้งหลายมีทัศนคติ ในทางลบอยู่สองอย่างด้วยกัน อย่างแรกก็คือมีอีโก้ (Ego) สูงมาก มองเห็นระบบของผู้อื่นไม่ถึงระดับ หรือทำงานให้เราไม่ได้ ดังนั้นจึงต้องการที่จะสร้างซอฟต์แวร์ขึ้นใช้เอง เมื่อเป็นเช่นนั้นงานพัฒนา ซอฟต์แวร์ของทุกหน่วยงานจึงต้องเริ่มต้นจากศูนย์เหมือน ๆ กัน อย่างที่สองก็คือความหวงแหน ซอฟต์แวร์ของหน่วยงานบางแห่ง ทำให้ไม่เอื้อเพื่อให้หน่วยงานอื่นนำซอฟต์แวร์นั้นไปใช้

ปัญหาข้อที่สามเกิดขึ้นเมื่อว่าจ้างบริษัทอื่นพัฒนาซอฟต์แวร์ให้ เพราะมักจะไม่ได้ผลลัพธ์ตรงกับที่ต้องการ หรือมีเวลานั้นงานก็ล่าช้ายิ่งกว่าสะพานลอยเจ็ดชั่ว โคลตรที่ทอดข้ามถนนวิภาวดีช่วง อนุสรณสถาน เท่าที่พบมาอาจกล่าวได้ว่าการว่าจ้างบริษัทมาพัฒนาซอฟต์แวร์ให้มักจะลงเอยด้วย ปัญหาแทบทั้งสิ้น ต้นเหตุของปัญหามีทั้งตัวบริษัทและหน่วยงาน ในกรณีของบริษัทนั้น ปัญหาหลัก ก็คือขาดบุคลากรที่มีความสามารถ หรือขาดความรู้ความเข้าใจในระบบงานของราชการ หรือไม่เข้าใจหลักการพื้นฐานของงาน เช่นเอานักคอมพิวเตอร์ที่จบวิศวกรรมคอมพิวเตอร์มาเขียนโปรแกรมทำ บัญชี แบบนี้ก็มีโอกาสที่จะผิดพลาดได้มากที่สุด ส่วนในกรณีของปัญหาที่หน่วยงานเป็นสาเหตุ ก็คือขาดความเข้าใจในการพัฒนาระบบ ไม่เข้าไปร่วมในการพัฒนาระบบตั้งแต่แรก ไม่สามารถ กำหนดความต้องการได้อย่างชัดเจน ที่สำคัญก็คือหน่วยงานจำนวนมากมักจะเร่งให้บริษัททำงานให้ ตรงกับกำหนดการในสัญญา แต่กลับไม่กระตือรือร้นในการตรวจรับ ในบางกรณีการตรวจรับล่าช้า จนบริษัทหลายแห่งจนเจียนจะหมดตัวและบางแห่งก็ถึงกับต้องปิดตัวไปเพราะขาดเงินที่ควรจะได้รับ ปัญหาอีกอย่างหนึ่งก็คือ กรรมการจัดจ้างกับกรรมการตรวจรับไม่เคยคุยกัน ไม่เคยประชุมทำความเข้าใจ สัญญาและข้อกำหนดความต้องการ ดังนั้นแม้บริษัทจะทำได้ตามที่คณะกรรมการจัดจ้างกำหนด แต่ กรรมการตรวจรับก็อาจจะไม่ยอมรับงานนั้น

ปัญหาข้อที่สี่ก็คือ แม้จะมีซอฟต์แวร์ให้ใช้ไม่ว่าจะได้มาจากทางใด แต่ยิ่งใช้ไปซอฟต์แวร์ นั้นก็ยังมีปัญหามาก และหน่วยงานก็ไม่ทราบว่าจะแก้ปัญหาอย่างไรเนื่องจากไม่มีใครทราบวิธีที่จะแก้

ไขปัญหาที่มีอยู่ในซอฟต์แวร์นั้น ที่เป็นเช่นนั้นก็เพราะเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่สนใจจัดหาเอกสาร คู่มือมาอ่าน (เพราะเป็นภาษาอังกฤษ) ไม่ได้รับการฝึกอบรม (เพราะถือปฎิบัติโปรแกรมผู้อื่นมาใช้) หรือส่งคนที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานไปเข้ารับการฝึกอบรม (เพราะเป็นพรรคพวกกัน)

ผมมีความเห็นว่า เรื่องซอฟต์แวร์นั้นมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นกว่าเรื่องอื่น ๆ ตัวเครื่อง คอมพิวเตอร์นั้นจะซื้อเมื่อใดก็ได้ถ้ามีเงิน หากเครื่องไม่ทำงานก็ส่งไปให้ผู้ขายซ่อมเพราะมักจะมี สัญญาบำรุงรักษานานสามปีอยู่แล้ว

องค์ประกอบข้อที่สามก็คือเรื่องข้อมูล ผมมองเห็นว่าข้อมูลเป็นองค์ประกอบที่มีความ สำคัญมากที่สุดในบรรดาองค์ประกอบทั้งหลาย ข้อมูลนั้นเป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคน สัตว์ สิ่งของ การกระทำ หรือเป็นตัวแทนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ข้อมูลควรจะถูกเก็บทันทีที่เกิดมีข้อมูลนั้น หาก ไม่จัดเก็บไว้ข้อมูลก็จะหายไปและอาจจะไม่สามารถระลึกหรือเรียกกลับคืนมาได้ ข้อมูลมีความสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้เรามองเห็นสภาพการณ์เกี่ยวกับคน สัตว์ สิ่งของ การกระทำ หรือ เหตุการณ์นั้น ได้ อย่างถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากขึ้น

การจัดเก็บข้อมูลในหน่วยงานราชการนั้นทำกันหลายแบบ แบบที่ใช้กันมากที่สุดก็คือเก็บข้อมูลไว้ เป็นส่วนหนึ่งของระบบประมวลผล นั่นก็คือการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการเบิกจ่าย การทำงานประมาณ การดำเนินการต่าง ๆ ฯลฯ เพื่อเอาไว้ใช้ในการจัดทำรายงานของหน่วยงาน การทำระบบข้อมูลเพื่อ งานในลักษณะนี้มีทั้งง่ายและยาก ที่ง่ายก็เพราะข้อมูลพื้นฐานส่วนมากมักจะคล้ายกัน คือเป็นข้อมูล ด้านบัญชีการเงินและงบประมาณ อีกกลุ่มหนึ่งก็คือข้อมูลเกี่ยวกับงานของกองการเจ้าหน้าที่ ส่วนที่ ว่ายากก็เพราะว่าหน่วยงานราชการแต่ละแห่งมีภารกิจต่างกัน เช่นข้อมูลสำหรับงานเก็บภาษีของกรม สรรพากร และ ข้อมูลภาษีสรรพสามิตของกรมสรรพสามิต แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาษีเหมือนกัน แต่เนื้องานแตกต่างกันมากทำให้ไม่สามารถใช้โปรแกรมร่วมกันได้ แต่ละครกรมจำเป็นต้องพัฒนาระบบ ขึ้นใช้เอง

การจัดเก็บข้อมูลแบบที่สองก็คือการบันทึกข้อมูลเอาไว้เพื่อให้บริการประชาชน หรือใช้ในการ ตรวจสอบ ส่วนมากเป็นข้อมูลเชิงทะเบียน เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร ข้อมูลทะเบียนสมรส ข้อมูล การจดทะเบียนบริษัท ข้อมูลทะเบียนรถยนต์ ข้อมูลทะเบียนประวัติอาชญากร ฯลฯ ระบบข้อมูล เหล่านี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานในภาครัฐและสมควรต้องจัดเก็บเอาไว้เป็นหลักฐาน แม้ ว่าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายหรืองบประมาณมาก ยกตัวอย่างเช่นการจัดเก็บลายพิมพ์นิ้วมือของข้าราชการและ พนักงานรัฐวิสาหกิจเอาไว้ก็จะช่วยในการตรวจสอบลายนิ้วมือได้หากไปประสบอุบัติเหตุถึงแก่ชีวิต และไม่สามารถใช้วิธีตรวจสอบได้ว่าเป็นใคร หรือในสหรัฐอเมริกาเอง เมื่อมีเหตุการณ์วางระเบิดที่ อาคารเวิลด์เทรดเซ็นเตอร์ เอฟปีไอสามารถตามจับผู้ต้องหาได้จากร่องรอยของหมายเลขที่ประทับบน

ชิ้นส่วนโครงหลัก (chassis) ของรถยนต์ที่ผู้ก่อการร้ายบรรทุกระเบิดเข้ามา และสามารถสืบค้นจากฐานข้อมูลว่าเป็นรถยนต์รุ่นใด ขายให้ใคร และขายต่อเป็นทอด ๆ ไปอยู่ที่ใด หากปราศจากข้อมูลเหล่านี้ เอฟบีไอก็ไม่สามารถจับผู้ต้องหาได้

การจัดเก็บข้อมูลแบบที่สามก็คือการบันทึกข้อมูลเอาไว้เพื่อใช้งานในอนาคต อาจจะเป็นเพื่อการวิจัย หรือ เพื่ออะไรก็ตามที แต่เป็นข้อมูลที่ใช้ประโยชน์ในปัจจุบันน้อยกว่าข้อมูลแบบที่สอง อาทิ การจัดเก็บข้อมูลทางด้านอุณหภูมิ ปริมาณน้ำฝน อุณหภูมิ แสงแดด ปริมาณน้ำในเขื่อนเป็นรายวัน ความเร็วของกระแสน้ำ หรือแม้แต่ข้อมูลงบดุลของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนที่ทางกรมทะเบียนการค้า กำหนดให้ผู้ประกอบการต้องจัดส่งก็อาจจัดเก็บไว้ในกรณีนี้ได้

การจัดเก็บข้อมูลแบบที่สี่ก็คือการเก็บข้อมูลที่เป็นเรื่องส่วนบุคคล ข้อมูลประเภทนี้ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะหากเกิดพลาดพลั้งทำให้รั่วไหลไปแล้ว จะเกิดความเสียหายได้มาก ตัวอย่างเช่น ข้อมูลประวัติส่วนตัวของบุคลากร ข้อมูลเวชระเบียนของผู้ป่วย ข้อมูลหมายเลขบัตรเครดิต ของลูกค้า ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้หน่วยงานที่เก็บจะต้องเลือกเก็บเฉพาะที่จำเป็นต่อการใช้งานเท่านั้น และเมื่อไม่ใช่แล้วก็ต้องลบทิ้งไป หรือมิฉะนั้นก็ต้องเป็นข้อมูลที่เป็นเจ้าของยินยอมให้จัดเก็บไว้

ระบบข้อมูลไม่ได้จัดทำได้ง่าย แรกสุดหน่วยงานต้องพิจารณาว่าจะเก็บข้อมูลอะไรบ้าง ข้อมูลนั้นใครเป็นคนจัดเก็บ ใครมีสิทธิที่จะเข้าถึงข้อมูลได้บ้าง การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันจะทำอย่างไร จะต้องนำข้อมูลไปดำเนินการอะไรบ้าง ฯลฯ รายละเอียดเหล่านี้มีค่อนข้างมาก หากพิจารณาไม่รอบคอบ ระบบข้อมูลก็ไม่สมบูรณ์และต้องปรับแก้ในภายหลัง ซึ่งก็จะเป็นเรื่องยากเพราะจะไม่สามารถเติมเต็มข้อมูลส่วนที่ขาดหายไปได้

นอกจากนั้นยังจะต้องพิจารณาปัญหาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลด้วย หากข้อมูลถูกทำลายหรือเสียหายไปด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม หน่วยงานอาจจะแก้ปัญหาได้หากไม่สามารถกู้ระบบข้อมูลนั้นให้กลับดีดังเดิมได้ ผมขอขบคิดตัวอย่างว่าหากข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนสอบของบัณฑิตในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งถูกทำลายไปหมด ทั้งในส่วนที่เป็นเอกสารกระดาษที่จัดทำไว้แล้ว และส่วนที่เป็นข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยนั้นจะดีสีหน้าอย่างไรเมื่อบัณฑิตมาขอใบรับรองผลการศึกษาเพื่อเอาไปสมัครเรียนต่อแล้วไม่มีข้อมูลจะให้

เรื่องของข้อมูลนั้นพูดกันได้อีกมากเพราะบ้านเรายังให้ความสำคัญในเรื่องนี้ค่อนข้างน้อย การจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ก็ไม่ประสานกัน ยกตัวอย่างเช่นหน่วยงานที่มีสำนักงานย่อยกระจายอยู่ต่างสถานที่กันนั้น ผมเชื่อว่าหลายแห่งยังไม่มีระบบข้อมูลที่เป็นเอกภาพ ยกตัวอย่างง่าย ๆ ถ้าหากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขอยากทราบว่าเวลานี้มียาสำหรับรักษาโรคมะเร็งกี่ทั้งประเทศมาน้อยเพียงใด ผมเชื่อว่าคงจะกดปุ่มคอมพิวเตอร์ดูไม่ได้ในพริบตา หรือในเรื่องของข้าราชการ

การก็เช่นกัน หากท่านเลขาธิการ ก.พ. ต้องการทราบว่ามีข้าราชการ ซี 7 ในภาคใต้มีกี่คน อยู่ในส่วนงานไหนบ้าง ก็อาจจะหาคำตอบไม่ได้ในพริบตาเช่นกัน

ในยุคต่อไปนี้ เราจะต้องให้ความสนใจต่อข้อมูลมากขึ้น เพราะข้อมูลก็คือทรัพยากรที่สำคัญของหน่วยงาน ข้อมูลจะช่วยให้เราทำงานรับใช้และให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว หน่วยงานราชการในอนาคตจะต้องได้รับการพัฒนาให้เปลี่ยนความคิดใหม่จากการเป็นเจ้านายประชาชน มาเป็นผู้ให้บริการประชาชน และการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องอาศัยระบบข้อมูลที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์นี้เอง

ผมขอย้ำว่า งานข้อมูลของหน่วยงานมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นกว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานจะต้องจัดหางบประมาณเพื่อดำเนินการด้านข้อมูลให้พอเพียง ที่สำคัญก็คือต้องมีคนที่รู้เรื่องข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานอย่างแท้จริง และต้องสร้างระบบข้อมูลที่ถูกต้องตามหลักการขึ้นใช้ อย่าพัฒนาขึ้นแบบเล่น ๆ หรืออาศัยคนที่รู้เพียงงู ๆ ปลา ๆ เท่านั้น

องค์ประกอบข้อที่สี่ก็คือเอกสารและคู่มือ เรื่องนี้ผมได้กล่าวถึงมาแล้วในตอนต้นแต่ยังไม่ได้อธิบายให้เข้าใจชัดเจน การใช้ฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ก็ดี การใช้ซอฟต์แวร์ และการใช้ระบบข้อมูลก็ดี มีโอกาสที่จะประสบปัญหาต่าง ๆ ได้สารพัดอย่าง เมื่อเกิดปัญหาขึ้นแล้วก็จำเป็นที่หน่วยงานจะต้องแก้ไขให้กลับเป็นปกติ การแก้ไขปัญหาใด ๆ ก็ตามจะต้องเข้าใจรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เกิดปัญหานั้นมากพอ และรายละเอียดนั้นก็จะได้มาจากเอกสารและคู่มือเท่านั้น หากไม่มีเอกสารมาให้ศึกษาก็จะไม่มีรายละเอียดสำหรับนำมาพิจารณาว่าจะแก้ปัญหายังไง

ประเด็นสำหรับองค์ประกอบข้อนี้ก็คือ เราจะต้องกำหนดให้ผู้ขายคอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์ ต้องจัดหาเอกสารและคู่มือมาให้เราใช้ และจะต้องมีจำนวนมากพอสมควรด้วย หากไม่กำหนดไว้ทางฝ่ายผู้ขายก็จะถือโอกาสไม่จัดส่งให้ จะมีก็แต่บริษัทขนาดใหญ่ที่มีความหวังดีมาก ๆ เท่านั้นที่จะคำนึงถึงเรื่องนี้ให้เรา

อีกประเด็นหนึ่งก็คือ การว่าจ้างผู้อื่นพัฒนาซอฟต์แวร์ให้เราก็คงตาม หรือแม้แต่การพัฒนาซอฟต์แวร์ใช้เองก็ตาม จำเป็นที่จะต้องกำหนดให้ต้องจัดทำเอกสารและคู่มือที่จำเป็นให้ครบถ้วน หากไม่กำหนดไว้ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ก็มักจะหลีกเลี่ยงไม่จัดทำให้อีกเช่นกัน

ความจริงแล้วปัจจุบันนี้การจัดทำเอกสารและคู่มือได้แตกต่างไปจากเดิมมาก ขณะนี้เราพูดกันถึงเรื่อง Online Documentation นั่นคือการจัดทำเอกสารเอาไว้เป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมเลยทีเดียว เอกสารคู่มือประเภทนี้จะอ่านได้โดยการกดคลิกที่เครื่องหมายคำถามซึ่งแสดงอยู่บนกรอบวินโดวส์ของโปรแกรมนั้น ๆ เราเรียกการค้นเอกสารหรือคำอธิบายมาอ่านระหว่างการทำงานในโปรแกรมว่า Help function

องค์ประกอบข้อที่ห้าก็คือ **บุคลากรคอมพิวเตอร์** เรื่องนี้มีความสำคัญที่สุดและผมเชื่อว่าทุกคนก็ทราบ แต่เราก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ด้วยกลไกแบบราชการเพราะอัตราเงินเดือนเวลานี้ไม่พอเพียงพอที่จะดึงดูดให้นักคอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถสูงอยู่กับหน่วยงานราชการได้ ที่กล่าวเช่นนี้ไม่ได้หมายความว่าคนที่เป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์อยู่ในวงราชการเวลานี้ไม่ได้มีความสามารถ ความจริงเรามีนักวิชาการคอมพิวเตอร์เก่ง ๆ อยู่มาก หลายคนอยู่เพราะใจรักและเพราะไม่ต้องพึ่งพาเงินเดือนจากราชการมากนัก แต่ในภาพรวมแล้วเรามีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ไม่พอเพียงพอที่จะทำงานคอมพิวเตอร์หรืองานไอทีในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพอย่างที่ต้องการ อีกนัยหนึ่งเราไม่สามารถว่าจ้างบุคลากรที่มีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาทำงานกับหน่วยงานของเราได้ และที่จ้างได้นั้นหลายคนก็มักจะทำงานไม่เป็นและฝึกไม่ได้

ผมคิดเอาเองว่าทาง กพ. ยังไม่ได้ศึกษาว่าหน่วยงานประเภทใดควรมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์สักกี่คน ควรทำหน้าที่อะไรบ้าง ที่กล่าวเช่นนี้ก็เพราะผมได้เคยทำงานร่วมกับ กพ. มาหลายปีแล้ว แต่ยังไม่เคยได้ยินใครพูดเรื่องเหล่านี้ เรื่องที่ได้ยินกันมากมีแต่เรื่องการตรึงอัตรากำลัง และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงาน ผมมีความเห็นว่าแนวคิดนี้ดี แต่การปฏิบัติกลับไม่ถูกต้อง เพราะหากเราต้องการลดอัตรากำลังคนในระยะยาว เราจะต้องสร้างระบบที่ดีขึ้นมาก่อน เราจะต้องมีเครื่องมือสำหรับใช้งานได้เท่าที่จำเป็น และเจ้าหน้าที่และผู้บริหารทุกคนต้องใช้ระบบเป็น ปัญหาก็คือหน่วยงานทั้งหลายยังไม่มีระบบที่ดีและครบถ้วนเท่าที่ต้องใช้สำหรับภารกิจของตน สำนักงานประมาณก็ไม่สามารถตั้งงบประมาณให้จัดซื้ออุปกรณ์ และเราก็ไม่มีคนที่พัฒนาระบบ ดังนั้นยังตรึงอัตรากำลังไปเรื่อย ๆ หน่วยงานก็มีแต่จะอ่อนเปลี้ยทำอะไรไม่ได้

ตอนนี้เราต้องหันกลับมาพิจารณาหาวิธีดำเนินการกันใหม่แล้ว ผมคิดว่าประเทศไทยควรมีกระทรวงไอที หรือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศได้แล้ว กระทรวงนี้มีหน้าที่ประสานงานในการจัดทำระบบสารสนเทศให้กับทุกหน่วยงาน วิธีการก็คือให้กระทรวงนี้ศึกษาแผนแม่บทของทุกหน่วยงาน จากนั้นให้จำแนกสิ่งที่เป็นงานสามัญที่ทุกหน่วยงานต้องมีออกจากงานพิเศษตามภารกิจ กำหนดรูปแบบมาตรฐานขั้นต่ำของงานสามัญออกมาให้ได้ ต่อมาก็ให้คัดเลือกระบบที่คิดว่าดีจากหน่วยงานที่ใช้งานอยู่แล้ว เช่น ระบบบริหารบุคลากรก็ให้เลือกมาสักหนึ่งระบบแล้วนำไปติดตั้งให้แก่หน่วยงานที่ยังไม่มี ส่วนหน่วยงานใดที่มีแล้วก็ให้ใช้ต่อไปแต่ให้หาทางที่จะปรับปรุงให้ได้ตามมาตรฐานขั้นต่า่นั้น ขณะเดียวกันก็ให้คิดหาทางเชื่อมต่อระบบเข้าเป็นเครือข่ายระดับประเทศเพื่อให้ผู้บริหารประเทศเห็นภาพรวมของบุคลากรทั้งประเทศให้ได้ ยกตัวอย่างเช่นหากที่ประชุมกรม. ต้องการทราบว่เวลานี้ทั้งประเทศมีครูทางด้านคณิตศาสตร์กี่คนก็สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในห้องประชุม กรม. ค้นข้อมูลทำสรุปมาดูได้ในพริบตา หากเห็นว่าขาดจริงก็จะได้พิจารณาตัดสินใจหาทางแก้ไขกันได้อย่างรวดเร็ว จบสิ้น

ภายในการประชุมเดียว ไม่ต้องส่งเรื่องกลับไปกลับมาให้เสียเวลาและเสียโอกาส สำหรับระบบอื่น ๆ ก็เช่นกัน ส่วนระบบที่เป็นงานพิเศษตามภารกิจก็ให้พิจารณาหาทางว่าจ้างบริษัทซอฟต์แวร์ที่มีความสามารถมาพัฒนาให้

ปัจจุบันนี้เราร่วมมือกันน้อยเกินไป เราไม่ได้ใช้ซอฟต์แวร์และระบบที่จัดทำไว้แล้วร่วมกัน เมื่อหน่วยงานใดได้งบประมาณซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มาแล้วก็มักจะตั้งต้นด้วยการพัฒนาระบบพื้นฐานตั้งแต่แรกเริ่มใหม่หมด แทนที่จะติดต่อกับระบบที่อื่นมาใช้ ข้ออ้างที่ไม่ติดต่อก็คือระบบอื่นยังไม่สมบูรณ์ หรือมีเงินนั้นก็เพราะเห็นว่าระบบของตนนั้นมีที่ต้องการเป็นพิเศษมากกว่าของหน่วยงานอื่น จึงไม่สามารถใช้ของผู้อื่นได้

หากเราได้ร่วมมือกันตามแนวที่ผมอธิบายมานี้ เราก็จะสามารถใช้บุคลากรที่มีอยู่น้อยให้เป็นประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ผมเสนอว่าเราต้องบอกตัวเองว่าประเทศของเราอยู่ในภาวะวิกฤติ และเรามีหน้าที่ที่จะต้องหาทางแก้ไขโดยใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์มากที่สุด เราจะทำงานแบบอิสระเหมือนเดิมไม่ได้ เราจะอวดเก่ง และคิดว่าข้าจะทำอะไรของข้าต่อไปอีกไม่ได้ สิ่งที่ทำนั้นจะต้องให้ประโยชน์แก่หลายหน่วยงานไม่ใช่หน่วยงานเดียว

ปัญหาเรื่องบุคลากรคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานราชการไทยยังมีอีกหลายด้าน ที่สำคัญก็คือระดับความสามารถหรือ Competency ยังไม่พอเพียงที่จะทำให้ราชการไทยแข่งกับราชการสิงคโปร์ หรือ มาเลเซียได้ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ในวงราชการของเรายังอ่อนภาษาอังกฤษมากทั้งทางด้าน การรับรู้ ทำความเข้าใจ และการแสดงออก ใครไม่เชื่อก็ลองอ่านคู่มือเพจและเว็บเพจที่หน่วยงานจัดทำขึ้น จะพบว่าต้องปรับปรุงกันอีกมาก ผมอ่านรายงาน Country report ทางด้านคอมพิวเตอร์ของบางหน่วยงานแล้วก็รู้สึกหดหูใจ ยังได้อ่านอีเมลล์จากนักศึกษาาระดับปริญญาโทและเอกที่ส่งมาถึงผมแล้วยังกลุ่มใจในอนาคตของประเทศ เพราะเขียนผิด ๆ ถูก ๆ อ่านไม่รู้เรื่องเอาเลย

ผมใคร่ขอร้องให้ท่านผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรนักคอมพิวเตอร์ของเราให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ แต่การพัฒนาที่ถูกต้องนั้นไม่ใช่เพียงแค่ส่งคนไปเข้าฟังสัมมนาของบริษัทต่าง ๆ ที่จัดให้เข้าฟังโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอยู่แล้ว การพัฒนาจะต้องมีเป้าหมาย และจะต้องกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพัฒนาด้วยว่าจะต้องการให้เห็นผลได้เมื่อใด ผู้บริหารหลายคนเห็นว่าพัฒนาไปก็ป่วยการ ไม่ช้าคนเหล่านี้ก็หนีไปแล้วทำให้เสียเงินเปล่า เรื่องนี้โปรดมีใจกว้างมากขึ้นเพราะเมื่อเขาเก่งมากขึ้นก็เท่ากับทำให้ประเทศไทยเก่งมากตามไปด้วย หากไม่พัฒนาเลยคนของเราก็ยังดักดานเหมือนเดิม และแน่นอนประเทศไทยชาติก็จมปลักอยู่อย่างเดิมด้วย

องค์ประกอบข้อที่หกก็คือ ระบบอินเทอร์เน็ต ปกติผมจะกำหนดให้ระบบโทรคมนาคมและเครือข่ายเป็นองค์ประกอบสำคัญข้อนี้ แต่สำหรับท่านผู้บริหารระดับสูงผมขอเปลี่ยนมาเป็นระบบอิน

เทอร์เน็ตแทน ระบบอินเทอร์เน็ตเวลานี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการ ต่อการพาณิชย์ และ ต่อการสร้างให้หน่วยงานเป็นองค์กรเรียนรู้ (Learning organization)

ระบบอินเทอร์เน็ตมีบริการให้เราใช้หลายอย่างด้วยกัน เริ่มจากบริการสื่อสารส่งจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้อื่นที่เป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ตด้วยกันหรือที่เรียกว่า อีเมล การส่งอีเมลทุกวันนี้ กลายเป็นเรื่องปกติธรรมดา และแขกของเราก็จะมองเห็นเราเป็นตัวแปลกประหลาดหากนามบัตรของเราไม่มีหมายเลขไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ email address บริการแบบที่สองก็คือการประชาสัมพันธ์หน่วยงานผ่านระบบเวปไซด์เวป โดยการจัดทำโฮมเพจและเวปเพจเพื่อประกาศให้ผู้อื่นทราบว่าเราทำอะไรบ้าง เรามีโครงสร้างอย่างไร มีวิสัยทัศน์อย่างไร เรามีภารกิจอะไร ฯลฯ

เวปไซด์เวปได้ทำให้โลกนี้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมหาศาล จากห้องทำงานหรือแม้แต่ห้องนอนของเรานั้น เราสามารถค้นหาข่าวสารที่เกี่ยวกับเรื่องทุกอย่างที่อยากรู้ได้ไม่จำกัด เราอาจจะอยากรู้เรื่องเกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ สิ่งแวดล้อม การเลี้ยงสุนัข ศิลปกรรม หรือเรื่องอะไร ๆ เราก็สามารถค้นหาได้จากระบบอินเทอร์เน็ต จริงอยู่ข้อมูลข่าวสารจำนวนมากเป็นเรื่องที่ไร้สาระ แต่นั่นเป็นสิ่งที่เราจะต้องคัดเลือกสรรเอง เราต้องรู้จักเลือกที่จะรับหรือไม่รับข่าวสารใด ๆ เพราะเหตุใดเรื่องเวปไซด์เวปนี้ผมจะนำมาขยายความต่อไปข้างหน้า โดยเฉพาะคือการขยายตัวไปสู่การพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตก็คือหน่วยงานจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงมากในการเช่าสายเชื่อมต่อไปยังผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider หรือ ISP) ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ต้องกล่าวว่าเป็นเรื่องน่าเสียดายมาก เพราะอันที่จริงเราสามารถหาวิธีที่จะประหยัดได้แต่ก็ไม่มีกรรมการมานั่งคุยกันว่าจะทำอย่างไร ผมขอทิ้งเรื่องนี้ไว้ให้คิดต่อ

การทำโฮมเพจสำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานนั้นมีเรื่องน่าเป็นห่วงอยู่อย่างหนึ่งคือ จะทำให้ทุกคนคิดว่าการมีโฮมเพจก็คืองานไอทีสมบูรณ์แบบ ไม่มีอะไรมากกว่านี้หรือน้อยกว่านี้ แต่ความจริงแล้วโฮมเพจเป็นเพียงเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์เท่านั้น โฮมเพจไม่ได้เข้ามาแทนที่ระบบบัญชี ระบบบุคลากร ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแต่อย่างใด การที่หน่วยงานแห่งหนึ่งจัดทำโฮมเพจขึ้นใช้ไม่ได้แปลว่าหน่วยงานนั้นเจริญก้าวหน้าไปถึงสุดยอดทางด้านไอที แต่ในทางกลับกันหน่วยงานที่ไม่มีโฮมเพจก็อาจจะถูกเพ่งเล็งว่างานไอทีไม่เอาไหนได้เหมือนกัน ด้วยเหตุนี้จึงอยากฝากท่านผู้บริหารว่า หน่วยงานของท่านจะต้องทำโฮมเพจให้มีข้อมูลที่ทันสมัยและน่าประทับใจ แต่ขณะเดียวกันท่านก็จะต้องพัฒนาระบบสารสนเทศอื่น ๆ ต่อไปอีกด้วย จะทำแต่โฮมเพจอย่างเดียวไม่ได้ และเมื่อทำโฮมเพจแล้วก็ต้องคอยปรับปรุงอยู่เสมอด้วย

กล่าวโดยสรุปสำหรับในช่วงนี้ ผมคิดว่าท่านผู้บริหารจะต้องสนใจพัฒนาและปรับปรุงองค์ประกอบของระบบคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจัง ต้องติดตามความก้าวหน้าอย่างใกล้ชิด และหาทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยเร็วที่สุด

สำหรับตอนต่อไปนี้ผมขอเชื่อมโยงจากระบบอินเทอร์เน็ตต่อไปยังแนวคิดใหม่ในด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แต่ขอกลับไปเรื่องเว็ลด์ไวด์เว็บอีกครั้ง

World Wide Web

เว็ลด์ไวด์เว็บเป็นคำที่มีความหมายกว้างขวาง และ อาจจะกว้างมากขึ้นไปอีกในอนาคต เราอาจกล่าวได้ว่า เว็ลด์ไวด์เว็บ คือที่รวมของทรัพยากรสารสนเทศที่เชื่อมโยงกันด้วยตัวเชื่อมหลายมิติ (hyperlink) และผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึง ถ่ายโอน หรือกระทำกรกับทรัพยากรเหล่านี้ด้วยเกณฑ์วิธี (protocol) แบบ HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) คำว่าหลายมิติในที่นี้หมายถึงความสามารถที่จะให้คอมพิวเตอร์กระโดดข้ามจากเอกสารของหน่วยงานหนึ่งที่เรากำลังอ่านอยู่ไปยังเอกสารอีกฉบับหนึ่งที่เกี่ยวข้องกันของอีกหน่วยงานหนึ่งซึ่งอาจจะอยู่คนละประเทศและเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นก็ได้ในพริบตา

ทรัพยากรสารสนเทศในที่นี้ส่วนใหญ่หมายถึงเอกสาร ข้อความ ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว ที่อาจจัดรวมกันไว้เป็นเอกสารหลายมิติ หรือ Hypertext Document เอกสารเหล่านี้จัดทำขึ้นโดยใช้ภาษากำกับข้อความหลายมิติ (Hypertext Markup Language หรือ HTML) ระหว่างส่งเอกสาร HTML ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้นเอกสาร HTML จะถูกเข้ารหัสให้เป็นรูปแบบ MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions) นอกจากเอกสารหลายมิติแล้ว ทรัพยากรสารสนเทศในเว็ลด์ไวด์เว็บอีกแบบหนึ่งก็คือทรัพยากรที่คอมพิวเตอร์กระทำกรได้ หรือ Executable resource นั่นก็คือการเขียนข้อความที่ประกอบด้วยคำสั่งที่คอมพิวเตอร์ของผู้รับข้อความสามารถนำคำสั่งนั้นมากระทำกร เช่นข้อความที่เป็นภาพเคลื่อนไหว ข้อความเหล่านี้ทำให้การรับข้อความหรือสารสนเทศในเว็ลด์ไวด์เว็บมีความน่าอ่าน น่าสนใจและสนุกพร้อมกันไป

โดยปกติแล้วเวลาคนทั่วไปอ่านหนังสือพิมพ์ เรามักจะเลือกอ่านข่าวที่เราสนใจเป็นอันดับแรก ซึ่งข่าวนี้อาจจะอยู่หน้าอื่น ๆ ที่ไม่ใช่หน้าแรกก็ได้ เช่นข่าวกีฬา มักจะไปอยู่ในอีกส่วนหนึ่งต่างหาก เมื่อจบแล้วจึงอ่านข่าวอื่น ๆ ต่อไป ในหนังสือพิมพ์ต่างประเทศบางฉบับมีการเขียนต่อท้ายข่าวบางข่าวด้วยว่ามีข่าวต่อเนื่องหรือบทความเกี่ยวกับข่าวนี้นั้น ๆ เมื่ออ่านข่าวที่น่าสนใจจบแล้วผู้อ่านก็อาจพลิกไปอ่านข่าวต่อเนื่องได้ทันที การอ่านแบบนี้ไม่ได้อ่านแบบเรียงลำดับตั้งแต่บรรทัด

แรกของหนังสือพิมพ์ไปถึงบรรทัดสุดท้าย แต่อ่านข้ามไปข้ามมาตามความต่อเนื่องหรือความสนใจของคนอ่านเอง

ก่อนหน้ายุคเอกสารหลายมิติ การนำเสนอเอกสารหรือข้อความทางจอภาพต้องทำอย่างต่อเนื่องไปที่ละจอภาพ หากต้องการข้ามไปหาตอนอื่น ๆ หรือบทอื่น ๆ คนอ่านก็ต้องกดปุ่มเลื่อนหน้าให้คอมพิวเตอร์แสดงหน้าถัดไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะเสียเวลานานมากหากข้อความที่ต้องการอ่านนั้นอยู่ทางด้านท้าย ๆ ของเอกสาร

มาปัจจุบันนี้การมีเอกสารหลายมิติทำให้คนอ่านสามารถกระโดดข้ามจากหน้าที่กำลังอ่านไปยังหน้าอื่น ๆ ที่ต้องการ หรือที่เกี่ยวข้องได้ วิธีการก็คือสร้างตัวเชื่อมหลายมิติ (hyperlink) เอาไว้ตามจุดต่าง ๆ ในเอกสาร เช่น ณ ตำแหน่งที่เป็นคำสำคัญ ข้อความ ตอน หรือ บท แล้วโยงไปยังตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้อ่านใช้เมาส์คลิก ณ จุดที่เป็นตัวเชื่อมเหล่านี้ คอมพิวเตอร์ก็จะข้ามไปยังจุดที่เกี่ยวข้องและนำข้อความตอนนั้นมาแสดงบนจอภาพแทน โดยวิธีการอ่านเอกสารแบบไฮเปอร์เทกซ์จึงไม่จำเป็นต้องเรียงต่อกันไป แต่อาจจะพลิกดูหน้าใด ส่วนใด หรือบทใดก็ได้ตามใจชอบ

โดยวิธีนี้การจัดทำเอกสารหลายมิติในเวิร์ดไวด์เว็บจึงเหมาะกับการประชาสัมพันธ์กิจการของบริษัทหรือหน่วยงาน เพราะสามารถนำเรื่องต่าง ๆ มาจัดแสดงให้ผู้อ่านเลือกอ่านได้ตามใจชอบ ไม่จำเป็นต้องอ่านเรื่องที่ไม่สนใจ ในทำนองเดียวกันเวิร์ดไวด์เว็บจึงได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญของการแสดงแคตตาล็อกสินค้าของบริษัทด้วย ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงเวิร์ดไวด์เว็บได้ อาจเปิดอ่านเว็บของบริษัทที่มีสินค้าที่ตนสนใจ แล้วใช้เมาส์คลิกอ่านเฉพาะสินค้าที่ตนต้องการได้รายละเอียดได้ทันที ไม่ต้องสแกนหาให้ยุ่งยากเหมือนการอ่านแคตตาล็อกสินค้าที่พิมพ์เป็นเล่ม

ระบบ HTML ที่จัดขึ้นได้ทำให้เกิดความสะดวกสบายในการค้นหาข่าวสารในระบบอินเทอร์เน็ตมากจนถึงขั้นที่มีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไปอีกในหลาย ๆ ด้าน ในด้านหนึ่งได้ปรับปรุงให้กลายเป็นระบบ XML (Extended Markup Language) คือเป็นภาษาที่สลับซับซ้อนขึ้นสามารถจัดการกับเอกสารหลายมิติได้ในหลากหลายวิธีและรูปแบบมากขึ้น เช่นเอกสารที่นำจากเว็บเพจอื่นมาแสดงบนหน้าจอของเราอาจจะจัดให้มีรูปแบบที่แตกต่างไปจากที่เจ้าของเอกสารเดิมจัดทำเอาไว้ก็ได้ ความก้าวหน้าอีกประการหนึ่งก็คือการเชื่อมโยงระบบอินเทอร์เน็ตมาสู่อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ และเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดฝ่ามือ ทำให้เราสามารถใช้อุปกรณ์เหล่านี้เรียกค้นหาเอกสารมาอ่านได้ตลอดเวลาแม้กระทั่งขณะอยู่ในรถยนต์หรือเครื่องบิน

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ความสามารถของเวปไซด์ไวด์เว็บในการแสดงข้อความแบบต่าง ๆ รวมทั้งภาพเคลื่อนไหวได้ มีส่วนทำให้ระบบอินเทอร์เน็ตได้รับความสนใจแพร่หลายมากขึ้นอย่างรวดเร็ว บริษัทห้างร้านต่าง ๆ ที่ไม่เคยสนใจใช้คอมพิวเตอร์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาก่อน ต่างก็เริ่มหันมาสนใจใช้อินเทอร์เน็ตกันมากขึ้น ส่วนหนึ่งก็เพื่อรับทราบข่าวสารที่มีปริมาณมากมายมหาศาลในเวปไซด์ไวด์เว็บ และ อีกส่วนหนึ่งก็เพื่อการส่งข่าวสารไปยังผู้อื่นด้วยระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า อีเมลล์

ความจริงแล้วอีเมลล์เป็นการประยุกต์สำคัญของอินเทอร์เน็ตที่มีมาตั้งแต่แรกตั้งอินเทอร์เน็ต และเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการสื่อสารข้ามโลกในยุคปัจจุบัน ทุกวันนี้อาจกล่าวได้ว่านักธุรกิจสมัยใหม่ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องกับวงการไฮเทคทั้งหลายล้วนต้องมีหมายเลขอีเมลล์ประจำตน และยังคงต้องพิมพ์หมายเลขนี้ลงบนนามบัตรด้วย ใครไม่มีหมายเลขนี้จะถูกมองว่าเป็นคนคร่ำครึไม่ก้าวหน้า

ความสามารถในการสื่อสารได้ตอบด้วยระบบอีเมลล์ รวมกับความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและแคตตาล็อกสินค้าทางเวปไซด์ไวด์เว็บ ได้ทำให้เกิดปรากฏการณ์ใหม่ในโลกธุรกิจ นั่นก็คือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce หรือเรียกย่อ ๆ ตามสมัยใหม่ว่า E-Commerce)

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความหมายที่กว้างขวางมากและอาจรวมถึงการใช้เครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ ในการส่งข่าวสารทางการค้าด้วยเช่นระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange หรือ EDI) แต่ความหมายที่คนส่วนใหญ่เข้าใจกันอยู่ในเวลานี้ก็คือการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการประชาสัมพันธ์สินค้า การสั่งซื้อสินค้า และการชำระเงินค่าสินค้าที่สั่งซื้อนั้น รูปที่ 1



รูปที่ 1 โสมเพจของ www.thaiecommerce.net

ในที่นี้จะไม่อธิบายรายละเอียดของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่จะขอสรุปว่าการทำธุรกิจทางระบบอินเทอร์เน็ตเช่นนี้กำลังได้รับความสนใจมากจากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก และถือว่าเป็นแนวโน้มสำคัญของการทำธุรกิจยุคใหม่ ไม่ใช่แค่จะได้รับความสนใจจากผู้ทำธุรกิจเท่านั้น แม้รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ก็เห็นความสำคัญที่จะต้องรีบดำเนินการสนับสนุน และหาวิธีจัดโครงสร้างพื้นฐานให้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศของตนดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและไม่มีปัญหา

การที่การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสนใจมากนั้นมีสาเหตุหลายประการ คือ

1. เป็นการพาณิชย์ที่ใช้เครื่องมือไฮเทคที่หลายบริษัทมีและใช้อยู่เป็นประจำ บริษัททั้งหลายไม่จำเป็นต้องซื้อหาอุปกรณ์ใหม่มาใช้
2. สามารถทำธุรกิจเผยแพร่และขายสินค้าได้ทั่วโลกตลอดเวลา ยี่สิบสี่ชั่วโมงโดยไม่ต้องมีพนักงานคอยต้อนรับลูกค้าหรือคอยแนะนำสินค้า
3. บริษัทไม่ต้องมีหน้าร้าน หรือ ชั้นสำหรับแสดงสินค้า ทุกอย่างเก็บอยู่ในรูปของเอกสารข้อความ ภาพ หรือ แคตตาล็อกอิเล็กทรอนิกส์
4. บริษัทสามารถปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าใหม่และรายละเอียดสินค้าลงในเว็บของบริษัทได้ตลอดเวลา
5. บริษัทสามารถรับทราบความต้องการ ตลอดจนคำติชมจากลูกค้าหรือลูกค้านี้ได้ตลอดเวลา
6. วิธีการชำระเงินก็สะดวกมากขึ้นเนื่องจากสถาบันการเงินหลายแห่งยอมรับวิธีการระบุนามายเลขบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้า โดยไม่ต้องมีลายเซ็นกำกับ

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังมีประเด็นที่เป็นจุดอ่อนซึ่งต้องได้รับการแก้ไข และให้การสนับสนุนจากภาครัฐอีกหลายประการ เช่นการกำหนดให้มีผู้รับรองบริษัทที่ทำธุรกิจด้วยวิธีนี้ว่าเป็นผู้ดำเนินการโดยสุจริต การออกกฎหมายรับรองการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ หรือ การยอมรับว่าการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นการค้าแบบหนึ่งที่รัฐบาลเข้ากำกับดูแลเพื่อให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และ มีการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเข้มงวดรัดกุม

ปัจจุบันนี้รัฐบาลไทยก็ได้เห็นความสำคัญของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และได้พยายามส่งเสริมการดำเนินงานด้านนี้ โดยการตั้งกรรมการขึ้นมาพิจารณาหาช่องทางส่งเสริมให้เอกชนของไทยสามารถแข่งขันการค้าโดยวิธีนี้กับประเทศอื่น ๆ ได้

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อปี 2541 รัฐบาลไทยได้จัดซื้อคอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊กให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเพื่อนำไปใช้ในงานต่าง ๆ เช่นติดต่อสื่อสารกับรัฐสภาซึ่งได้สร้างระบบสำหรับจัดส่งเอกสารให้แก่ สส.

โดยทางระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ หรือสำหรับตรวจสอบหมายประชุม และ หัวข้อการประชุมที่
ตนจะต้องเข้าร่วม เป็นที่น่าเสียดายว่าสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหลายคนยังไม่เข้าใจและไม่พร้อมที่
จะเข้าสู่ยุคสารสนเทศดังนั้นการดำเนินการของรัฐสภาจึงยังไม่ประสบผลดีเท่าที่ต้องการ

แท้ที่จริงแล้ว ระบบอินเทอร์เน็ตจะมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานของรัฐสภา และ รัฐบาล
ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ อาจนำไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้นได้ในอนาคต
การดำเนินงานต่างๆ ของรัฐบาลนั้น อาจสรุปได้ว่ามีที่สำคัญดังต่อไปนี้คือ

1. การสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในภาครัฐ และระหว่างภาครัฐกับเอกชน ทั้งในรูปแบบ
แบบของการให้ข่าวสาร การปรึกษาหารือ หรือ การประชุมดำเนินการ
2. การกำกับดูแลกิจการต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนดำเนินไปอย่างถูกต้อง
3. การสร้างโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจ ประชากร ฯลฯ
4. การปกป้องอธิปไตย และการรักษาความสงบและความมั่นคงของประเทศ
5. การเจรจาและรักษาความสัมพันธ์ไมตรีกับต่างประเทศ ตลอดจนการจัดความขัดแย้งใน
ด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น
6. การให้บริการพื้นฐานต่างๆ แก่ประชาชน อาทิ การศึกษา การป้องกันโรคติดต่อ การ
รักษาสุขภาพ การจัดบริการสวัสดิการสังคม การปราบปรามโจรผู้ร้าย
7. ฯลฯ

งานที่กล่าวถึงข้างต้นนั้น หากพิจารณาให้ดีแล้วสามารถที่จะนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต และ
เว็ลด์ไวด์เว็บมาใช้ได้โดยไม่ยาก ดังเช่นปัจจุบันรัฐบาลไทยก็ได้มีโฮมเพจสำหรับให้บริการประชา
ชนบ้างแล้วดังปรากฏในรูปที่ 2



รูปที่ 2 โฮมเพจของรัฐบาลไทย

อย่างไรก็ตามคำพิงโสมเพจอย่างเดี่ยวยังไม่ทำให้เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาได้ การที่รัฐบาลจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้งานของรัฐบาลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้นจำเป็นที่รัฐบาลจะต้องออกแรงคิดใคร่ครวญการทำงานของตนให้ตกผลึกยิ่งขึ้นในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. นโยบายของรัฐบาลในทุกด้าน
2. แนวคิดในการกำกับดูแล เงื่อนไข หลักเกณฑ์ ข้อกำหนด ระเบียบปฏิบัติ กฎหมาย
3. วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของรัฐบาล และ หน่วยงานภาครัฐ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government) นั้นหมายถึง รัฐบาลที่รู้จักใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานและบริหารประเทศอย่างจริงจังมากขึ้น โดยรัฐบาลจะต้องตอบคำถามหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

1. รัฐบาลจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนงานของรัฐได้อย่างไรบ้าง
2. เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้กระบวนการทำงานต่าง ๆ ของรัฐมีประสิทธิภาพดีมากขึ้นได้อย่างไร
3. รัฐบาลได้สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการดำเนินงานของภาครัฐและเอกชนหรือไม่
4. เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยในการกำกับดูแลงานต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ปราศจากการฉ้อฉล ได้อย่างไร
5. รัฐบาลได้สนับสนุนให้ประชาชนรู้จักและเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างพอเพียงหรือไม่
6. รัฐบาลจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียมกันทางด้านข้อมูลข่าวสารตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญได้อย่างไร

ปัจจุบันได้มีรัฐบาลบางประเทศเช่นอังกฤษได้นำแนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาเริ่มดำเนินการอย่างกว้างขวาง เช่น เปิดให้ประชาชนตั้งกระทู้ถามรัฐบาลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือการจัดตั้งระบบอินทราเน็ตระหว่างกระทรวงต่าง ๆ เพื่อส่งข่าวสารระหว่างกัน โดยการดำเนินการที่จะนำไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น รัฐบาลอังกฤษได้มอบหมายให้หน่วยงานชื่อ Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) เป็นผู้ดำเนินการ

CCTA เป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตและการให้คำปรึกษาด้านการจัดซื้อจัดหาคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงานในภาครัฐของอังกฤษ อีกทั้งยังทำหน้าที่สนับสนุนและวางแนวทางดำเนินงานไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

CCTA ได้สรุปประเด็นหลักด้านนโยบายของรัฐบาลอังกฤษที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นอันดับแรก ๆ รวมหกประการดังนี้

1. การให้บริการในภาครัฐ
2. การดำเนินการของรัฐบาล
3. งานที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินและงบประมาณ
4. การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
5. สิ่งแวดล้อมในด้านการกำหนดว่ารัฐบาลทำอะไรและอย่างไรบ้าง
6. การริเริ่มให้เกิดยุคสารสนเทศ

รัฐบาลอังกฤษในปัจจุบันกำลังสนใจในด้านการปรับปรุงหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การปรับปรุงรัฐบาลกลางให้ทันสมัยมากขึ้น การปรับปรุงสังคมความเป็นอยู่ การแก้ปัญหาคนว่างงาน การลงทุนเพื่อประหยัด (Invest to Save) อีกนัยหนึ่งรัฐบาลอังกฤษกำลังมุ่งหน้าที่จะเป็นแม่แบบของรัฐบาลแบบใหม่ เป็นรัฐบาลที่สนใจในด้านการแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างจริงจังและทันการณ์มากขึ้น ทั้งหมดนี้จะได้มาจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างฉลาด

สรุป

ผมคิดว่าหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของ CEO ยุคใหม่ในทุกวันนี้ที่เพิ่มเติมมากขึ้นกว่าหน้าที่ซึ่ง CEO ยุคเก่าต้องสนใจดูแลก็คือ การนั่งคิดว่าโลกกำลังใช้ไอทีเพื่อบริหารหน่วยงานและบริการประชาชนกันอย่างไร แล้วพยายามหาทางทำให้หน่วยงานของตนมีไอทีเช่นนั้นใช้บ้าง แต่แน่นอนไม่ใช่การเลือกมาใช้แบบหลับหูหลับตา หากเป็นการเลือกมาใช้โดยมีวิจญาณคุณลักษณะเฉพาะส่วนที่ดีมีประโยชน์จริง

การนำไอทีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นจะต้องเริ่มต้นที่ผู้บริหารระดับสูงหรือ CEO ผมได้เห็นวงจรของการขึ้นและลงในการใช้ไอทีของหน่วยงานราชการมาแล้วมากมายหลายแห่ง และอาจบอกได้เต็มปากว่าช่วงที่การใช้ไอทีตกต่ำก็คือช่วงที่ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานไม่ได้สนใจไอทีเลย แต่ปล่อยให้การพัฒนาและการใช้ไอทีเป็นไปตามยถากรรม ไม่มีการติดตามตรวจสอบ ไม่มีการให้กำลังใจ ไม่มีการสนับสนุน

ดังนี้

ผมเห็นว่าหน้าที่หน่วยงานจะประสบความสำเร็จในด้านไอทีนั้น จะต้องมียอดประกอบสำคัญ

1. หน่วยงานจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนว่าจะใช้ไอทีทำอะไรบ้าง
2. หน่วยงานจะต้องมีแผนแม่บทที่ชัดเจนและนำไปสู่วิสัยทัศน์ได้จริง
3. ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีพันธกิจที่จะทำให้การพัฒนาไอทีประสบความสำเร็จได้ (เรียกว่ามี Commitment to perform)
4. หน่วยงานจะต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ และมีทรัพยากรพร้อม (เรียกว่ามี Ability to perform)
5. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องดำเนินงานด้านไอทีอย่างจริงจัง กระตือรือร้น ไม่
เลาะแหละ
6. หน่วยงานตรวจสอบความก้าวหน้าเทียบกับแผนงาน และดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลง
การทำงานเพื่อให้บรรลุผลได้จริง
7. ผู้บริหารระดับสูงจะต้องคอยติดตามรับทราบสภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค
และชี้แนะวิธีแก้ไขปัญหาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

หากทำได้เช่นนี้ผมเชื่อว่าหน่วยงานของท่านจะประสบความสำเร็จในการใช้ไอทีเป็นอย่างดี
ตัวท่านเองก็จะประสบความสำเร็จในเรื่องในหน้าที่การงานต่อไปอีกโดยไม่ต้องสงสัย
