

ไอทีกับธุรกิจ

ดร. ครรชิต มัลย์วงศ์

ไอทีเป็นเครื่องมือของการดำเนินธุรกิจมานานแล้ว แต่ในทศวรรษใหม่ที่จะมาถึงนี้ ไอทีกลับยังมีความสำคัญต่อธุรกิจมากขึ้นกว่าเดิมเป็นทวีคูณ

แต่ไหนแต่ไรมา เราใช้ไอทีเพียงเฉพาะในการทำบัญชีต่าง ๆ ทำระบบสินค้าคงคลัง จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานและการจ่ายเงินเดือน และ ที่ก้าวหน้ามากขึ้นก็คือการนำไอทีไปเป็นส่วนหนึ่งของบริการทางธุรกิจ เช่นธนาคารนำไอทีไปช่วยขยายการบริการฝากถอนเงินออกไปจากชั่วโมงทำงานเป็น 24 ชั่วโมงทุกวัน โดยการจัดเป็นระบบเอทีเอ็ม หรือ ห้างสรรพสินค้าใช้รหัสแท่งในการคิดราคาสินค้าและตัดสต็อก ความก้าวหน้าเช่นนี้เป็นเรื่องที่ดี แต่ยังไม่พอเพียง เพราะการประยุกต์ในลักษณะนี้ผู้บริหารก็ยังมองเห็นไอทีเป็นเครื่องมือเท่านั้น จะหาซื้อมาใช้เมื่อใดก็ได้ ยังไม่ได้มองว่าไอทีเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจที่แยกกันไม่ออก ในขณะที่เวลานักไอทีเองก็มองว่าการประยุกต์ไอทีในด้านเหล่านี้เป็นเกมทำตายทางสติปัญญาเท่านั้น ไม่ได้คิดว่าไอทีเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจขององค์กร และความล้มเหลวของไอทีก็คือความล้มเหลวขององค์กรด้วยเหมือนกัน

ต่อไปในอนาคต เราจะมองไอทีอย่างนี้ไม่ได้อีกแล้ว เราจะต้องมองว่าไอทีเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจไม่ว่าจะเป็นด้านใดก็ตาม ไอทีไม่ใช่เครื่องมือธรรมดา แต่คือกลยุทธ์ที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ดังนั้นทุกธุรกิจรวมทั้งระบบราชการด้วยจะต้องพิจารณาการพัฒนาไอทีควบคู่กันไปกับการพัฒนาธุรกิจ จะวางแผนแต่เฉพาะด้านธุรกิจแล้วค่อยคิดนำไอทีมาใช้ทีหลังไม่ได้ ยกตัวอย่างเช่น ปัจจุบันนี้ไทยเราได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับใหม่ไปแล้ว อีกทั้งพรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการและพรบ. การศึกษาแห่งชาติ ฉบับใหม่ ก็ล้วนบังคับใช้แล้วเช่นกัน แต่การที่คิดวางแผนประกาศกฎหมายเหล่านี้แยกต่างหากจากไอที จึงทำให้การนำกฎหมายเหล่านี้ไปใช้เป็นเรื่องที่ยากและจะไม่ส่งผลดีดังที่ตั้งความปรารถนาไว้

โลกในทศวรรษใหม่จะมีการแข่งขันสูงมากยิ่งขึ้น ประเทศไทยจะต้องฝึกหัดดำเนินการในด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็วมากกว่าที่เคยทำมาแล้ว การคิด การวางแผน การปฏิบัติ และการตัดสินใจจะทำโดยใช้ความเร็วของมนุษย์ไม่ได้อีกแล้ว เราจะต้องนำความเร็วแบบไอทีมาใช้ มิฉะนั้นแค่เพียงเราคิดเสร็จ ประเทศอื่นก็ดำเนินการในเรื่องนั้นเสร็จสิ้นไปแล้ว

ประเทศไทยมีจุดอ่อนหลายเรื่อง แต่ที่สำคัญก็คือผู้บริหารประเทศจำนวนมากมีความทะนงตน คิดว่าเป็นผู้รู้ และผู้วิเศษไปทุกเรื่อง จะไปนั่งบริหารงานกระทรวงไหนก็ได้ แต่สิ่งที่ประชาชนคิดก็คือผู้บริหารเหล่านี้คือเหลือบที่เข้าไปนั่งสูบเลือดมากกว่าไปนั่งบริหาร และเท่าที่ผ่านมาก็มีแต่ฝูงเหลือบฝูงแล้วฝูงเล่าที่ผลัดเปลี่ยนกันเข้ามาหาประโยชน์

หมดยุคแล้วที่รัฐมนตรีจะอ้างว่าเป็นนักบริหารมืออาชีพ แล้วจะเข้านั่งบริหารในกระทรวงใด ๆ ตามใจชอบ รัฐมนตรีจะต้องมีวิสัยทัศน์และความรอบรู้เกี่ยวกับกระทรวงที่ตนบริหารอยู่เป็นอย่างดี มิฉะนั้นแล้วความล้มเหลวก็จะเกิดขึ้นกับกระทรวงนั้นเหมือนดังที่เกิดกับกระทรวงต่าง ๆ ในยุคปัจจุบัน

การแข่งขันในโลกอนาคตนั้นเราจะต้องเตรียมพร้อมทั้งประเทศ ในภาครัฐนั้น ผู้บริหารไม่ว่าจะเป็นวุฒิสมาชิก สส. รัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวง อธิบดี ผู้อำนวยการกอง และ ผู้บริหารอื่น ๆ จะต้องมีความรู้ทางด้านไอทีอย่างกว้างขวาง และมีความเข้าใจว่าไอทีเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงานที่ตนบริหารอยู่อย่างไร ต้องเข้าใจให้ชัดเจนว่าไอทีไม่ใช่เครื่องมือสำหรับการบริหารหรือปฏิบัติงานเท่านั้น หากทว่าไอทีก็คือตัวธุรกิจเอง ในอดีตเราไม่ต้องการให้คนที่ไม่รู้เรื่องธุรกิจเข้ามาบริหารหน่วยงานหรือบริษัทของเราฉันใด ในอนาคตเราก็ไม่ต้องการให้คนที่ไม่รู้เรื่องไอที หรือ ไม่มีแนวคิดในด้านกลยุทธ์ไอทีเข้ามาบริหารฉันนั้น

ความสำคัญของข้อมูล

ดร. ครรชิต มัลลียงศ์

การเกิดแผ่นดินไหวครั้งใหญ่ที่ได้วันเมื่อไม่นานมานี้ได้เป็นข่าวใหญ่ไปทั่วโลก หนังสือพิมพ์ไทยของเราก็ลงข่าวเรื่องนี้กันอย่างครึกโครม แต่หนักไปทางด้านการศึกษาชีวิตของคนไทย และเรื่องของคนไทยที่ไปขายแรงงานที่นั่นมากกว่าเรื่องอื่น ๆ

ข้อที่น่าสังเกตก็คือ ไม่มีหนังสือพิมพ์ฉบับใดเลยวิเคราะห์ว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมด้านอิเล็กทรอนิกส์ของไทยได้รับผลกระทบจากแผ่นดินไหวครั้งนี้มากน้อยเพียงใด และผลกระทบนั้นจะมีอยู่นานเท่าใด หากจะมีผู้สื่อข่าวที่สนใจหาข่าวมาเสนอว่ามีโรงงานได้รับความเสียหายจากแผ่นดินไหวเท่าใด ก็จะเน้นไปว่าจะส่งผลกระทบต่อคนงานไทยมากน้อยเพียงใดเท่านั้น ไม่มีใครสนใจในเรื่องลึกซึ้งกว่านี้

นี่ก็เป็นธรรมดาเพราะในภาพรวมแล้ว ไทยเราก็เป็นเพียงประเทศยากจนที่คนส่วนใหญ่อยู่ในสังคมเกษตร และเพิ่งจะเริ่มก้าวไปสู่สังคมอุตสาหกรรม ดังนั้นจึงยังไม่มีใครคิดออกนอกกรอบความคิดไปจากเรื่องของแรงงานไปได้

การที่ไทยเราจะก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นไปกว่านั้นจำเป็นต้องมีคนไทยไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้สื่อข่าว จะต้องมีความเข้าใจในเรื่องข้อมูลมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวข้องกับ ธุรกิจ สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ที่สำคัญก็คือจะต้องไม่ใช่ข้อมูลที่เชิญชวนให้เกิดความแตกแยก ตระหนก หรือความเสียหายแก่ประเทศโดยรวม หากจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำสำหรับนำมาใช้ในการตัดสินใจ การวางแผนแก้ปัญหา และการดำเนินการที่ช่วยให้สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นได้

ทุกวันนี้มีการให้ข่าวการจัดอันดับประเทศไทยในทางลบมากขึ้น ส่วนหนึ่งเป็นเพราะความสามารถของประเทศไทยก็ลดลงจริง แต่อีกส่วนหนึ่งอาจเป็นไปได้ว่าเราไม่มีตัวเลขข้อมูลที่ถูกต้องสำหรับใช้ยืนยันความสามารถของเรา เราไม่ทราบว่ามีนักวิจัยกี่คน มีผลงานวิจัยกี่ชิ้น ในด้านพื้นฐาน ในด้านประยุกต์ที่สามารถยกระดับชีวิตของคน และในด้านที่ไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ เลย เราไม่ทราบด้วยซ้ำไปว่าปีที่แล้วเรามีบัณฑิตจบทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกี่คน และคนเหล่านี้ไปทำอะไรอยู่ เราไม่ทราบที่เราซื้อเทคโนโลยีเข้ามาปีละเท่าใด เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่น่านำมาใช้แข่งขันได้จริงเท่าใด เป็นเทคโนโลยีที่ถูกฝรั่งและญี่ปุ่นหลอกขายเท่าใด และเป็นเทคโนโลยีที่ซื้อมาแล้วทำอะไรไม่ได้สักเท่าใด

หน่วยงานหลายแห่งมีหน่วยวิจัย มีแผนกสถิติ มีศูนย์คอมพิวเตอร์ แต่กลับไม่มีข้อมูล ทั้ง ๆ ที่เมื่อพิจารณาให้ถ่องแท้แล้ว ข้อมูลนี้แหละคือสิ่งที่สำคัญยิ่งกว่าอุปกรณ์ไอทีที่แพง หากเราได้รวบรวมข้อมูลกันอย่างจริงจังแล้ว เราก็อาจใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูล อาทิ เทคโนโลยีฐานข้อมูล เทคโนโลยีการขุดเหมืองข้อมูล (Data Mining) และเทคโนโลยีระบบสนับสนุนการตัด

ตัดสินใจ (Decision Support System) เข้ามาช่วยในการค้นหาความจริง หรือ เรื่องอันเป็นประโยชน์ จากปวงข้อมูลที่มีอยู่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้

ปัญหาที่ทำให้คนไทยสนใจเรื่องข้อมูลกันน้อยนั้น เป็นเพราะนิสัยประจำชาติที่จะต้องรีบ แก้ไขหลายประการด้วยกัน ประการแรกก็คือความหวงแหนในข้อมูล ไม่ยอมเปิดเผย ไม่ยอมให้ ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่ตนรับผิดชอบอยู่ เพราะคิดไปแบบผิด ๆ ว่าการมีข้อมูลคือมีอำนาจ อยู่ในมือ ประการที่สองก็คือการไม่รู้จักใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ผู้บริหารไทยจำนวนมากไม่ได้ ตัดสินใจเอง แต่ให้ผู้บริหรระดับรองลงไป หรือ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาคิดแนวทางแก้ปัญหาแล้ว เสนอขึ้นมาให้พิจารณา ดังนั้นผู้บริหารจึงไม่เห็นข้อมูลด้วยตนเองและไม่ตระหนักในความ สำคัญของข้อมูล ประการที่สาม การที่ผู้บริหารส่วนมากไม่ได้ใช้ข้อมูล จะเป็นเพราะใช้ไม่เป็น หรือไม่มีให้ใช้ จึงทำให้ผู้บริหารตัดสินใจต่าง ๆ ไปตามความสังหรณ์ใจบ้าง ตามเหตุการณ์เฉพาะ หน้าโดยไม่ได้คิดอย่างรอบคอบบ้าง จากนั้นก็ค่อยไปตามแก่ผลกระทบที่เกิดขึ้นทีหลัง

ถึงเวลาแล้วที่เราจะต้องหันมาสนใจศึกษาเรื่องข้อมูลและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล กันอย่างจริงจัง มิฉะนั้นแล้วในอนาคตเราจะต้องไปซื้อข้อมูลจากต่างประเทศเพื่อหาว่า ประเทศไทยมีอะไรบ้าง

ไอทีกับเป็นชัมมาร์ก

ดร. ครรชิต มัลย์วงศ์

เป็นชัมมาร์กในทางวิศวกรรมโยธาและวิศวกรรมสำรวจ หมายถึงหุ้มระดับมาตรฐานสำหรับกำหนดความสูงต่ำของผิวโลก หากเราต้องการทราบว่าตำแหน่งบนผิวโลกแห่งหนึ่งสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางเท่าใด เราก็ต้องวัดความสูงเทียบกับหุ้มระดับมาตรฐานนี้

ในทางธุรกิจ เป็นชัมมาร์กก็มีความหมายในทำนองเดียวกัน คือเป็นหุ้มระดับสำหรับวัดความสามารถในการดำเนินงานของบริษัทต่าง ๆ ว่าอยู่ในระดับใด เพียงแต่การวัดนั้นอาจจะเป็นเพียงการวัดในเชิงสัมพัทธ์มากกว่าเป็นการวัดระดับความสามารถในเชิงสัมบูรณ์จริง ๆ

บริษัททั้งหลายในไทยนั้นเคยทำธุรกิจกันอย่างสบาย ๆ ตามสไตล์บริหารแบบครอบครัวมานานเป็นศตวรรษ ในอดีตนั้นการแข่งขันในวงกว้างทั่วโลกยังไม่เกิดเหมือนทุกวันนี้ แอมร์รัฐบาลยังใจดีช่วยตั้งกำแพงกีดกันไม่ให้บริษัทต่างประเทศเข้ามาแข่งขันอีกด้วย แต่ในศตวรรษที่จะมาถึงนี้เหตุการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไปเสียแล้ว บริษัทที่ทำการกิจการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็้นด้านวิศวกรรม การแพทย์ การเงิน หรือแม้แต่วิสัยสาขากิจรูปแบบต่าง ๆ ก็จะต้องเผชิญกับคู่แข่งจากนานาประเทศที่กำลังจ้องมองจะเข้ามาทำธุรกิจในประเทศไทยตามข้อตกลงการค้าเสรีต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาศักยภาพของไทยแล้วก็น่าวิตก ถ้าพึ่งทางด้านการเกษตรที่ไทยเรากูมิใจว่าเป็นประเทศอู่ข้าวอู่น้ำของโลกนั้น ที่จริงแล้วผลผลิตของไทยก็ต่ำกว่าของประเทศอื่น ๆ มาก ยิ่งในด้านอุตสาหกรรม และงานบริการด้วยแล้วประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็ต่ำไม่แพ้กัน หากสภาพการณ์เป็นอย่างนี้ต่อไป ธุรกิจไทยจะนำอะไรไปแข่งขันกับเขาได้

ดังนั้น ในช่วงที่มีเวลาพอหายใจอยู่นี้ เราจะต้องนึกหาวิธีการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถของตัวเรากับของผู้อื่นให้เข้าใจสภาพความเป็นไปที่แท้จริงให้ได้ การเปรียบเทียบนี้แหละที่เรียกว่าการทำเป็นชัมมาร์ก (Benchmarking) วิธีการทำก็คือ หน่วยงานจะต้องตกลงระหว่างกันว่าจะเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน เกี่ยวกับการทำงานและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น จะเป็นการเปิดเผยโดยตรงระหว่างกัน หรือโดยผ่านบริษัทที่ปรึกษาคนกลางก็ตามที จากนั้นก็จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจชัดเจนว่าแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกันอย่างไรบ้าง การทำงานแบบหนึ่งในหน่วยงานหนึ่งส่งผลให้เกิดอะไรขึ้นบ้าง ผลนั้นเป็นเรื่องดีหรือไม่ดีอย่างไร การวิเคราะห์นี้ไม่ใช่เป็นการจับผิด แต่เพื่อทำความเข้าใจว่าเรามีอะไรดี และคนอื่นมีอะไรดี หากต้องการจะให้ดีไปหมดด้วยกัน เขาอาจจะต้องยืมความคิดของเราส่วนหนึ่งไป และเราก็อาจจะต้องยืมความคิดบางส่วนของเขามาใช้ด้วยเหมือนกัน

ข้อสำคัญในการทำเป็นชัมมาร์กก็คือการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกันว่า บริษัทมาร่วมกันเปรียบเทียบเพื่อประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย และเพื่อหาทางปรับตัวเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น เมื่อทำความเข้าใจจุดนี้ได้ตั้งแต่แรกแล้ว การเปิดเผยข้อมูลก็จะเป็นไปโดยบริสุทธิ์ใจ ไม่มี

การปกปิด หรือ แก้ไขตกแต่งข้อมูล เพราะการทำเช่นนั้นไม่ได้เป็นประโยชน์ต่อใครเลย ได้ข้อมูลไปผิดก็ทำให้สรุปผลผิด และไม่สามารถหาข้อเสนอดี ๆ สำหรับการปรับปรุงออกมาได้

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจะต้องทำอย่างถี่ถ้วน และพิจารณาหาหนทางในการปรับเปลี่ยนแก้ไขการทำงานของบริษัทให้ได้รับผลดีมากยิ่งขึ้น โดยยืมวิธีที่คู่แข่งหรือพันธมิตรที่ร่วมทำเป็นชมาร์ก ใช้อยู่มาปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริษัทของเรา

งานขั้นสุดท้ายของเป็นชมาร์กก็คือการลงมือดำเนินงานตามข้อเสนอในการปรับปรุง และ ทบทวนตรวจสอบว่าเมื่อแก้ไขวิธีการดำเนินงานแล้ว ได้ผลดีสมกับที่คาดคิดไว้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ ผลดีก็ต้องพิจารณาต่อไปอีกว่าเป็นเพราะเหตุใด ทำไมคู่แข่งของเราใช้ได้ เราใช้ไม่ได้ มีความแตกต่างอื่น ๆ ทางด้านทัศนคติและวัฒนธรรมระหว่างบริษัทของเรากับของบริษัทคู่แข่งหรือไม่ แต่ถ้าหากใช้วิธีใหม่แล้วได้ผลดีนั้นก็ถือเป็นเป้าหมายสำคัญของการทำเป็นชมาร์กนั่นเอง

แต่ไหนแต่ไรมา หน่วยงานห้างร้านไทยไม่ค่อยอยากให้ใครมาประเมินว่าการดำเนินงานของตนเป็นอย่างไร อยู่ในระดับใด ดีเลวเพียงใด ความคิดนี้คงจะต้องเปลี่ยนได้แล้วมิฉะนั้นเราก็จะกลายเป็นนาร์ซิสซัสที่มีหัวแต่หลงเงาตนเองอยู่ชั่ววนาตาปี
