

การบริหารธุรกิจในยุคสารสนเทศ

ดร. ครรชิต มัลย์วงศ์ ราชบัณฑิต

17 มีนาคม 2546

ขณะที่ผมกำลังนั่งรถยนต์กลับบ้านในตอนเย็นวันศุกร์นั้นผมก็ได้รับโทรศัพท์จาก ศุภชัย ซึ่งเป็นอดีตนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เขาโทรศัพท์มาขออนุญาตมาพบผม “อาจารย์ครับ ผมอยากจะมาขอปรึกษาเรื่องงานสักหน่อยครับ”

“อาจารย์สอนเธอไปตั้งเยอะแล้วยังจะต้องปรึกษาอีกเหรอ” ผมเข่ากลับไป

“ต้องปรึกษาอีกมากเลยครับ นี่ผมได้ทราบข่าวว่าอาจารย์เปลี่ยนไปเป็นนักธุรกิจแล้วใช่ไหมครับ” เรื่องที่ผมลาออกจากตำแหน่งอาจารย์ดูเหมือนจะเป็นที่รู้จักกันไปหมด แต่กระนั้นคนรู้จักส่วนใหญ่ก็ยังเรียกผมว่าอาจารย์ จะมีขเว้นก็แต่เฉพาะคนขายของข้างถนนและคนจับแท็กซี่เท่านั้นที่เรียกผมว่าเสี่ย

“อาจารย์ยังไม่ได้เป็นนักธุรกิจหรอก ตอนนี้เป็นเพียงที่ปรึกษาเท่านั้น” ผมตอบกลับไป

“ที่ปรึกษาของนักธุรกิจก็เหมือนนักธุรกิจนั่นแหละครับ” ศุภชัยพูด “แล้วคราวนี้ผมก็ต้องขอเชิญเป็นที่ปรึกษาให้ผมด้วย”

“มีค่าที่ปรึกษาหรือเปล่าละ” ผมแก้งถาม

“ตอนนี้ยังไม่มีครับ ขอรับคำปรึกษาแบบลูกศิษย์ก่อนนะครับ”

“โอเค เธอจะมาหาอาจารย์เมื่อไหร่ ที่ไหนละ” ผมถาม

“ที่บ้านอาจารย์ได้ไหมครับ เวลาที่แล้วแต่อาจารย์จะว่างเมื่อไหร่”

“พรุ่งนี้ได้ไหม ตอนเช้าอาจารย์อยู่บ้าน เธอเคยมาบ้านอาจารย์แล้วนี่ ยังจำได้นะ”

“จำได้ครับ ถ้าอย่างนั้นพรุ่งนี้เช้าเก้าโมงผมขออนุญาตไปพบอาจารย์นะครับ”

รุ่งเช้าประมาณเก้าโมง ศุภชัยก็มาพบผมตามนัด แถมพ่วงด้วยสุภาพสตรีชื่อบุษบงซึ่งผมไม่รู้จักมาก่อนด้วย “บุษบง จะเป็นหุ้นส่วนของผมครับ” ศุภชัยแนะนำ

ผมเชิญให้ทั้งสองคนเข้ามานั่งในห้องรับแขก และหลังจากที่จัดการหาน้ำมาเลี้ยงแขกทั้งสองแล้ว ผมก็ถามวัตถุประสงค์ในการมาพบผมครั้งนี้

“ผมกับบุษบงคิดว่าอยากจะทำธุรกิจครับ เรากำลังคิดอยู่ว่าจะทำธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ฝรั่งขายในเมืองไทยและอาจจะส่งออกด้วย อาจเป็นสไตล์หลุยส์ก็ได้ครับ แต่การทำธุรกิจยุคนี้คงต้องใช้เทคนิคการบริหารแบบใหม่ให้เหมาะกับยุคสารสนเทศ ผมก็เลยต้องมาเรียนถามอาจารย์ว่า การบริหารธุรกิจในยุคนี้จะต้องคำนึงถึงอะไรบ้าง” ศุภชัยอธิบาย

“อาจารย์จะไม่วิเคราะห์ให้เห็นว่าการทำเฟอร์นิเจอร์สไตล์หลุยส์ขายนี้อาจดีไหม เพราะนั่นเป็นเรื่องที่เธอจะคิดเอง แต่ก่อนที่จะพูดคุยในเรื่องที่เธอถามมานั้น ต้องบอกก่อนว่าอาจารย์รู้สึกยินดีที่พวกเธอคิดจะทำธุรกิจของตัวเอง เหตุผลอย่างหนึ่งก็คือ ทุกวันนี้มีผู้วิจารณ์กันมากกว่าการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยนั่นผิดทาง คือ สร้างแต่มนุษย์เงินเดือน ไม่เคยสร้างบัณฑิตและมหาบัณฑิตให้ออกมาเป็นเจ้าของกิจการ อย่างตัวเธอทั้งสองเมื่อจบมาก็ไปทำงานรัฐวิสาหกิจใช่ไหม”

“ใช่ครับ”

“แล้วพวกเธอรู้ไหมว่าเมืองไทยเวลานี้มีสถาบันอุดมศึกษาสักกี่แห่ง” ผมถาม

“ก็มีมหาวิทยาลัยของรัฐ ของเอกชน สถาบันราชภัฏ สถาบันราชมนฑล สถาบันทหาร รวมกันแล้วคงสักร้อยกว่าแห่งกระมังครับ” ศุภชัยตอบ

“ผิด ความจริงมีกว่าร้อยแห่ง แต่ก็อย่างที่บอกนะแหละ เกือบทุกแห่งผลิตคนออกมาทำงานกินเงินเดือนทั้งนั้น และหากเป็นอย่างนี้ต่อไปประเทศไทยก็คงจะอยู่ไม่ได้ เราต้องการคนที่จบการศึกษาออกมาแล้วกล้าดำเนินกิจการของตนเอง กล้าทำธุรกิจเอง กล้าสร้างโรงงานเอง”

“แต่จะเป็นอย่างนั้นได้ หนูว่าต้องเปลี่ยนแปลงเนื้อหาการสอนใหม่หมดล่ะ” บุษบงพูดเสริม

“ใช่ เธออาจจะไม่ทราบว่าสมัยที่อาจารย์เรียนนิเวศเมื่อสี่สิบปีมาแล้วนั้นนะ หลักสูตรบังคับให้เรียนวิชาบัญชีด้วย การรู้บัญชีทำให้เราเข้าใจเรื่องเงิน ๆ ทอง ๆ และทำให้หลายคนพร้อมที่จะออกมาทำธุรกิจของตนเอง”

“เดี๋ยวนี้ยังสอนกันหรือเปล่าครับ”

“เลิกไปตั้งแต่รุ่นอาจารย์เรียนแล้ว” ผมหัวเราะ “ปัญหาก็คือคนทำหลักสูตรไม่เคยคิดไปข้างหน้า ไม่เคยพิจารณาว่าโลกจะก้าวหน้าไปทางไหน และเราควรจะจัดให้มีหลักสูตรอย่างไร ต้องเรียนอะไรกันบ้าง นี่แหละที่ทำให้นักศึกษาต้องเรียนวิชาที่ไม่เกิดประโยชน์ต่อการทำงานเลย เวลานี้ก็คิดนักสร้างหลักสูตรระดับอุดมศึกษา ก็บอกว่าเราต้องเรียนเรื่องสังคมศาสตร์นะ ต้องเรียนเรื่องมนุษยนะ แต่เรื่องเหล่านั้นควรเรียนมาตั้งแต่สมัยมัธยมแล้ว ไม่ใช่มาเรียนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งทำให้นักศึกษขาดโอกาสที่จะเรียนวิชาที่จะไปสร้างงานอาชีพของตนเอง ยกตัวอย่างเช่น ทางด้านอักษรศาสตร์ ศิลปศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นั้น มหาวิทยาลัยก็ให้เรียนแต่เรื่องทางทฤษฎี แต่ไม่เคยสอนว่า ถ้าจบมาแล้วจะไปทำธุรกิจแปลหนังสือ เปิดร้านหนังสือ เปิดร้านถ่ายเอกสาร หรือเปิดกิจการท่องเที่ยวได้อย่างไร ดังนั้นเรียนจบมาแล้วก็ต้องไปเป็นมนุษย์เงินเดือนกันหมด”

“ใช่แล้วล่ะ พอเราจบมาแล้วก็ต้องไปเรียน MBA กันต่ออีก” บุษบงพูดอย่างเห็นด้วย

“แล้วก็เลยสิ้นเปลืองทั้งเวลาและทั้งเงินใช่ไหมล่ะ” ผมพูดต่อ

“ครับ หมาไปเยอะด้วยครับ ทั้งหลักสูตร MBA หลักสูตร MIT หลักสูตร MIS ล้วนแล้ว แต่แพงทั้งนั้น ที่เป็นอย่างนี้อาจารย์คิดว่าเป็นเพราะอะไรครับ”

“ประการแรก อาจารย์คิดว่า เป็นเพราะเราเปิดหลักสูตรสอนครูกันมากไป เวลาที่มีคนที่รู้วิธีสอนเยอะแยะ คั่นคว้าเทคนิคการสอน คั่นคว้าว่ามนุษย์เราเรียนรู้กันอย่างไร แต่คนเหล่านี้ไม่ค่อยรู้เนื้อหาที่จะสอน และครูก็เป็นมนุษย์เงินเดือนนี่แหละ คือทำธุรกิจเองไม่เป็น ดังนั้นจึงไม่สามารถสอนให้ลูกศิษย์เป็นนักธุรกิจได้ ประการที่สองก็สืบเนื่องมาจากประการแรก นั่นก็คือเรามีครูช่างที่สอนเก่ง แต่ทำงานไม่เก่ง คิดสร้างสรรค์ประดิษฐ์ของใหม่ๆ ไม่เป็น เมื่อเป็นเช่นนี้เราก็เลยไม่ได้สอนให้เด็ก รุ่นใหม่ของเรา มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่มีหัวใจในด้านนวัตกรรม ไม่ต้องดูอื่นไกล เชลลองดูสินค้าที่ขายในตลาดดูก็ได้ว่า เป็นสิ่งประดิษฐ์ของไทยเรามากไหม การส่งออกของไทยที่นำเงินเข้าประเทศได้มากมายหลายแสนล้านนั้นเอาเข้าจริงก็เป็นการขายสินค้าคิดตราญี่ปุ่นบ้าง จีนบ้าง ฝรั่งเศสบ้าง ถ้าเป็นอย่างนี้ต่อไป ไทยจะเป็นอย่างไรก็คงจะตอบได้ไม่ยาก”

“ศุภชัยเขาก็คิดอย่างอาจารย์นี่แหละค่ะ เขาจึงมาชวนหนูให้เปิดโรงงานเฟอร์นิเจอร์ แล้วพอดีทางครอบครัวของเขาก็มีความรู้ทางด้านนี้อยู่บ้าง”

“ก็ไม่ใช่เชิงหรอกครับ ผมมีญาติห่าง ๆ ที่ทำเฟอร์นิเจอร์ไม่ใช่ว่าพาราอยู่ เขารับอาสาที่จะช่วยแนะนำเป็นที่เลี้ยงให้ แต่การบริหารของเขาก็เป็นแบบเก่าครับ ผมจึงคิดว่าต้องมากคุยกับอาจารย์ก่อนว่าเราควรจะบริหารธุรกิจอย่างไร”

“ขอบคุณที่นึกถึงอาจารย์ แต่อาจารย์บอกเธอได้เฉพาะแนวคิดทางด้านที่เกี่ยวกับไอทีเท่านั้นนะ จะให้อธิบายเลยไปถึงการส่งออก หรือ การบริหารการเงินไม่ได้นะ เอาเป็นภาพรวมก็แล้วกัน”

“แค่นั้นก็พอแล้วละครับ” ศุภชัยพยักหน้ารับ

“ดี... คราวนี้ขอถามสักหน่อยว่าเธอเคยอ่านหนังสือชื่อ Business at the Speed of Thought หรือเปล่า” ผมถาม

“เปล่าครับ”

“แล้วเธอล่ะ” ผมหันไปถามบุษบงบ้าง

“ไม่ได้อ่านค่ะ”

“ถ้างั้นก็ไปหาอ่านซะ หนังสือเล่มนี้ บิลล์ เกตส์ มหาเศรษฐีของโลกเป็นคนเขียนเขียนนะ เธอทราบใช่ไหมว่า บิลล์ เกตส์ เป็นใคร”

“ทราบครับ บิลล์เป็นคนตั้งบริษัทไมโครซอฟท์ครับ” ศุภชัยตอบ

“ใช่แล้ว บิลล์ เกตส์ มีความคิดดีๆ มากเชียวนะ แล้วเราก็ต้องเชื่อเขาด้วย เพราะเขาเป็นคน
ที่คิดสร้างเทคโนโลยีให้เราใช้ เธอควรจะเปิดอ่านเว็บของไมโครซอฟท์ แล้วศึกษาสคริปต์การ
บรรยายเรื่องต่างๆ ของบิลล์ เกตส์เสียด้วย เข้าไปดูที่ www.microsoft.com นะ”

“ครับ” ศุภชัยตอบพร้อมกับหยิบสมุดบันทึกมาจ่อซื้อเว็บ

“ซื้อหนังสือเล่มนี้บอกเป็นนัยๆ แล้วว่า ธุรกิจปัจจุบันเป็นธุรกิจที่ต้องใช้ความเร็วสูงเท่าๆ กับ
ความคิด ยกตัวอย่างเช่นถ้าหากเวลานี้เธอคิดถึงเชียงใหม่ เธอก็นึกภาพของท่าแพหรือดอยสุเทพได้
ทันที หรือถ้าหากเธอนึกถึงสงขลาเธอก็อาจจะนึกภาพของนางเงือกที่นั่งอยู่ที่แหลมสมิหราได้ในพริบ
ตาเช่นเดียวกัน นั่นคือความเร็วของความคิด ในสมัยก่อนเราต้องใช้เวลาานมากกว่าจะส่งใบสั่งซื้อ
สินค้าไปให้โรงงานที่อยู่ในแคลิฟอร์เนีย และต้องใช้เวลาอีกนานมากกว่าจะได้สินค้าที่เราต้องการ แต่
ทุกวันนี้เธอสามารถสั่งซื้อสินค้าทั่วโลกได้จากห้องนอนของเธอ และเพียงไม่กี่วันเธอก็จะได้รับสินค้า
ที่เธอสั่งไป ความเร็วทำให้การบริหารธุรกิจทั่วโลกต้องเปลี่ยนแปลงไป”

“นั่นหมายความว่าเราจะต้องรู้จักบริหารความเร็ว” ศุภชัยสรุป

“ถูกต้อง เธอจะต้องพิจารณาว่างานบริหารทุกอย่างจะรอช้าไม่ได้ จะต้องคิดถึงเรื่องความเร็ว
อยู่เสมอ เช่น ในการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ของเธอก็ต้องทำได้เร็วกว่าคนอื่น การผลิตก็ต้องเร็วกว่าคน
อื่น ทั้งนี้เพื่อนำสินค้าออกสู่ตลาดได้เร็วกว่าคู่แข่ง เมื่อมีสินค้าแล้วเราจะต้องตัดสินใจเร็วว่าจะนำสิน
ค้าประชาสัมพันธ์ได้อย่างไรได้เร็วขึ้นกว่าแต่ก่อน จะทำให้ลูกค้ารู้จักสินค้าของเราเร็วขึ้นได้อย่างไร
จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าของเราได้เร็วกว่าเดิมอย่างไร และเมื่อเขาตัดสินใจเร็วแล้ว เราก็ต้อง
สามารถส่งสินค้าให้ลูกค้าได้เร็วด้วย ที่สำคัญก็คือเมื่อขายสินค้าแล้วเราจะต้องสามารถจัดเก็บเงินจาก
ลูกค้าได้เร็วขึ้นด้วย” หมออธิบาย

“ครับ...รู้ดีกว่าอะไรๆ ก็ต้องเร็วหมด แต่ถ้าลูกค้าของผมไม่จ่ายเงินเร็วตามกำหนดล่ะครับ เรา
จะทำอย่างไร”

“เราก็จะต้องรู้อย่างรวดเร็วว่า ใครบ้างที่เป็นหนี้เกินกำหนด เมื่อรู้แล้วก็ต้องรีบส่งใบทาง
หนี้ออกไป อาจารย์เคยเห็นบริษัทใหญ่บางบริษัทไม่เคยรู้ว่าใครเป็นหนี้มานานเท่าใดแล้ว ไม่เคยทวง
หนี้อะไรเลยทั้งๆ ที่ไม่ชำระหนี้มานานนับปี ธุรกิจแบบนี้ทำเท่าใดก็ไม่รวย” ผมตอบ

“หลักการเรื่องความเร็วนี้จะใช้ไอซีทีมาช่วยอย่างไรคะ” บุษบงถาม

“ไม่ยากอะไรเลย ในด้านการออกแบบเธอจะต้องใช้โปรแกรมจำพวก Computer Aided
Design หรือที่เรียกกันย่อๆ ว่า CAD มาช่วยในการออกแบบ เวลานี้โปรแกรมพวกนี้ก้าวหน้าไปมากที่
เดียว สำหรับในด้านการผลิตนั้นอาจารย์คิดว่าเธออาจจะต้องใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศทางการ
การผลิต หรือ Manufacturing Information System มาช่วย การผลิตเฟอร์นิเจอร์นั้นเอาเองก็ไม่แนใจนัก

ว่าจะใช้อย่างไร อาจจะเริ่มจากการใช้ระบบสินค้าคงคลัง หรือ Inventory System สำหรับเก็บรายละเอียดว่าเรามีชิ้นส่วนประกอบเฟอร์นิเจอร์มากน้อยแค่ไหน และเก็บรายละเอียดจำนวนเฟอร์นิเจอร์แบบต่าง ๆ ที่ผลิตพร้อมจำหน่ายแล้ว เครื่องจักรสำหรับใช้ในโรงงานเฟอร์นิเจอร์ก็อาจจะมีบ้างที่ต้องเป็นเครื่องชนิดมีคอมพิวเตอร์ควบคุมซึ่งจะช่วยให้ผลิตสินค้าจำนวนมากได้อย่างรวดเร็วและได้มาตรฐานตามที่ออกแบบไว้ เราเรียกเครื่องชนิดนี้ว่า Numerical Control Machine หรือ เครื่องจักรที่เขียนโปรแกรมควบคุมเชิงตัวเลข ซึ่งก็คือตัวเลขของพิกัดและตำแหน่งต่าง ๆ ที่จะต้องเจาะ ต้องไส หรือ กลึงนี้เพียงแต่ปล่อยให้ฟังนะ เพราะอาจารย์ก็ไม่ทราบว่าเธอจะใช้เครื่องจักรแบบไหนในการทำเฟอร์นิเจอร์”

“ก็คงจะเป็นเครื่องมือธรรมดาดีแหละครับ แต่ที่อาจารย์เล่ามาก็น่าสนใจ ผมจะลองคิดดู แต่ก็คงจะแพงใช่ไหมครับ”

“แพงแน่ ๆ อยู่แล้ว แต่ถ้าต้องผลิตเป็นจำนวนมาก ๆ ละก็คุ้มแน่ ๆ เมื่อผลิตแล้วก็มาถึงเรื่องของการประชาสัมพันธ์และโฆษณา ทุกวันนี้เรามีเครื่องมือสำหรับงานด้านนี้มาก ไม่ว่าจะเป็นกล้องดิจิทัล สำหรับถ่ายภาพสินค้าแล้วนำลงเก็บเผยแพร่ในระบบอินเทอร์เน็ต หรือจัดทำเป็นอาร์ตเวิร์กสำหรับส่งไปพิมพ์เป็นแผ่นพับโฆษณา ต่อจากนั้นก็จะเป็นระบบสารสนเทศสำหรับช่วยในการขาย การส่งสินค้า การเก็บเงิน และ ระบบบัญชี ระบบเหล่านี้จะต้องทันสมัยและได้มาตรฐานด้วย การประยุกต์ทั้งหลายเหล่านี้แล้วแต่เพื่อสนับสนุนหลักการด้านความเร็วที่บิลล์ เกลตส์ มองเห็น” ผมอธิบายต่อ

“จริง ๆ แล้วรู้สึกว้าไอซีทีจะมีประโยชน์ในทุกด้านเลยนะ” บุษบงปรารภด้วยความที่ “ใช่จะ ตลอดครึ่งศตวรรษที่ผ่านมา นักธุรกิจและนักคอมพิวเตอร์ได้คิดหาวิธีใช้คอมพิวเตอร์ หรือ ไอซีทีในงานด้านธุรกิจอย่างกว้างขวาง และ อาจกล่าวได้ว่าไม่ว่าเธอจะคิดประยุกต์คอมพิวเตอร์อย่างไรหรือแบบไหน ต้องมีคนคิดไปก่อนเธอแล้ว จะยกเว้นก็แต่เพียงงานประยุกต์เล็ก ๆ น้อย ๆ ที่มีคนสนใจไม่กี่คนเท่านั้น”

“ผมเรียนรู้ว่างานประยุกต์ด้านบัญชียุคนั้นมีมานานตั้งแต่เริ่มมีคอมพิวเตอร์ใช้แล้วใช่ไหมครับ แต่ทำไมผมรู้สึกว้าบริษัทเล็ก ๆ หลายแห่งยังไม่ค่อยใช้กันเลย” ศุภชัยถาม

“ใช่จะ งานประยุกต์ด้านบัญชียุคนั้นมีมานานมากแล้ว ก่อนหน้าที่จะมีคอมพิวเตอร์ใช้นั้น การทำบัญชีด้วยมือต้องใช้เวลาานมาก บางครั้งปิดบัญชีไม่ได้เพราะไม่สามารถตรวจสอบรายละเอียดได้ครบถ้วนโดยเฉพาะเมื่อเกิดผิดพลาด แต่เมื่อมีระบบบัญชีคอมพิวเตอร์แล้ว การสรุปรายงาน และการปิดบัญชีก็ทำได้รวดเร็วมากขึ้น และถูกต้องมากขึ้น พุงง่าย ๆ ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์เป็นระบบแรกที่ทำให้ธุรกิจก้าวหน้าไปมากกว่าในสมัยก่อน แต่ที่เมืองไทยไม่ค่อยได้ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์กันนั้นก็อาจจะเป็นเพราะผู้บริหารจำนวนมากยังคุ้นเคยกับการทำบัญชีแบบเดิม และการใช้งานเอกสารแบบ

เดิม นอกจากนั้นผู้บริหารเองก็ไม่คุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์ หลายคนไม่รู้จักใช้เป็นพิมพ์ บางคนกลัวด้วยซ้ำไป นอกจากนั้นเราก็ไม่คุ้นเคยกับการนำระบบบัญชีดี ๆ มาประชาสัมพันธ์ให้คนอื่นรู้ หรือในทางกลับกันก็คือไม่สามารถนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์หลาย ๆ ระบบมาเปรียบเทียบกันให้คนรู้ เพราะถ้าทำอย่างนั้นก็อาจจะเป็นการเพาะศัตรู หรือถูกฟ้องร้องได้ อีกนัยหนึ่งก็คือเจ้าของสินค้าของไทยยังไม่ใจกว้างพอที่จะรับรู้เรื่องเหล่านี้ เมื่อเป็นเช่นนี้เราก็เลยไม่ค่อยทราบกันว่าระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ของบริษัทไหนดีหรือไม่ดีอย่างไร บางบริษัทซื้อระบบบัญชีมาใช้แล้วก็ผิดหวัง แต่ก็ไม่สามารถบอกเล่าปัญหาให้คนอื่นรับฟังได้ ไม่สามารถประกาศว่าระบบแบบนั้นใช้ไม่ได้เพราะมีปัญหาแบบนั้น ๆ บริษัทอื่น ๆ เมื่อไม่ทราบก็อาจจะซื้อระบบแบบนั้นไปใช้แล้วก็ผิดหวังซ้ำรอยบริษัทแรก ในขณะที่ผู้บริหารบริษัทแรกเองก็อาจจะเข็ดขยาดกับการใช้คอมพิวเตอร์ และ ไม่อยากจะหาเรื่องจับตัวด้วยการซื้อระบบใหม่มาใช้อีก”

“ดู ๆ แล้ว ไม่น่าจะยากนะคะ เพียงแค่มีระบบบัญชีมาใช้แทนการลงบัญชีในสมุดบัญชีแบบเดิมเท่านั้น” บุษบงเปรยขึ้น

“นั่นนะซี” ผมพยักหน้า “แต่ประเด็นอยู่ที่ว่า การนำระบบบัญชีมาใช้มันจะต้องเปลี่ยนวิธีคิด และ วิธีการทำงานแบบเดิมไปมากเหมือนกัน พนักงานที่เคยใช้เอกสารจะต้องเปลี่ยนมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พนักงานบัญชีไม่ต้องนั่งบวกลบเลขอีกแล้ว แต่จะต้องคิดว่าจะบันทึกตัวเลขลงในคอลัมน์ส่วนไหนของระบบบัญชี ดังนั้นประเด็นในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ก็คือ การเปลี่ยนวิธีคิด และ วิธีการทำงาน ซึ่งนั่นก็คือหลักการที่สองที่เราจะพูดกันต่อไป คือหลักการจัดการการเปลี่ยนแปลง”

“ต้องเปลี่ยนแปลงไปมากทีเดียวแหละครับ สมัยผมเรียนก็ไม่เคยรู้เรื่องเหล่านี้” ศุภชัยพูด

“ความจริงก็คงจะมีสอนแล้ว แต่อาจารย์ส่วนใหญ่ยังไม่ได้เปลี่ยนแปลงตัวเอง คือยังไม่ได้ผนวกแนวคิดเรื่องไอซีที หรือ คอมพิวเตอร์ ลงไปในวิชาที่ตนเองสอน ยกตัวอย่างเช่น การสอนคณิตศาสตร์ในยุคนี้ควรผนวกเนื้อหาด้านคอมพิวเตอร์ลงไปด้วย การสอนสถิติก็ไม่จำเป็นต้องให้นักศึกษาคอยคำนวณผลบวก หาค่าเฉลี่ยหรือค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอีกต่อไป เพราะโปรแกรมคอมพิวเตอร์สามารถทำให้หมดแล้ว สถิติทุกวันนี้ควรเรียนวิธีวิเคราะห์ความหมายของค่าสถิติที่ได้จากการใช้คอมพิวเตอร์คำนวณมากกว่า คือจะต้องเห็นตัวเลขสถิติแล้วเข้าใจว่าบออะไรเราบ้าง ทางด้านบัญชีก็เช่นกัน ควรจะเน้นในด้านการวางระบบบัญชี การวิเคราะห์และอ่านผลประกอบการทางด้านบัญชี”

“จริงทีเดียวค่ะ น่าจะเป็นวิธีสอนที่สนุกกว่าการบวกลบหรือคำนวณเลขแน่ ๆ ตอนหนูเรียนนะเพื่อการคำนวณจริง ๆ ค่ะ” บุษบงรู้สึกดีใจที่ได้ยินคำอธิบายของผม “แล้วเราจะสอนกันแบบนี้เมื่อไรล่ะคะ”

“ไม่ทราบจ๊ะ เพราะเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลง คือเราจะต้องเปลี่ยนแปลงความคิดของ อาจารย์ผู้สอนก่อน เขาต้องปรับตัวเองมากเลยนะ เนื้อหาที่เคยสอนก็ต้องเปลี่ยนจากการมีตัวเลขมาให้ คิดก็ต้องเปลี่ยนเป็นการหากรณีศึกษามาให้ให้นักศึกษาคิด การเปลี่ยนแปลงนี้จะต้องทำลงไปถึงระดับ ประถมและมัธยมด้วยไม่ใช่เฉพาะอาชีวศึกษาหรืออุดมศึกษาเท่านั้น ปัญหาก็คือคนเราไม่ค่อยชอบ เปลี่ยนแปลง ถ้าจะให้อาจารย์ทั้งหลายสอนแบบที่ว่า เราก็ต้องรู้วิธีที่จะชักจูงใจให้อาจารย์ยอมเปลี่ยนแปลงวิธีสอนของตนเอง เรื่องนี้เป็นเรื่องใหญ่มาก”

“ใช่ครับ...” ศุภชัยเห็นด้วย “คนเรามักจะยึดมั่นกับสิ่งที่ตนเองเคยชิน เคยทำอย่างไรก็ไม่ยอม เปลี่ยนไปใช้วิธีอื่นง่าย ๆ แล้วอาจารย์ว่าเราจะจัดการความเปลี่ยนแปลงได้อย่างไรครับ”

“ทำได้หลายวิธี เช่น การบังคับ ซึ่งอาจจะใช้ไม่ได้ผลกับทุกคน การจูงใจให้เห็นประโยชน์ ด้วยการพูดคุยต่อรองหรือด้วยการให้รางวัล การสร้างตัวอย่างให้ทุกคนเห็น และที่สำคัญก็คือการค่อย ๆ เริ่มผลักดันแบบปาล้อมเมือง เพราะเป็นไปไม่ได้ที่จะให้ทุกคนเปลี่ยนแปลงหรือเห็นพ้องด้วยทุกคน ยกตัวอย่างเช่น ที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯนี้แหละ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพยายามจะให้เจ้าหน้าที่ด้านการแพทย์ทั้งพนักงาน พยาบาล และ แพทย์ใช้คอมพิวเตอร์กันอย่างกว้างขวาง งานนี้ที่จริงก็คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดนั่นแหละ วิธีการของผู้อำนวยการก็คือเริ่มกำหนด ให้พนักงานใช้คอมพิวเตอร์ก่อน โดยจัดหาโปรแกรมมาให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกมากขึ้น เมื่อทำงานได้สบายขึ้น พนักงานก็เริ่มใช้มากขึ้น ต่อจากนั้นผู้อำนวยการก็รุกไปที่พยาบาลในทำนอง เดียวกัน ส่วนบุคลากรที่เป็นแพทย์นั้นผู้อำนวยการเล่าว่าจะต้องเก็บไว้เป็นคนกลุ่มสุดท้าย หาก พยายามให้ใช้คอมพิวเตอร์ก่อนกลุ่มอื่นก็อาจจะใช้คอมพิวเตอร์ไม่สำเร็จแน่” ผมอธิบาย

“การบริหารการเปลี่ยนแปลงนี้คงจะเป็นเรื่องยากไม่น้อยเชียวนะครับ”

“ยากมากทีเดียวแหละ หลายแห่งพยายามทำยังไม่สำเร็จเลย”

“เขามีการสอนเรื่องนี้กันไหมคะ” นุชบงดาถาม

“ไม่ทราบเหมือนกันจ๊ะ ส่วนมากก็ต้องอาศัยประสบการณ์ ความรู้ทางด้านจิตวิทยา และ ความรู้เรื่องการบริหารองค์กร นอกจากนั้นแต่ละองค์กรก็มีลักษณะไม่เหมือนกัน เรียนไปแล้วก็อาจจะสร้างความเปลี่ยนแปลงไม่สำเร็จ” ผมอธิบาย

“ที่อาจารย์พูดถึงเรื่องของการเปลี่ยนแปลงนั้น ผมว่ามันเกิดในทุก ๆ เรื่องแหละครับ ไม่ใช่ เฉพาะการพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรอย่างเดียว” ศุภชัยกล่าวเสริมขึ้น

“ใช่แล้ว...อาจารย์ดีใจที่เธอเห็นอย่างนี้ เพราะนี่ก็คือการเปลี่ยนแปลงอย่างกว้างขวางตามที่ อาจารย์ต้องการจะบอกเธอ ปัจจุบันนี้โลกเรากำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รูปแบบของ สังคมโลกเปลี่ยนแปลงไปนับตั้งแต่สหภาพโซเวียตต้องแตกออกเป็นเสี่ยง ๆ รูปแบบของการค้ากำลัง

เปลี่ยนแปลงไปด้วยอิทธิพลของแนวคิดเรื่องการค้าเสรี รูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
เปลี่ยนแปลงไปด้วยการก่อการร้าย การปลุกระดม การเกิดลัทธิชาตินิยม ความขัดแย้งทางเชื้อชาติและ
ศาสนา รูปแบบของการทำธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป หรือแม้แต่ว่ารูปแบบของการใช้ชีวิตในสังคมก็เปลี่ยน
ไปเช่นกัน” ผมอธิบาย

“ฟังแล้วซับซ้อนจังเลยคะ” บุษบงเสริมบ้าง

“แล้วเราจะจัดการกับความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้อย่างไรครับ” ศุภชัยเปลี่ยนมาถามบ้าง

“ในเมื่อความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางในทุกด้านเช่นนี้ อาจารย์คิดว่าเราคงจะ
ไม่สามารถจัดการกับทุกเรื่องได้หมด แต่เราสามารถทำได้สองอย่างก่อน เรื่องแรกก็คือเราจะต้อง
ตระหนักว่าทั่วโลกกำลังมีการเปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนแปลงนี้จะมีผลกระทบต่อเราไม่ทางใดก็ทาง
หนึ่ง และ เรื่องที่สองเราจะต้องสามารถรับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว การที่เรา
ตระหนักนั้นจะทำให้เราเริ่มคิดวางแผนที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลง และเมื่อเกิดความจำเป็นเราก็
สามารถที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงได้”

“หนูคิดว่าไอซีทีเป็นตัวการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ จริงไหมคะ” บุษบงพูด “แล้วไอซีที
จะเป็นตัวการช่วยในด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลงหรือเปล่าคะ”

“เป็นคำถามที่ดีทีเดียว” ผมชมเชย “อาจารย์เห็นอย่างเธอนี้แหละว่าไอซีทีคือตัวการสำคัญที่ทำให้
ให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ส่วนการใช้ไอซีทีเพื่อจัดการการเปลี่ยนแปลงนั้น
อาจารย์คิดว่าไม่สามารถใช้ได้โดยตรง แต่ใช้ทางอ้อมได้ เช่นใช้ในการศึกษาผลของการเปลี่ยนแปลง
ในแบบที่เราเรียกว่าการ simulation แต่ก็คงจะทำได้ในด้านที่เราเข้าใจสาเหตุและผลที่จะเกิดขึ้นได้อย่าง
ชัดเจนเท่านั้น และอีกด้านหนึ่งก็คือใช้ประโยชน์จากสารสนเทศซึ่งใช้ไอซีทีเป็นเครื่องมือ”

“การ simulation นี่เป็นอย่างไรคะ” บุษบงถาม

“การ simulation เป็นการใช้คอมพิวเตอร์จำลองสถานการณ์เพื่อศึกษาว่า ในสถานการณ์หนึ่ง
ๆ ถ้าหากตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นั้นเปลี่ยนไปจากเดิม จะทำให้เกิดอะไรขึ้น ยกตัวอย่างใน
ทางภูมิอากาศก็คือ การจำลองสถานการณ์ของเอลนีโญ คือศึกษาว่าหากเกิดเอลนีโญขึ้นแล้ว จะทำให้
เกิดปัญหาอะไรได้บ้าง เช่น ภาวะแห้งแล้งจะแผ่กระจายไปได้แค่ไหน จะแห้งแล้งนานแค่ไหน การ
รู้แบบนี้จะทำให้เรารับมือกับปัญหาได้ดีขึ้น”

“แล้วทางด้านสังคมและธุรกิจล่ะครับ พอจะทำ simulation ได้หรือไม่” ศุภชัยถาม

“บางเรื่องก็ทำได้ บางเรื่องก็ทำไม่ได้ ยกตัวอย่างเช่น ทางด้านยาบ้าที่รัฐบาลกำลังปราบปราม
อยู่นี้ การ simulation ทำได้ยาก เพราะเราอาจจะไม่ทราบความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรต่าง ๆ
อาจารย์คิดว่า ทางรัฐบาลก็คงไม่ทันคิดวางแผนนโยบายปราบยาบ้าอย่างจริงจังจนกระทั่งยินยอมให้มีการ

วิสามัญชาตกรรม จะทำให้เกิดการฆ่าตัดตอนเป็นพันคนอย่างเป็นข่าวอยู่ได้ แต่ถ้าหากเป็นเรื่อง เศรษฐกิจการคลังซึ่งมีตัวแปรและสูตรที่ค่อนข้างชัดเจน อาจารย์เชื่อว่าสามารถทำ simulation ได้ ยก ตัวอย่างเช่นในอดีตที่ผ่านมา นั้น อาจารย์ทราบว่ามี การ simulation เพื่อศึกษาผลของการลดค่าเงิน บาทว่าจะทำให้การนำเข้าส่งออกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร”

“มีใครทำโปรแกรมที่สามารถ simulation ได้ทุกเรื่องหรือเปล่าครับ” ศุภชัยถาม

“ไม่มีจ๊ะ การจะ simulation เรื่องใด ก็ต้องศึกษาหาตัวแปรเกี่ยวกับเรื่องนั้น แล้วเขียน โปรแกรมขึ้นโดยเฉพาะ”

“มีภาษาอะไรเป็นพิเศษสำหรับการ simulation หรือเปล่าครับ”

“มีเหมือนกัน มีผู้คิดค้นภาษาสำหรับใช้ในการ simulation เอาไว้หลายภาษาด้วยกัน ภาษาที่ เก่าแก่ที่สุดก็คือ Simula ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของภาษาแบบใหม่ที่วงการคอมพิวเตอร์กำลังใช้อยู่ อย่างเช่น ภาษา C++ และ ภาษา Java ซึ่งอยู่ในตระกูลภาษาเชิงวัตถุ นอกจากนี้ก็มีภาษา General Purpose Simulation System หรือ GPSS กลุ่มภาษา Dynamo สำหรับการจำลองแบบด้วยวิธีที่เรียกว่า System Dynamics อย่างไรก็ตามภาษาที่ง่ายที่สุดก็คือ Excel หรือ โปรแกรมสเปรดชีตที่รู้จักกันทั่วไปนี้แหละ”
หมอธิบาย

“ทางธุรกิจจำเป็นต้องใช้งาน simulation ไหมคะ” บุษบงถาม

“ใช้เหมือนกัน เราใช้ในงานจำลองเหตุการณ์ที่จะเกิดในอนาคตและคาดคะเนว่าจะเกิดอะไร ขึ้นถ้าหากเราตัดสินใจในแบบนั้น ๆ ยกตัวอย่างเช่น หากเราต้องการตั้งราคาตู้แบบหลุยส์ที่เพิ่งทำใหม่ เป็นแค่นั้น ๆ บาท เราจะขายตู้ได้มากน้อยเท่าใด จะได้กำไรมากน้อยเพียงใด ระบบที่ช่วยให้คำตอบ แบบนี้มีประโยชน์มาก เพราะเราสามารถเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรใหม่ ๆ หลาย ๆ ครั้งเพื่อดูผลลัพธ์ ที่จะเกิดขึ้น จากนั้นเราก็เลือกใช้ค่าที่ดีที่สุดได้ ระบบแบบนี้เราเรียกว่าระบบสนับสนุนการตัดสินใจ หรือ Decision Support System”

“ระบบแบบนี้ใช้กันมากหรือยังครับ” ศุภชัยถาม

“ยังไม่ค่อยใช้เลย” ผมตอบ

“ทำไมล่ะครับ”

“อาจารย์คิดว่าสาเหตุแรกสุดก็คือผู้บริหารยังไม่ค่อยรู้จักประโยชน์ทางด้านนี้ของคอมพิวเตอร์ ไม่รู้ว่าคอมพิวเตอร์ช่วยในการตัดสินใจได้ สาเหตุที่สองก็คือการที่คอมพิวเตอร์จะคาดคะเนผลที่เกิด ในอนาคตได้นั้น จะต้องมีคนที่สามารถเชื่อมโยงตัวแปรทั้งหลายเข้าเป็นโมเดลหรือแบบจำลองได้ อาจารย์คิดว่าคนที่รู้วิธีทำโมเดลที่ถูกต้องนั้นยังมีน้อย และสาเหตุที่สาม อาจารย์คิดว่าผู้บริหารจำนวน

มากเชื่อความสังหรณ์ใจของตนเอง หรือ คัดค้านใจตามความรู้สึกของตนเองมากกว่าจะคิดตามหลักการวิทยาศาสตร์”

“นอกจากสองหลักการคือ หลักการเรื่องความเร็ว และ หลักการเรื่องความเปลี่ยนแปลงแล้วยังมีหลักการอื่นอีกไหมครับ”

“มีสิ” ผมตอบ “ยังมีหลักการอีกหลายเรื่อง เรื่องที่สามที่อาจารย์จะกล่าวถึงก็คือหลักการด้านสารสนเทศเอง เธอทราบไหมว่าสารสนเทศคืออะไร”

“สารสนเทศก็คือ Information ค่ะ” บุษบงตอบ “สารสนเทศหมายถึงข่าวสารที่เรานำไปใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารงานค่ะ”

“นั่นก็ถูกเหมือนกัน แต่ยังไม่หมด” ผมอธิบายต่อไปเลย “สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้นำมาดำเนินการจำแนกเป็นกลุ่ม นำมาเปรียบเทียบ หรือ คำนวณ เพื่อให้มีความหมายมากขึ้น วัตถุประสงค์ก็คือเพื่อให้ทราบความเป็นไปที่แท้จริงของเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดข้อมูลนั้น ยกตัวอย่างเช่น เมื่อเธอขายเฟอร์นิเจอร์ เธอจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อของลูกค้า และ อาจจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าด้วย เมื่อนำข้อมูลที่เก็บได้มาประมวลผล เธอก็จะทราบว่า ปกติลูกค้าชอบมาซื้อสินค้าในวันใดมากที่สุด ลูกค้าซื้อเวลาใด ลูกค้าเป็นคนกลุ่มใดอยู่บ้าน คอนโดมิเนียม หรือ อาคารพาณิชย์ เมื่อเธอทราบสารสนเทศเหล่านี้แล้วเธอก็สามารถคิดหาหนทางที่จะทำให้การทำธุรกิจของเธอดีขึ้นได้ นอกจากทางด้านลูกค้าและผลิตภัณฑ์แล้ว เธอก็อาจจะนำข้อมูลเกี่ยวกับผู้จัดส่งชิ้นส่วนมาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศเพื่อพิจารณาว่า ผู้จัดส่งชิ้นส่วนรายใดมีคุณภาพมากกว่ากัน เชื่อถือได้ดีกว่ากัน สารสนเทศเหล่านี้จะช่วยให้เราปฏิบัติงานได้ดีขึ้นแน่”

“จริงค่ะ หนูเริ่มมองเห็นภาพแล้ว แต่ว่าส่วนที่เป็นหลักการที่อาจารย์ว่านั่นคืออะไรคะ”

“หลักการเกี่ยวกับสารสนเทศมีหลายข้อด้วยกัน แรกสุดก็คือหลักการเกี่ยวกับคุณภาพของสารสนเทศเอง นั่นก็คือ สารสนเทศจะมีคุณภาพและประโยชน์สูงสุดก็ต่อเมื่อ สารสนเทศนั้นสมบูรณ์เป็นปัจจุบัน และเกี่ยวข้องกับงานที่เธอจะต้องใช้ ยกตัวอย่างเช่น ในการขายสินค้าเฟอร์นิเจอร์ของเธอ นั้น ถ้าหากขายได้แล้วก็จบไว้แต่เพียงตัวเลขยอดขาย ไม่จดไว้เลยว่าขายโมเดลอะไร ลูกค้าเป็นใครอยู่ที่ไหน ขายเมื่อใด แบบนี้เธอจะวิเคราะห์ได้ไหมว่าลูกค้าแบบไหนชอบสินค้าแบบไหน”

“ไม่ได้ค่ะ” บุษบงตอบพลางพยักหน้า “ถ้าอย่างนั้นเราก็ต้องพิจารณาล่วงหน้าสิคะว่า จะต้องจัดเก็บข้อมูลอะไรบ้าง”

“แน่นอน ธุรกิจทุกรายจะต้องศึกษาพิจารณาว่าต้องการเก็บข้อมูลอะไรบ้าง อย่างเช่น เฟอร์นิเจอร์สไตล์หูลุยส์ของเธอ นั้น อาจจะมีชาวต่างประเทศอยากซื้อหลายคนก็ได้ ดังนั้นเธอก็ต้องบันทึกไว้ด้วยเหมือนกันว่าลูกค้าเป็นคนไทยหรือต่างประเทศ การพิจารณานี้จะรอช้าไม่ได้ ต้อง

พยายามคิดล่วงหน้า เพราะจะต้องนำเรื่องที่คิดเหล่านี้ไปสร้างเป็นโปรแกรมสำหรับบันทึกข้อมูลการขายขึ้น หากคิดแล้วไม่ครบ การจะไปเพิ่มเติมข้อมูลที่หลังก็ได้เหมือนกันแต่อาจจะไม่สะดวก หรือบางครั้งอาจจะทำไม่ได้ นี่ก็คือความสำคัญของการมีข้อมูลที่สมบูรณ์”

“แล้วเรื่องความเป็นปัจจุบันล่ะคะ” บุษบงถามต่อ

“เรื่องนี้ก็ตรงไปตรงมาอีกนั่นแหละ แต่กระนั้นก็ยังมีความหมายด้วยกัน ในความหมายแรกก็คือข้อมูลที่เธอจะใช้ประมวลผลให้เป็นสารสนเทศนั้นควรเป็นเรื่องที่เป็นปัจจุบัน ไม่ใช่เรื่องเก่า ถ้าหากเธอจะนำเอาสารสนเทศเกี่ยวกับสไตล์สินค้าที่ลูกค้าชอบเมื่อสองปีก่อนมาคิดสำหรับออกแบบเฟอร์นิเจอร์รุ่นใหม่สำหรับปีหน้าก็อาจจะไม่ถูก เพราะสารสนเทศนั้นเก่าไปซะใหม่”

“ใช่ค่ะ” บุษบงพยักหน้ารับ

“คราวนี้ในการที่จะให้ได้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน เธอก็จะต้องจัดเก็บข้อมูลโดยเร็วที่สุด นั่นก็คือเมื่อข้อมูลเกิดขึ้นแล้วจะต้องจัดเก็บลงระบบคอมพิวเตอร์ทันที ไม่ใช่จดบนกระดาษแล้วอีกสัปดาห์หนึ่งค่อยบันทึกลงคอมพิวเตอร์ ทุกวันนี้ตามห้างสรรพสินค้าเขาใช้ระบบ Point of Sale อ่านรหัสแท่งของสินค้าแล้วคิดราคาให้เราทั้งนั้นใช่ไหม”

“เห็นเรียกกันว่าระบบแบบ Real time ใช่ไหมครับ” ศุภชัยถาม

“ก็ทำนองนั้นแหละ แต่จะ Real time จริง ๆ หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับว่าระบบที่ได้รับข้อมูลนั้นนำข้อมูลไปจัดทำเป็นสารสนเทศทันทีทันใดหรือเปล่า ถ้าหากทำได้จริงก็เป็น Real time นั่นคือระบบสามารถสรุปสารสนเทศให้ผู้บริหารรู้ทันทีว่าจนถึงขณะนี้ขายสินค้าได้เงินมากน้อยแค่ไหน” ผมอธิบาย “นอกจากนี้ยังมีเรื่องที่เกี่ยวข้องกันอีกอย่างหนึ่ง นั่นก็คือ การจัดเก็บข้อมูลนั้นถ้าจะให้ถูกต้องตามหลักการจะต้องบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ทันทีที่เกิดข้อมูลเพียงครั้งเดียวเท่านั้น”

“หมายความว่าอย่างไรคะ”

“หมายความว่าเราจะต้องจัดระบบคอมพิวเตอร์ของเราให้เป็นเครือข่าย เมื่อมีการบันทึกข้อมูลเข้าคอมพิวเตอร์แล้วจะไม่มีมีการบันทึกข้อมูลนั้นซ้ำอีกที่จุดอื่น ๆ เช่นเมื่อบันทึกการขายไปแล้วก็ไม่ได้นำข้อมูลไปลงบัญชีซ้ำอีก เพราะจะทำให้เกิดความซ้ำซ้อน และเกิดความผิดพลาดได้”

“ปกติเขาจัดเก็บข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์แบบไหนคะ” บุษบงถาม

“เวลานี้เขานิยมจัดเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล หรือ database บางแห่งก็จัดเก็บไว้รวมกันเป็นแห่งเดียวเรียกว่าเป็น Centralized database อย่างเช่นฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคารทุกแห่ง แต่บางแห่งก็อาจจะจัดเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลแยกกันหลายแห่ง แต่วิธีหลังนี้จะนิยมน้อยหน่อย”

“เป็นเพราะอะไรคะ”

“เพราะการบริหารจัดการยากกว่านะ นอกจากนั้นคนไอซีที่มีความรู้ทางด้านเทคนิคก็มีน้อยด้วย” ผมตอบ “หลักการต่อมาคือต้องเกี่ยวข้องกับเนื้อหางานที่เราทำนะเป็นเรื่องตรงไปตรงมาอยู่แล้ว คงไม่ต้องอธิบายนะ”

“ครับ”

“คราวนี้เรามาดูหลักการด้านอื่น ๆ ของสารสนเทศต่อ” ผมอธิบาย “สารสนเทศอาจจำแนกได้เป็นสารสนเทศภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน สารสนเทศภายในก็คือ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน เกี่ยวเนื่องกับข้อมูลการขาย การเงิน การบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานอื่น ๆ ของหน่วยงานเอง ส่วนสารสนเทศภายนอก เป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายนอกบริษัทหรือหน่วยงาน เช่น ภาพรวมของประชากรในย่านที่เราตั้งร้านขายสินค้า สภาพเศรษฐกิจ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา กฎหมาย สิ่งแวดล้อม รวมไปถึงข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่งด้วย”

“ผมคิดว่าข้อมูลภายในคงจะจัดเก็บได้ง่ายกว่าข้อมูลภายนอกใช่ไหมครับ”

“แน่นอน ว่าแต่เธอคิดว่าเราจะจัดเก็บข้อมูลภายนอกได้อย่างไร บุษบงลองคิดดูซิ”

บุษบงคิดอยู่นิดหนึ่งแล้วก็ตอบว่า “ก็คงจะมาจากหนังสือพิมพ์ธุรกิจกระมังคะ เห็นตอนนี้มีคนพิมพ์ออกมาหลายฉบับด้วยกัน”

“ถูกต้องแต่ยังไม่หมด ว่าแต่เมื่อเธอจะทำธุรกิจกันนี่เธอจะต้องหมั่นอ่านหนังสือพิมพ์ธุรกิจให้มาก ๆ นะ เพราะจะเป็นช่องทางให้เราทราบถึงเหตุการณ์และความเป็นไปทางด้านธุรกิจในบ้านของเรา แต่ข้อมูลที่ได้จากหนังสือพิมพ์ธุรกิจนั้นยังไม่พอ เราจะต้องมีวิธีการได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งมากกว่าที่มีรายงานในหนังสือพิมพ์มาใช้ เช่นต้องสำรวจหรือวิจัยตลาด เพื่อดูความต้องการของตลาด คู่แข่ง ดูความพึงพอใจของลูกค้า บางทีเราอาจจะต้องซื้อข้อมูลบางอย่างจากบริษัทที่ทำธุรกิจขายข้อมูลด้วยเหมือนกัน เช่นทางด้านไอซีที่นั่นมีบริษัทที่จัดทำรายงานแนวโน้มของเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ออกจำหน่ายมากทีเดียว หากเราจะทำเองก็คงจะเสียเงินมากกว่าการซื้อรายงานมาใช้ และสุดท้ายเราอาจจะให้พนักงานของเราคอยสังเกตการทำธุรกิจของคู่แข่ง แล้วจดบันทึกเป็นรายงานมาให้เราศึกษาจัดทำเป็นสารสนเทศขึ้น”

“ดูแล้วมีงานต้องทำมากจริง ๆ นะครับ” ศุภชัยปรารภ

“เวลานั่งคิดอย่างนี้ก็จะเห็นว่ามิใช่เยอะ แต่ในทางปฏิบัติแล้วจะไม่มีรู้สึกมากมาย” ผมบอก

“คนในบริษัทต้องใช้สารสนเทศเหล่านี้หมดทุกคนหรือคะ” บุษบงถาม

“ก็ไม่ใช่เชิง การจะใช้สารสนเทศใดย่อมขึ้นอยู่กับความจำเป็น ยกตัวอย่างเช่น ช่างไม้ของเธอ ย่อมไม่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศภายนอก แต่ถ้าเธอเป็นผู้บริหารและคิดจะต้องส่งออกเฟอร์นิเจอร์ไปขายที่ยุโรป เธอจะต้องรู้สารสนเทศภายนอกมากทีเดียว”

“เราจะจัดเก็บสารสนเทศเหล่านี้ไว้ในคอมพิวเตอร์อย่างไรคะ”

“เราจัดเก็บไว้ในระบบที่เรียกว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หรือ Management Information System ที่เรียกย่อ ๆ ว่า MIS และระบบสารสนเทศที่จัดทำไว้ให้ผู้บริหารได้เรียกดูสารสนเทศและข้อมูลทั้งภายในและภายนอกต่าง ๆ ได้ทันที่นั่นเราเรียกว่าระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร หรือ Executive Information System ระบบทั้งสองระบบนี้มีฐานข้อมูลและระบบเครือข่ายเป็นแกนกลาง”

“พออาจารย์พูดถึงเรื่องฐานข้อมูล ผมเลยนึกขึ้นได้ว่าเคยได้ยินเรื่องเกี่ยวกับเหมืองข้อมูลหรือ Data mining ป่อยครั้งขึ้น ไม่ทราบว่าเกี่ยวข้องกับหรือเปล่าครับ”

“เกี่ยวข้องกับมากทีเดียว คือฐานข้อมูลหรือ database นั้นเป็นที่เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของบริษัท ข้อมูลเกี่ยวกับการขายแต่ละรายการ ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการทำธุรกิจกับลูกค้า ข้อมูลเกี่ยวกับ supplier และ ประวัติเกี่ยวกับการทำธุรกิจกับsupplier ข้อมูลบุคลากร แล้วยังข้อมูลอื่น ๆ อีก ข้อมูลที่เกี่ยวกับการขายนั้นมีเพิ่มพูนตลอดเวลา บางรายการก็นิ่งแล้วคือถ้าเป็นการขายก็หมายถึงขายและได้เงินเรียบร้อยแล้ว แต่บางรายการอาจจะยังไม่นิ่งเพราะยังไม่ได้เงิน หรือลูกค้ายังไม่ยอมรับสินค้า ข้อมูลเหล่านี้เราได้คุยกันแล้วว่ามีความสำคัญมาก และจะช่วยให้เราเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการตลาดและการทำธุรกิจของเราได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงมีการคิดว่าจะหากำหนดข้อมูลที่นิ่งหรือจบเรียบร้อยแล้วแยกออกมาจัดเก็บไว้ต่างหาก ไม่ให้ปะปนกับข้อมูลที่ยังไม่จบ แล้วย้ายข้อมูลที่จัดเก็บใหม่มาวิเคราะห์น่าจะให้ภาพที่ถูกต้องดีกว่าใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลปกติ เราเรียกข้อมูลที่จัดเก็บใหม่นี้ว่าเป็น โกดังข้อมูล หรือ Data warehouse ชื่อโกดังข้อมูลนี้เวลาพูดเป็นคำไทย คนอาจจะไม่ค่อยชอบ ดังนั้นอาจารย์จะใช้คำว่าคลังข้อมูลแทนก็แล้วกัน”

“ทำไมต้องใช้ข้อมูลที่นิ่งแล้วคะ” นุชบงดาถาม

“ก็เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องจริง ๆ นะซีจ๊ะ” ศุภชัยตอบแทนผม “ถ้าหากเรามีรายการขายสองแสนบาท แต่ลูกค้ายังไม่ตรวจรับแล้วต่อมาปฏิเสธไม่ยอมรับของ การที่เราเอาข้อมูลนี้ไปคิดก็จะให้ภาพที่ไม่ถูกต้องแน่ ๆ อย่างนี้ใช้ไหมครับ”

“ใช่แล้ว” ผมพยักหน้ารับ “คราวนี้การวิเคราะห์ข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในคลังข้อมูลนี้เราเรียกให้โก้ว่าเป็นการขุดเหมืองข้อมูล”

“ทำยังไงในคลังข้อมูลมีทองโกโบรอย่างนั้นแหละ” นุชบงหัวเราะ

“ก็ใช่นะซี” ผมหัวเราะบ้าง “คลังข้อมูลนะเป็นชุมทรัพย์มหาศาลเลยนะจ๊ะ การขุดเหมืองข้อมูลนี้ภาษาอังกฤษก็คือ Data mining เป็นการประยุกต์ที่สำคัญและช่วยให้เจ้าของข้อมูลค้นพบความสัมพันธ์แปลก ๆ ยกตัวอย่างเช่น การขุดเหมืองข้อมูลแล้วค้นพบว่าคนที่ซื้อกาแฟเป็นขวด มักจะซื้อคอฟฟี่เมต และ น้ำตาลไปด้วย อาจจะเป็นเรื่องที่ธรรมดาไปหน่อยเพราะใคร ๆ ก็น่าจะเดาได้ไม่ยาก แต่การค้นพบในสหรัฐอเมริกาว่า ผู้ชายที่ซื้อผ้าอ้อมเด็กนั้นมักจะซื้อเบียร์กระป๋องไปด้วยนั้นเป็นการค้นพบที่ไม่ใช่เรื่องธรรมดาเลย อาจารย์เชื่อจริง ๆ ว่าข้อมูลการขายในคลังข้อมูลของห้างสรรพสินค้า ข้อมูลเวชระเบียนในคลังข้อมูลของโรงพยาบาล ข้อมูลการใช้บัตรเครดิตของลูกค้า เหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีสารสนเทศที่สำคัญอยู่ในนั้น เพียงแต่ว่าจะมีใครขุดหาความรู้เหล่านี้ออกมาได้หรือไม่เท่านั้น”

“ด้านสารสนเทศนี้ยังมีหลักการสำคัญอะไรอีกไหมครับ” ศุภชัยถาม

“มีเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่ง นั่นก็คือ สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญของหน่วยงาน เรื่องนี้หลาย ๆ คนก็รู้อยู่ คือเข้าใจดีว่ายุคนี้เราต้องใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน และ การบริหารงาน แต่เรายังไปไม่ถึงจุดที่จะกำหนดคุณค่าเป็นเงินให้แก่สารสนเทศหรือข้อมูลที่เราเก็บเอาไว้ ไม่เหมือนโต๊ะเก้าอี้ที่เราซื้อเอาไว้ เรายังต้องจัดทำบัญชีทรัพย์สินให้ครบถ้วน แต่ด้านสารสนเทศนี้เรายังไม่สามารถบอกได้ว่ามันมีมูลค่าทางบัญชีสักเท่าใด แต่เรารู้ว่าหากเราสูญเสียข้อมูลและสารสนเทศสำคัญ ๆ ไป ธุรกิจอาจจะมีปัญหาถึงแก่ล่มจมได้เลย”

“อาจารย์คะ ถ้าหากบริษัทหนึ่งจัดทำระบบสารสนเทศขึ้นมาใช้งาน ใช้แรงงานคนไอซีทีไปตั้งเยอะมาก อย่างนี้เราจะบันทึกระบบสารสนเทศนั้นเป็นทรัพย์สินได้ไหมคะ” บุษบงถาม

“เป็นคำถามที่ดีจริง ๆ” ผมชมเชย “ในทางหลักการบัญชีเวลานี้ เราถือว่าถ้าหากเราซื้อซอฟต์แวร์ที่มีมูลค่าไม่มากนักมา เช่น ราคาต่ำกว่าสองหมื่นบาท ให้ถือว่าเป็นค่าใช้จ่าย แต่ถ้าราคาแพงกว่านี้ต้องถือว่าซอฟต์แวร์นั้นเป็นทรัพย์สิน แต่ในส่วนระบบที่เราจัดทำขึ้นเองนั้น อาจารย์เข้าใจว่าเขาไม่ได้ให้ลงบัญชีไว้เป็นทรัพย์สินนะ”

.....

“การที่ระบบข้อมูล สารสนเทศ และระบบสารสนเทศเป็นทรัพย์สินที่สำคัญนั้น ทำให้การปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงการระวังรักษา และ ป้องกันไม่ให้สิ่งเหล่านี้เป็นอันตรายเสียหายได้ ซึ่งก็ทำให้ต้องมีการใช้จ่ายเงินเพื่อการนี้กันมาก เมื่อเธอตั้งบริษัทและใช้คอมพิวเตอร์แล้ว เธอต้องกำหนดให้พนักงานสำรองข้อมูลและระบบเอาไว้เป็นประจำ หากข้อมูลของเราถูกทำลายไป ไม่ว่าจะด้วยแฮคเกอร์ หรือ ด้วยอุบัติเหตุอื่น ๆ บริษัทอาจจะประสบปัญหาถึงขั้นต้องปิดกิจการได้” ผมอธิบาย

“การสำรองข้อมูลนี้ต้องทำทุกวันเลยหรือเปล่าครับ” ศุภชัยถาม

“โดยทั่วไปควรทำทุกวัน เพราะไม่แน่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นเมื่อใด อย่างธนาคารทั้งหลายนั้นความจริงเขาสำรองตลอดเวลา เพราะส่วนมากจะบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์สองแห่งพร้อม ๆ กัน ธนาคารจำเป็นต้องทำงานอย่างนี้เพราะเรื่องเงิน ๆ ทอง ๆ นั้นจะยอมให้ผิดไม่ได้ แต่สำหรับกิจการของเธอนั้นอาจารย์คิดว่าควรทำทุกวัน” ผมตอบคำถามแล้วก็อธิบายต่อไปเลยว่า “ความสำคัญของสารสนเทศยังมีอีกอย่างหนึ่งที่เธอควรทราบ นั่นก็คือทางด้านการแข่งขันเชิงกลยุทธ์ เท่าที่ผ่านมาเราพูดถึงเรื่องสารสนเทศและระบบสารสนเทศในแนวของการปฏิบัติงานและการตัดสินใจทั่วไปเท่านั้น แต่ในเชิงกลยุทธ์นั้นเรายังไม่ได้พูดถึงเลย”

“การแข่งขันเชิงกลยุทธ์หมายความว่าอย่างไรคะ” บุษบงถาม

“โดยทั่วไปบริษัทต่าง ๆ ต้องแข่งขันตลอดเวลาใช่ไหมงั้น” ผมถามโดยไม่ต้องการคำตอบ “ในกรณีที่เป็นบริษัทที่ผลิตสินค้าแบบเดียวกัน การแข่งขันตามปกติก็เน้นไปที่การหาทางทำให้ลูกค้าสนใจซื้อสินค้าของเรามากกว่าของกลุ่มแข่ง อาจจะโดยการตั้งราคาให้ต่ำกว่า หรือทำให้หน้าสนใจมากกว่า หรือมีการจัดรายการโฆษณาจูงใจ การแข่งขันแบบนี้ยังไม่เรียกว่าเป็นการแข่งขันเชิงกลยุทธ์ การแข่งขันเชิงกลยุทธ์ต้องเน้นไปที่การดำเนินการที่เหนือเมฆสักหน่อย อย่างเช่น การใช้ระบบสารสนเทศในการสร้างอุปสรรคไม่ให้คู่แข่งเข้ามาสู่ตลาดของเรา เช่นถ้าหากเราคิดเครื่องจักรที่สามารถสร้างขึ้นส่วนที่สวยงามและจำเป็นสำหรับใช้ในเฟอร์นิเจอร์ของเธอได้ และชิ้นส่วนนั้นจำเป็นสำหรับการทำเฟอร์นิเจอร์แบบนี้ ก็เท่ากับเธอทำให้เป็นเรื่องยากต่อคู่แข่งที่จะตามเธอได้ทัน แต่ถ้าก่อนที่บริษัทอเมซอนดอทคอมเริ่มขายหนังสือในระบบอินเทอร์เน็ตจนเป็นที่รู้จักทั่วไปนั้น ทางบริษัทบาร์นส์แอนด์โนเบิล ซึ่งเป็นสำนักพิมพ์ใหญ่ก็ต้องการสร้างบริการขายทางอินเทอร์เน็ตบ้าง บริษัทอเมซอนได้คิดค้นวิธีการให้ลูกค้าคลิกคนเดียวก็สามารถสั่งซื้อหนังสือได้ บาร์นส์แอนด์โนเบิลก็ทำบ้าง แต่วิธีการคลิกคนเดียวนั้นทางอเมซอนได้ไปจดสิทธิบัตรไว้ก่อน ดังนั้นเมื่อบาร์นส์แอนด์โนเบิลนำไปใช้ก็ถูกอเมซอนฟ้อง และ อเมซอนก็ชนะคดีด้วย”

“น่าสนใจมากเลยครับ ผมก็อยากจะทำอย่างนี้ได้เหมือนกัน เพราะเฟอร์นิเจอร์นั้นลอกเลียนแบบกันได้ง่ายมากเลยครับ” ศุภชัยปรารภ

“เธอต้องศึกษาเรื่องสิทธิบัตรเอาไว้บ้าง เพราะสิทธิบัตรมีการคุ้มครองการออกแบบด้วย” ผมแนะนำ แล้วพูดต่อไปว่า “การแข่งขันเชิงกลยุทธ์แบบที่สองก็คือการทำให้คู่แข่งต้องใช้ต้นทุนสำหรับการเปลี่ยนการทำธุรกิจหรือรูปแบบสินค้ามาแข่งกับเราแพงมากยิ่งขึ้นกว่าปกติ จนไม่คุ้มที่จะมาแข่งกับเรา แบบที่สามก็คือ การสร้างพันธมิตรเพื่อให้มีส่วนลดพิเศษมากกว่าปกติ หรือให้บริการที่ดีกว่าที่ลูกค้าทั่วไปจะได้รับ และแบบที่สี่ก็คือการทำสัญญาตกลงซื้อขายชิ้นส่วนกับพันธมิตรในแบบเหมาทั้งหมดเพื่อไม่ให้คู่แข่งมีโอกาสซื้อชิ้นส่วนไปผลิตแข่งกับเรา”

“ทั้งหมดนี้ไอซีที่สามารถช่วยได้จริง ๆ หรือคะ” บุญบงสงสัย

“ใช่แล้วค่ะ แต่เธอต้องคิดหน่อยว่าจะใช้อย่างไร ทุกอย่างต้องใช้หัวคิดทั้งนั้น” ผมตอบ

“ดู ๆ แล้วการใช้ไอซีที่มีความลึกซึ้งมากจริง ๆ นะครับ” ศุภชัยพูดเปรย ๆ ขึ้น “ยิ่งคิดก็ยิ่งรู้สึกว่าเขาคิดงานประยุกต์ด้านไอทีกันได้ต่าง ๆ นานามากจริง ๆ และการประยุกต์แต่ละเรื่องก็มีวัตถุประสงค์ที่เหนือเมฆจริงอย่างที่อาจารย์เล่า”

“การแข่งขันเชิงกลยุทธ์แบบที่ร่วมมือกับพันธมิตรที่อาจารย์เพิ่งอธิบายมานี้ นำมาสู่หลักการสำคัญทางด้านธุรกิจอีกอย่างหนึ่งนั่นก็คือหลักการด้านเครือข่าย หรือ Networking การสร้างเครือข่ายนี้ไม่ได้หมายถึงแค่เพียงการสร้างระบบอินเทอร์เน็ตนะ แต่หมายถึงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวเรากับผู้ที่เราเกี่ยวข้องด้วยให้แน่นแฟ้นมากขึ้น ในทางด้านไอซีที่นั่น มีเครือข่ายอยู่สองแบบที่น่าสนใจและกำลังได้รับความนิยมมากที่สุด นั่นก็คือ Supply Chain Management กับ Customer Relationship Management เธอเคยได้ยินคนพูดกันถึงเรื่องทั้งสองนี้ไหม” ผมถามพร้อมกับมองเจาะจงไปที่ศุภชัย

ศุภชัยพยักหน้ารับ “เคยได้ยินครับ รู้สึกจะมีคนเขียนเรื่องทำนองนี้ลงในหนังสือพิมพ์ธุรกิจมาระยะหนึ่งแล้ว”

“ใช่...” ผมรับ “อาจารย์จะอธิบายเรื่อง Supply Chain Management ก่อนก็แล้วกัน การทำงานของบริษัทธุรกิจต่าง ๆ นั้นมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันมาก โรงงานผลิตสินค้าแห่งหนึ่งไม่สามารถจะอยู่โดดเดี่ยวได้ นั่นคือไม่สามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้เองหมด โรงงานจะต้องได้รับวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนจากโรงงานอื่น ๆ เปรียบเสมือนกับผู้ประกอบเครื่องพีซีขายเวลานี้ต้องได้รับโปรเซสเซอร์จากอินเทลหรือเอเอ็มดี ได้รับฮาร์ดดิสก์จากซีเกท ได้รับแผงวงจรหลักจากบริษัทอื่น ๆ ขณะเดียวกัน บริษัทผู้ผลิตฮาร์ดดิสก์ หรือ แผงวงจรหลักก็ต้องได้รับชิ้นส่วนย่อยอื่น ๆ จากบริษัทอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ลงไปตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนจะส่งชิ้นส่วนมาให้เราได้ก็ต้องใช้บริการของผู้ประกอบการขนส่งอีกหลายราย อีกทั้งยังอาจจะต้องประกันภัยกับบริษัทประกัน และดำเนินการขนสินค้าผ่านท่าเรือและกรมศุลกากร ในทำนองเดียวกันเมื่อเราผลิตสินค้าได้แล้ว เราก็ต้องดำเนินการจัดส่งไปถึงผู้ค้าซึ่งเป็นตัวแทนของเราซึ่งก็อาจจะผ่านบริษัทตัวแทนอื่น ๆ อีกหลายราย เมื่อเป็นเช่นนี้จะเห็นว่า เราไม่สามารถควบคุมให้ทุกสิ่งทุกอย่างเป็นไปอย่างที่เราต้องการได้ตลอดเวลา อีกนัยหนึ่งก็คือเราอาจประสบเหตุไม่คาดฝันจนทำให้การดำเนินงานของเรามีปัญหาได้ เช่น ผู้ผลิตชิ้นส่วนไม่สามารถส่งชิ้นส่วนให้เราทัน ทำให้เราผลิตสินค้าไม่ได้ตามกำหนด หรือ หากผู้ประกอบการขนส่งเกิดปัญหา เราก็อาจจะเกิดปัญหาตามมาได้ด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้เอง จึงเกิดแนวคิดขึ้นมาว่าทำอย่างไรจึงจะประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดได้ หรือทำให้การดำเนินงานเร็วขึ้น อาทิ ขอมให้พันธมิตรเข้า

ถึงฐานข้อมูลเพื่อเตรียมการผลิตให้สอดคล้องกับของเราได้ ใช้มาตรฐานข้อมูลร่วมกัน ทราบสถานภาพการผลิตของกันและกัน รวมทั้งการปรับปรุงการสื่อสารสำหรับการส่งเอกสารถึงกันได้อย่างรวดเร็วและเป็นอัตโนมัติมากขึ้น การประสานงานกันให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดแบบนี้เป็นส่วนหนึ่งของงาน Supply Chain Management”

“น่าสนใจมากเลยครับ รู้สึกว่าผมจะต้องศึกษาเรื่องนี้ต่อไปเพราะคงจะได้ใช้จริงแน่”

“เครือข่ายแบบที่สามก็คือเครือข่ายลูกค้า แนวคิดก็คือเราจะต้องทำให้ลูกค้ามีความภักดีต่อสินค้าของเรา รวมทั้งเป็นปากเสียงให้แก่เราได้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือเป็นผู้ประชาสัมพันธ์สินค้าให้แก่เรา ลองคิดว่าเมื่อเธอพบใครใช้สินค้ายี่ห้อหนึ่งแล้วเธอถามเขาว่าสินค้านั้นดีหรือไม่ พอเขาตอบว่าไม่ดีหรือมีปัญหาเยอะ อย่าไปซื้อมาใช้เลย แบบนี้เธอยังอยากจะซื้ออีกหรือไม่”

“ไม่ซื้อแน่ ๆ ครับ นอกจากเราจะไม่เห็นด้วยกับเขา” ศุภชัยตอบ

“เห็นไหมว่า การพูดกันปากต่อปากนะ อาจจะทำให้เธอขายสินค้าได้มากขึ้น หรือในทางกลับกัน ขายสินค้าไม่ได้ การที่จะทำให้ลูกค้าคิดใจสินค้าของเรานั้นมีหลายวิธีด้วยกัน แน่แน่นอนที่สุดเธอจะต้องผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ พนักงานของเธอจะต้องให้บริการที่ดี รู้จักพูดจาปราศรัยในทางเชิงบวกที่ทำให้ลูกค้าพอใจและเต็มใจที่จะซื้อสินค้าของเรา แต่แก่นั่นยังไม่พอ เธอจะต้องพยายามให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าของเราเพิ่มมากขึ้นไปอีก หรือมิฉะนั้นก็จะต้องให้เขาช่วยประชาสัมพันธ์ให้เราเอง การจะทำเช่นนี้ได้ก็จะต้องสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้แน่นแฟ้น คอยติดตามและดูแลให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ระบบที่จะช่วยให้เราทำเช่นนี้ได้ก็คือระบบ Customer Relationship Management”

“หนูจำได้ค่ะว่า พอถึงวันเกิดคุณพ่อทางบริษัทประกันชีวิตเขาส่งบัตรอวยพรวันเกิดมาให้” บุษบงพูดเสริมขึ้น

ผมหัวเราะ “อาจารย์ก็ได้รับ แต่เชื่อว่าเขาไม่อยากจะให้เราตายนะ เพราะถ้ายังไม่ตายเขาก็ได้ประโยชน์ หากตายไปเขาก็จะต้องจ่ายค่าประกัน ดังนั้นจึงต้องอวยพรให้เราอยู่ไปเรื่อย ๆ”

ศุภชัยหัวเราะบ้าง “เห็นจะจริงครับ แต่เรื่องเอาใจใส่ลูกค้านี้ผมเห็นด้วยจริงๆ เพราะมีหลายที่ที่เราใช้บริการของบริษัทต่าง ๆ แล้วไม่ได้ได้รับความสะดวกเลย ทำเหมือนกับเราไปขอรานเขาอย่างนั้นแหละ พอหมดสัญญา หรือมีคู่แข่งเกิดขึ้นผมก็หนีไปหาคนอื่นดีกว่า”

“แต่บางทีก็หนีเสือปะจระเข้” บุษบงเข้า

“ใช่...อ้อ...อาจารย์ครับ เมื่อสักครู่นี้อาจารย์ว่าเครือข่ายนี้มีเรื่องอินเทอร์เน็ตด้วย อาจารย์ยังไม่ได้เล่าเรื่องนี้ให้พวกเราฟังเลย”

“อ้าว...พวกเธอก็ทั้งเรียนทั้งใช้มานานแล้ว ยังต้องเล่าให้ฟังอีกหรือ”

“อาจารย์อธิบายหน่อยเถอะค่ะ พวกหนูเป็นแต่เพียงผู้ใช้ชั้นปลายแถวเท่านั้น”

“ได้... อันที่จริงระบบอินเทอร์เน็ตนี้ก็คือตัวการที่ทำให้โลกปัจจุบันนี้เปลี่ยนไปจากอดีตมาก ใครเลยจะคิดว่าเธอจะนอนพูดโทรศัพท์จากเตียงกลางเขาใหญ่ไปหาเพื่อนที่ปัตตานีได้ หรือใครจะคิดว่าเธอสามารถเลือกซื้อสินค้าจากทั่วโลกได้ผ่านทางคอมพิวเตอร์ในห้องนอนของเธอ ในสมัยที่ไอแซกอสิมอฟ นักเขียนนิยายวิทยาศาสตร์ผู้ยิ่งใหญ่คนหนึ่งของอเมริกา เขียนเรื่องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในนิยายของเขา เขายังคิดไม่ถึงเรื่องเหล่านี้เลย วิธีที่มนุษย์ในอนาคตของอสิมอฟใช้คอมพิวเตอร์ก็ยังคงเป็นการนำคำสั่งมาเจาะบัตรเหมือนเมื่อยี่สิบปีมาแล้ว”

“อาจารย์คิดว่าอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ต่อสังคมยุคใหม่อย่างไรคะ” บุษบงถาม

“เรื่องนี้ไม่ต้องให้อาจารย์ตอบละมั้ง ไหนศุภชัยลองเฉลยดูซิ” ผมหันไปถามศุภชัย

“ก็ทำให้การซื้อขายสินค้าแพร่หลายไปมากขึ้นจนทำให้เกิดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Commerce ทำให้เกิดการเรียนการสอนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า E-learning และ Virtual University ทำให้เกิดระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมลที่อาจารย์พูดถึงเมื่อสักครู่ และทำให้เกิดระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ สำหรับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่คนทั่วโลก” ศุภชัยตอบ

“ดีมาก แต่เวลานี้พัฒนาการด้านอินเทอร์เน็ตได้ทำให้เกิดการประยุกต์ใช้อีกมากมาย อย่างเช่น ระบบ e-Government, e-Society, e-Parliament, e-Education, e-book สารพัด e ก็แม้แต่เมื่อหลายปีมาแล้วทางธนาคารกสิกรไทยยังอุตสาหักคิด e-Girls ขึ้นมา สร้างความขบขันให้แก่ชาวบ้านและนักไอทีกันทั่วไป” ผมอธิบายเพิ่มเติม

“คำว่า e ที่นำหน้านี้มาจากไหนคะ” บุษบงถาม

“คำเต็มก็คือ electronic นี่แหละ และคงจะย่อมาเหมือนกับคำ e-mail ซึ่งมีความหมายว่าเป็นการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต”

“แล้วความหมายของคำอื่น ๆ ละคะ”

“ก็คล้าย ๆ กันนะแหละ นั่นคือเป็นการประยุกต์โดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือ อย่างเช่น e-Government ก็คือการที่รัฐบาลจะให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั่นเอง ยกตัวอย่างเช่น การให้บริการคำนวณภาษีเงินได้ การให้บริการจดทะเบียนการค้า การให้คำแนะนำด้านสาธารณสุข”

“ไอ้โฮ ทำได้เยอะมากเลยนะคะ พออาจารย์อธิบายแค่นี้ก็พอเดาออกว่าน่าจะให้บริการต่าง ๆ ได้อีกมาก”

“โลกเราถึงเข้ามาอยู่ในยุคอินเทอร์เน็ตไงล่ะ” ผมพยักหน้า

ระหว่างนั้นเองศุภชัยก็พูดอึม ๆ “แต่ผมว่ายังไม่สามารถให้บริการอย่างหนึ่งได้นะ”

“บริการอะไรกันจ๊ะ” บุษบงถาม

“ก็บริการจดทะเบียนสมรสผ่านอินเทอร์เน็ตยังไงล่ะ ชินให้ทำได้ก็ยุ่งกันไปหมด เคียวก๊วยใคร แอบไปแจ้งว่าขอจดทะเบียนจะว่าอย่างไร” ศุภชัยตอบ

“การจดทะเบียนสมรสนั้นต้องมีสองฝ่ายจ้ะ” ผมแทรกขึ้น “คือต้องได้รับความยินยอมจากทั้งสองฝ่าย แต่ก็นั่นแหละ การส่งคำขอเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มาก็อาจถูกปลอมแปลงได้ พวกเธอรู้หรือเปล่าว่าตอนนี้ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เขาให้เราขอเบอร์อีเมลล์และรหัสผ่านประจำตัวเพื่อตรวจสอบสถานภาพทะเบียนต่าง ๆ ของตนเองได้ แต่เธอต้องเปิดเข้าไปในเว็บ www.khonthai.com แล้วทำตามขั้นตอนต่าง ๆ เอง”

“ดีจังครับ กลับไปแล้วผมจะรีบเข้าไปดู” ศุภชัย “จะไปเปิดของบุษบงด้วยว่าแอบไปจดกับใครมาแล้วหรือยัง”

“เชียว” บุษบงเงี้ยวออก

“เปิดไม่ได้จ้ะ เธอดูได้เฉพาะของตนเองเท่านั้น” ผมย้ำอีกครั้งจากนั้นก็พูดต่อว่า “ถึงตอนนี้เธอยังสงสัยอะไรไหม”

“ผมสงสัยว่าในทางด้านเทคนิคนั้นระบบอินเทอร์เน็ตก้าวหน้าไปถึงไหนครับ แล้วเราจะใช้งานอย่างอื่นนอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บ หรือการขายสินค้าผ่านเว็บได้อย่างไร”

“ในด้านเทคโนโลยีนั้น ระบบอินเทอร์เน็ตก้าวหน้าไปมากมายหลายด้านด้วยกัน เธอรู้ไหมว่าเวลานี้ระบบอินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นสถาปัตยกรรมของการประยุกต์ในด้านต่าง ๆ ไปแล้ว เคียวก๊วยเรามีการเขียนโปรแกรมสำหรับเว็บโดยตรงเรียกว่า Web Programming และมีการสร้างงานประยุกต์ที่เชื่อมโยงงานประยุกต์อื่น ๆ ที่อยู่ข้างหลังเข้าด้วยกันได้อีก ซึ่งเรียกว่าเป็นเทคโนโลยีแบบ Web Services และที่สำคัญคือระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย ซึ่งจะยิงข่าวสารไปยังผู้ใช้ผ่านระบบคอมพิวเตอร์แบบ Palm หรือ I-Pac รวมทั้งยังไปยังเครื่องโทรศัพท์มือถือได้ด้วย ดังนั้นลองนึกภาพว่าเซลล์แมนของเธออาจจะเรียกดูเว็บที่มีแคตตาล็อกใหม่ของเธอได้ตลอดเวลา แบบนี้หากคู่แข่งไม่มีใช้ เธอก็มีโอกาสที่จะชนะในการแข่งขันได้”

“เยี่ยมเลยครับ เรื่องอินเทอร์เน็ตนี่ยังไงเราก็ต้องใช้นะ” ศุภชัยประกาศ

“ดีแล้วอาจารย์จะคอยเปิดเว็บของเธอดู เอาละ...คราวนี้เรามาดูหลักการต่อไป ซึ่งก็คือหลักการด้านความรู้ ทุกวันนี้ธุรกิจเริ่มตระหนักว่าการที่ตนจะแข่งขันกับผู้อื่นได้นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการเรียนรู้ของบริษัท หรือขององค์กรที่เราเรียกว่า Learning organization หากบริษัทหรือองค์กรใดนิ่งเฉยไม่ได้เรียนรู้ก็จะไม่สามารถก้าวตามทันโลก และไม่สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ ยกตัวอย่างง่าย ๆ ก็คือระบบอินเทอร์เน็ตนี้แหละ ถ้าหากบริษัทใดไม่ยอมเข้าใจความสำคัญและไม่ได้หาทางใช้อินเทอร์เน็ต

นี่ตามสนับสนุนการดำเนินงานของคุณแล้ว ไม่ช้าก็จะถูกบริษัทอื่นแย่งหน้า และ ตนเองก็จะประสบความพ่ายแพ้ในที่สุด”

“คำว่า Learning organization นี้หมายความว่าอย่างไรครับ” ศุภชัยถาม

“หมายถึงว่าองค์กรมีการเรียนรู้ แต่แต่ละ องค์กรไม่ได้มีชีวิตจิตใจ องค์กรเป็นแค่เพียงชื่อของกลุ่มคนที่มาทำงานร่วมกัน ดังนั้นการเรียนรู้ขององค์กรจึงหมายถึงการเรียนรู้ของคนในองค์กรในภาพรวม หมายถึงความสามารถที่องค์กรจะเก็บความรู้ของบุคลากรแต่ละคนเอาไว้ใช้ร่วมกันได้ สมมติว่าเรามีพนักงานขายคนหนึ่งซึ่งเก่งมาก แต่เขาไม่เคยสอนเทคนิคการขายให้กับคนอื่นเลย ไม่เคยบอกเคล็ดลับว่าเขาขายอย่างไรจึงประสบความสำเร็จ หากคน ๆ นี้เป็นอะไรไป เช่นลาออกไปจากบริษัทของเธอ เธอก็จะสูญเสียความรู้ในการขายนั้นไปตลอดกาล ดังนั้นเราจะต้องคิดหาทางให้พนักงานงานอื่นได้เรียนรู้จากพนักงานขายที่เก่งมากๆ คนนี้ให้ได้”

“วิธีการจะอย่างไรล่ะคะ” นุชบงถาม “บริษัทส่วนมากก็มักจะจ้างคนเอาไว้บ่อย ๆ เวลาที่จะให้พนักงานได้เรียนรู้ก็ไม่มีเพราะงานประจำกินเวลาไปเสียหมด”

“วิธีการที่จะเผยแพร่ความรู้ระหว่างพนักงานในองค์กรมีอยู่มากด้วยกัน การจัดสัมมนา การประชุม การจัดทำรายงาน การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้พนักงานได้เรียนรู้ นอกจากนั้นยังเลยไปถึงเรื่องการจัดเก็บข้อมูลจากการขาย และ จากการดำเนินงานอื่น ๆ มาวิเคราะห์ให้เกิดประโยชน์ด้วย อาจารย์เคยถามบริษัทที่ออกแบบสินค้าอย่างหนึ่งซึ่งดำเนินการมานานแล้วว่า เขาเคยวิเคราะห์หรือไม่ว่าสินค้าแต่ละอย่างที่ออกแบบและนำมาผลิตจำหน่ายนั้น ลูกค้าน่าสนใจขึ้นชอบสินค้าแบบใดมากที่สุด ชอบตรงไหน เพราะเหตุใด ปรากฏว่าเขาตอบได้แต่เพียง อ้อม ๆ แอ้ม ๆ ไม่สามารถระบุอะไรได้ชัดเจน ถ้าหากเขาใช้หลักการเรียนรู้เข้ามาจับ เขาจะได้เรียนรู้ว่าประชาชนชอบสินค้าแบบไหน ไม่ชอบแบบไหน มีจุดไหนที่จะทำให้ลูกค้าไม่ชอบ ไม่พอใจ แล้วคราวหลังเขาก็สามารถหลีกเลี่ยงส่วนที่เป็นปัญหานี้ได้ การออกแบบใหม่ก็จะดีขึ้น ๆ ตามลำดับ”

“ผมพอจะเข้าใจแล้ว แต่วันนี้ก็รบกวนอาจารย์มามากแล้ว ไม่ทราบว่ายังเหลือหลักการอะไรที่ผมจะต้องนำไปศึกษาอีกไหมครับ เอาสั้น ๆ ก็ได้”

“ความจริงมีอีกหลายเรื่อง แต่เอาเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งก็ได้ นั่นก็คือเรื่องของความมั่นคงปลอดภัย โลกของเราทุกวันนี้อยู่ในยุคที่มีแต่ความรุนแรง มีการก่อการร้ายมาก แม้ว่าเมืองไทยจะไม่เคยเกิดเรื่องร้าย ๆ อย่างประเทศอื่น แต่ก็เคยเกิดปัญหาเรื่องอุบัติเหตุ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม ปัญหาเรื่องถูกก่อ กวนทางอินเทอร์เน็ต หรือแม้แต่ปัญหาอย่างเช่นถูกกลุ่มมาเฟียส่งลูกสมุนมาทำลายร้านค้าของเรา เหมือนกรณีบาร์เบียร์ที่ถนนสุขุมวิท ดังนั้นธุรกิจยุคใหม่จะต้องคำนึงถึงเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยตลอดเวลา เรื่องที่จะต้องคำนึงถึงเป็นพิเศษก็คือการสร้างช่องทางให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจสืบต่อ

ไปได้อย่างรวดเร็วแม้เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือปัญหาขึ้น ธุรกิจยุคนี้ไม่ว่าจะเป็นธนาคาร ประกันภัย เงิน
ทุนหลักทรัพย์ ห้างสรรพสินค้า หรือแม้แต่บริษัทเล็ก ๆ ก็ต้องคำนึงถึง Business Continuity ตลอดเวลา
และต้องหาวิธีทั้งกันและทั้งแก้ อย่างเช่นระบบอินเทอร์เน็ตก็ต้องมีการติดตั้งระบบ Firewall เพื่อป้อง
กันผู้บุกรุก ธนาคารและสายการบินต้องคำนึงถึงเรื่องความคงทนถาวรและระบบสำรองสำหรับเครื่อง
คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคม แม้แต่มหาวิทยาลัยเองก็ต้องคำนึงถึงเรื่องความมั่นคง
ปลอดภัยของระบบข้อมูลนักศึกษาและข้อมูลผลการศึกษาระดับชาติ อาจารย์จะไม่พูดมากเพราะชัก
จะเหนื่อยแล้ว เธอไปลองศึกษาเรื่องนี้เพิ่มเติมก็แล้วกัน”

“อาจารย์ครับ ผมกับบุษบงต้องขอขอบพระคุณท่านอาจารย์มากเลยครับ วันนี้เราสองคนได้รับ
ความรู้จากท่านอาจารย์มากทีเดียว วันหลังคงจะต้องขออนุญาตมาเรียนเรื่องใหม่ ๆ จากอาจารย์อีกนะ
ครับ” สุภชัยและบุษบงพนมมือไหว้ก่อนที่จะอำลาจากไป

ผมเดินไปส่งเขาและมองตามขณะที่ทั้งสองเดินไปขึ้นรถที่จอดอยู่หน้าบ้าน พร้อมกันนั้นผมก็
นึกอวยพรให้เขาในใจ การพยายามสร้างธุรกิจใหม่นั้นเป็นเรื่องน่าชมเชย แต่ก็ต้องการความรู้ความ
สามารถมากแต่ก่อน อีกทั้งจะต้องต่อสู้ดิ้นรนอย่างแท้จริง การรู้หลักการอย่างที่ผมอธิบายยังไม่พอ
เพียงแน่ พวกเขาจะต้องนำหลักการนี้ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและชัดเจน นั่นก็สุดแท้
แต่ฝีมือของเขาแล้วละครับ
