

# พัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน

ด้วย

# KMM



วิษณุคุรุ์ เมาระพงษ์

คณบดีสถาบันบริหารการเกษตรและเทคโนโลยีการเกษตร  
สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี



**กลับ** จากก้าวเข้าสู่ปี พ.ศ.2555 หลายองค์การกำลังอยู่ในสภาวะของการเปลี่ยนแปลงทั้งในแง่ของโครงสร้างการบริหารจัดการภายใน การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ ในหลายๆ ส่วนการพิจารณาปรับเปลี่ยน หรือพัฒนาระบบงานสารสนเทศ การวางโครงสร้างทางสารสนเทศที่จำเป็น ฯลฯ ทั้งนี้เนื่องมาจากภาวะของการเปลี่ยนแปลงทางตลาด ทิศทางการแข่งขัน เศรษฐกิจ โดยปัจจัยที่สำคัญๆ และส่งผลกระทบต่อเนื่อง อาทิ สถานการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ที่สร้างความเสียหายเป็นวงกว้างต่อภาคอุตสาหกรรมการผลิต ภาคการขนส่งและส่งผลเป็นลูกโซ่ถึงในหลายกลุ่มธุรกิจ ความไม่แน่นอนและไม่ชัดเจนในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดสถานการณ์ทำให้ในอนาคตอันใกล้ผู้ประกอบการและองค์กรต่างๆ ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการกลยุทธ์ในการดำเนินการบางส่วนและอาจมีความจำเป็นต้องหาแนวทางและมาตรการในการรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดที่เกิดจากภัยธรรมชาติ ซึ่งสำหรับบางองค์กรถึงขั้นต้องมีการปรับเปลี่ยน

โครงสร้างการบริหารใหม่ให้เหมาะสมและยืดหยุ่นต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรง

ปัจจัยอีกประการหนึ่งคือ แนวโน้มของเทคโนโลยีการสื่อสารและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ทางสารสนเทศที่มีการพัฒนาแบบก้าวกระโดดในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา จนถึงปัจจุบัน กลายเป็นช่องทางในการเข้าถึงสินค้าและบริการ ซึ่งสามารถขยายโอกาสทางธุรกิจให้เติบโตเป็นเท่าตัว การเข้าถึงสังคมออนไลน์ที่มีอัตราการใช้งานที่เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาดอย่างแพร่หลายโดยเป็นการลงทุนที่ไม่สูงแต่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่ออย่างชัดเจนมีอยู่ด้วยกัน 4 อย่างคือ

## 1. เทคโนโลยีเครือข่ายการสื่อสารความเร็วสูง

เป็นที่รับทราบว่าเป็นปัจจุบันการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายสารสนเทศเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมาก ในช่วงที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องจากเดิมที่ใช้รูปแบบ ADSL (Asynchronous Digital Subscriber Line) ซึ่งเป็นรูปแบบของการสื่อสารแบบอสมมาตร หรืออัตราการรับข้อมูล (Download) มากกว่าการส่งข้อมูล (Upload) ผ่านเครือข่าย แต่ ณ ปัจจุบันที่เราก้าวข้ามสถาปัตยกรรม Web 2.0 ที่ผู้ใช้งานเป็นผู้ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ มีการแบ่งปันข้อมูล ทำให้รูปแบบการสื่อสารต้องเปลี่ยนเป็นเครือข่ายรับและส่งข้อมูลให้เท่าเทียมกันเพื่อตอบสนองการใช้งานของผู้บริโภค

ซึ่งปัญหาอยู่ที่โครงสร้างของโครงข่ายสื่อสารที่ให้บริการบนระบบโทรศัพท์บ้านในลักษณะของชุมสายและใช้สายทองแดงเป็นเส้นทางสื่อสารทำให้มีข้อจำกัดในแง่ของประสิทธิภาพ แต่ปัจจุบันมีผู้ให้บริการหลายรายเริ่มวางโครงข่าย Fiber Optic หรือใยแก้วนำแสง ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่ามากใช้แสงเป็นสื่อกลางเคลื่อนที่ในท่อนำ

แสงลดปัญหาการรบกวนสัญญาณจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าได้ สามารถส่งผ่านข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งไฟล์เอกสาร ภาพและเสียง ด้วยความเร็วสูงได้ ทั้งนี้รวมไปถึงการพัฒนาการสื่อสารแบบไร้สาย ซึ่งในอนาคตคงได้มีการใช้งานเครือข่าย 3G และ Wifi ที่มีความเร็วสูงและสัญญาณครอบคลุมพื้นที่ให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการ

## 2. เทคโนโลยีอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา

ในเรื่องของอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา หรือ Mobile Handheld ทั้งโทรศัพท์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกประเภทเดียวกัน คงไม่มีใครปฏิเสธว่ามันอาจกลายเป็นเครื่องมือที่ขาดเสียไม่ได้ในยุคปัจจุบัน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สินค้าและบริการต่างๆ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การนัดหมายติดต่อสื่อสารประสานงานทางธุรกิจ รวมถึงการนำเสนองาน ฯลฯ เหล่านี้ในมุมมองของผู้ให้บริการในภาคธุรกิจแล้วเป็นโอกาสและช่องทางที่จำเป็นต้องเข้าถึงให้ได้เพื่อตอบโจทย์ของลูกค้า คู่ค้า หรือแม้กระทั่งใช้เพื่อบริหารจัดการขั้นตอนและเวลาของกระบวนการทางธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพการแข่งขัน หลายองค์การมีการพัฒนา Application เฉพาะที่ทำงานบนอุปกรณ์สื่อสารดังกล่าวเพื่อให้ผู้ใช้บริโภคเข้าถึงสินค้าและบริการของตนได้สะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการทำธุรกรรม อาทิ การซื้อ/จองตั๋วเครื่องบินขององค์การสายการบินซื้อ/จอง ภาพยนตร์ ของโรงภาพยนตร์ต่างๆ การเลือกซื้อสินค้าและบริการอื่นๆ การติดตามข้อมูลข่าวสารทางธุรกิจ อัตราการแลกเปลี่ยนสกุลเงิน การซื้อขายหุ้น เป็นต้น ทำให้ภาพของการแข่งขันทางธุรกิจเปลี่ยนไปอย่างมาก

## 3. เทคโนโลยี Cloud Computing

จากบทความที่ผ่านมาได้กล่าวถึง Cloud Computing ในหลายๆ ครั้งแต่ยังคงเป็นในแง่ของแนวโน้มเทคโนโลยี วิธีการ หรือแนวทางในการเลือกใช้ เนื่องจากความเชื่อมั่นในประเด็นของความปลอดภัยของข้อมูลองค์การ รูปแบบ Solution ของผู้ให้บริการที่ยังไม่ค่อยตอบโจทย์ขององค์การได้อย่างเหมาะสม แต่ปัจจุบัน Solution ดังกล่าวมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการได้มากขึ้นในรูปแบบของการผสมผสานของ Private Cloud สำหรับการบริหารจัดการระบบสารสนเทศและข้อมูลสำคัญในรูปแบบปิดภายในขององค์การ กับ Public Cloud สำหรับระบบสารสนเทศและข้อมูลของสินค้าและบริการที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ในแง่ของผู้ใช้บริการรายบุคคล Cloud Computing ถูกนำมาตอบโจทย์ในรูปแบบของบริการจัดเก็บข้อมูลและบริการเกี่ยวกับ Digital Content ต่างๆ ซึ่งกำลังได้รับความนิยมรับและเริ่มเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงและเป็นตัวเลือกที่ลงทุนมากกว่าต้องไปซื้อ Hard Disk หรือ Flash Drive ที่ต้องพกพาติดตัว เพียงแค่ใช้อุปกรณ์สื่อสาร



พกพาเชื่อมต่อเครือข่ายความเร็วสูง ก็สามารถบริหารจัดการข้อมูลดิจิทัลส่วนตัวบน Cloud Storage ได้ง่ายๆ ที่มีความปลอดภัยมากกว่าจะเอา Flash Drive ที่เก็บข้อมูลไปเสี่ยงกับการเป็นผู้รับและพาหะของ Virus Computer บนเครื่องของคนอื่น

Cloud Computing สำหรับองค์การแล้วเป็นตัวเลือกที่น่าสนใจในแง่การลงทุน การบริหารจัดการ ความยืดหยุ่นสามารถเปลี่ยนแปลงได้สะดวกกว่าที่ต้องมานั่งดูแลโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศเพื่อรองรับระบบงานด้วยตัวเองที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าที่เหลือเพียงการสร้างมาตรฐานการให้บริการและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งคงไม่นานเราจะได้เห็นว่ามีการใช้งาน Cloud อย่างแพร่หลายในภาคธุรกิจมากขึ้น โดยอาจเริ่มจากการใช้บริการ Datacenter ก็เป็นได้

## 4. เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมออนไลน์

อีกหนึ่งเทคโนโลยีที่ต่อยอดจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการใช้งาน Internet การพัฒนาสถาปัตยกรรมของ Web 2.0 ด้วยโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศโดยเฉพาะการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้นทำให้เครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือ Social Network เติบโตอย่างรวดเร็วและกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของคนในยุคปัจจุบันโดยปริยาย การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารทั้งในเรื่องส่วนตัวและการทำงาน รวมถึงความชอบและวิถีชีวิต เป็นสิ่งดึงดูดให้ผู้ประกอบธุรกิจหลากหลายประเภทต้องการเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในกลุ่มต่างๆ ตามเป้าหมายทางการตลาดเพื่อใช้เป็นช่องทางในการทำธุรกิจ ซึ่งลงทุนไม่มากแต่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า