

โครงสร้างพื้นฐานไอทีของธุรกิจ

करणจิต มัลลยวงศ์

นโยบายไอทีของไทยนั้นมีข้อหนึ่งที่ว่าเราจะต้องรีบเร่งสร้างโครงสร้างพื้นฐานไอทีให้เป็นกระดูกสันหลังสำหรับการพัฒนาไอทีในประเทศให้ก้าวหน้ามากขึ้น ผู้ที่ได้ทราบนโยบายข้อนี้มักจะคิดว่า โครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีที่กล่าวถึงนี้เป็นสิ่งที่ เป็นหน้าที่ของทางภาครัฐเท่านั้น ทางภาคเอกชนหรือธุรกิจไม่จำเป็นต้องให้ความสนใจก็ได้ ขอเพียงแต่ให้รัฐมีโครงสร้างพื้นฐาน เช่นระบบโทรคมนาคมที่ดีก็พอแล้ว

นั่นเป็นความเข้าใจที่ยังไม่ถูกต้อง เพราะหน่วยงานทั้งหลายทั้งในภาครัฐและเอกชน จำเป็นจะต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไอทีในหน่วยงานของตนเอาไว้ด้วย และโครงสร้างนั้นจะต้องสอดคล้องกับแนวคิดทางด้านกลยุทธ์ในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ปัญหาก็คือ หน่วยงานทั้งหลายยังไม่ได้สนใจในเรื่องนี้มากนัก ผู้บริหารเองก็ยังไม่เข้าใจความสำคัญของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที และไม่ได้คิดที่จะพัฒนาขึ้นด้วย เหตุนี้เองการพัฒนาไอทีและการประยุกต์ไอทีในหน่วยงานต่าง ๆ จึงไม่ประสบความสำเร็จดีเท่าที่ควร

โครงสร้างพื้นฐานไอทีที่กล่าวถึงนี้ หมายถึง โครงสร้างของระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายในหน่วยงาน และระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมดที่เชื่อมต่อกันเป็นเครือข่าย ทั้งสองส่วนนี้รวมกันเป็นพื้นฐานส่วนล่าง สำหรับพื้นฐานส่วนบนนั้นหมายถึงโครงสร้างของกลุ่มบริการร่วมกันทั้งหน่วยงาน เช่น ฐานข้อมูลสำหรับใช้งานร่วมกัน การประมวลผลข้อมูลร่วมกันทั้งองค์การ ตลอดจนระบบอีดีไอ (Electronic Data Interchange) นอกจากนี้ยังรวมถึงบุคลากรด้านไอทีที่เป็นผู้เชื่อมประสานการประยุกต์งานประมวลผลต่าง ๆ ให้ดำเนินไปด้วยดี

บริษัทที่มองการณ์ไกลจำเป็นต้องรีบเร่งสร้างโครงสร้างพื้นฐานไอทีที่กล่าวนี้โดยเร็วที่สุด ชั้นแรก ผู้บริหารบริษัทจะต้องศึกษาความจำเป็นที่จะต้องใช้อีทีในงานด้านต่าง ๆ ของบริษัทอย่างลึกซึ้ง ไม่ใช่แค่เพียงรับทราบว่ามีระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ สามารถรับใบสั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์ หรือ มีเครื่องพีซีสำหรับใช้ในงานสำนักงาน ผู้บริหารจะต้องพิจารณาต่อไปว่าการใช้อีทีนั้นมีส่วนทำให้บริษัทมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นจริงหรือไม่ การประยุกต์แบบใดมีความสำคัญต่อบริการและการผลิตของบริษัท

ขั้นที่สองผู้บริหารจะต้องพิจารณาว่ากลยุทธ์หลักทางด้านธุรกิจของบริษัทคืออะไร เช่น บริษัทต้องการเน้นในด้านการลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการดำเนินงานทั้งหมด หรือ ต้องการเน้นในด้านสัมพันธภาพและการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น ผลิตสินค้าที่หลากหลายให้ลูกค้าสามารถเลือกได้ง่าย หรือ ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพมากในราคาที่เหมาะสม หรือ การใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นช่องทางการขาย

กลยุทธ์หลักที่ผู้บริหารอาจเลือกได้อีกก็คือ ความยืดหยุ่นในการปรับตัวให้เข้ากับสถานะของตลาด การออกแบบและผลิตสินค้าได้อย่างรวดเร็วยิ่งกว่าคู่แข่งอื่น ๆ การปรับปรุงสินค้าให้มีความแปลกใหม่อยู่เสมอ กลยุทธ์ด้านการขยายกิจการก็เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่น่าสนใจสำหรับบริษัทไทยในอดีต แต่ในช่วงนี้อาจจะต้องพับกลยุทธ์นี้เก็บไว้ก่อน กลยุทธ์นอกจากนี้ก็มีการพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาระบบบริหารจัดการใหม่

การพิจารณาเลือกกลยุทธ์เหล่านี้ก็เพื่อให้พนักงานของบริษัทเข้าใจว่าบริษัทกำลังก้าวเดินไปทางไหนได้อย่างชัดเจน และนั่นจะทำให้พนักงานสามารถเข้าร่วมเดินไปกับผู้บริหารได้ด้วยความมั่นใจ

หลังจากเลือกกลยุทธ์แล้ว ผู้บริหารก็ต้องตัดสินใจว่า จะต้องพัฒนาโครงสร้างไอทีในบริษัทมากขนาดไหน และจะต้องลงทุนมากเท่าใด น่าเสียดายที่ยังไม่มีใครมีการศึกษาการลงทุนด้านไอทีในเมืองไทยว่าแต่ละบริษัทได้ลงทุนกันมากเท่าใด และได้ผลตอบแทนขนาดไหน ในสหรัฐอเมริกาบริษัทขนาดใหญ่ลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานไอทีถึง 58 % ของงบประมาณไอทีทั้งหมด หรือประมาณ 4% ของรายได้

ประเด็นที่จะช่วยกำหนดโครงสร้างพื้นฐานไอทีของบริษัทมีหลายข้อ ข้อแรก ผู้บริหารคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนจากไอทีมากน้อยขนาดไหน นั่นคือ ต้องการใช้อีทีในการลดค่าใช้จ่าย ใช้ในการปรับปรุงการผลิต การให้บริการลูกค้า การปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงาน ฯลฯ ข้อที่สองก็คือ ความจำเป็นและความสนใจที่จะต้องสร้างฐานข้อมูลให้ทุกแผนกใช้ร่วมกัน ข้อที่สามก็คือ การกำหนดคุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งบริษัท ข้อที่สี่ก็คือ ชัดความสามารถทางการสื่อสารโทรคมนาคมและการให้บริการที่บริษัทต้องการจัดขึ้น และ ข้อที่ห้าก็คือมาตรฐานอื่น ๆ ที่จะทำให้การใช้ไอทีสะดวกขึ้น

ประเด็นเหล่านี้นำไปสู่โครงสร้างพื้นฐานไอทีที่ต่างกัน อาทิบริษัทที่สนใจใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำหรับบริการลูกค้า อาจพบว่าจะต้องเน้นที่การสร้างโครงสร้างระบบสื่อสารที่มีความเร็วสูงและเชื่อถือได้เป็นอันดับแรก

ถึงตรงนี้ท่านผู้อ่านคงจะเห็นแล้วว่าเหตุใดนโยบายของชาติจึงขึ้นต้นด้วยการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที ดังนั้นหากท่านยังไม่ได้คิดเรื่องนี้ก็ขอเชิญชวนให้รีบคิด ก่อนที่จะสายเกินไป