

ปรับกระบวนการทัศน์ IT ขององค์กร ต้อนรับ AEC



วิษณุคุณ์ เมาระพงษ์

ค.บริหารโครงการสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ
สังกัดสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จบ

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

จาก ข้อมูลการดำเนินการของ AEC ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้เราสามารถทำนายได้ถึงที่มาของคู่แข่งทางธุรกิจรายใหม่ หรือรายเดิมที่มีข้อได้เปรียบเพิ่มขึ้นจากมาตรการต่างๆ คู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจ ช่องทางและตลาดที่เปิดกว้างขึ้น องค์กรต้องเตรียมการเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในทางบวกและทางที่คาดว่าจะเป็อุปสรรคในการขับเคลื่อนธุรกิจต่อไป

เริ่มจากการประเมินจุดยืนในห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจขององค์กร ว่าในปัจจุบันมีสถานภาพเป็นเช่นไรอยู่ในบทบาทใดและในอนาคตจะไปยืนอยู่ ณ ตำแหน่งใดของห่วงโซ่อุปทานที่มีผู้เล่นมากขึ้น ซึ่งแน่นอนว่าขนาดก็จะใหญ่ขึ้น ทั้งนี้ศักยภาพในการแข่งขันจึงเป็นเรื่องสำคัญ

หลังจากสามารถที่ประเมินจุดยืนและวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน ความเสี่ยงและโอกาส (SWOT Analysis) หากจะก้าวเข้าสู่เวทีอาเซียน หรือถูกบังคับให้เข้าไปมีส่วนร่วมโดยปริยาย ในบทบาทใดบทบาทหนึ่งแล้ว จะทำให้รู้ว่ากระบวนการหลักทางธุรกิจ (Core Business Process) ที่ใช้อยู่เหมาะสมหรือไม่ ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ หรือต้องเพิ่มเติมในส่วนใดและเมื่อเราปรับรูปแบบของกระบวนการทัพใหม่ให้

สามารถรับมือกับการแข่งขันในเวทีที่ใหญ่ขึ้นแล้ว จะทำให้มองเห็นถึงจุดที่ต้องเพิ่มเติมศักยภาพในการแข่งขัน จากที่ได้กล่าวผ่านมารูปแบบของการดำเนินธุรกรรมระหว่างกันในประเทศอาเซียนนั้น จะอยู่บนการพัฒนาาระบบสารสนเทศพื้นฐานรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโครงการพัฒนาเครือข่ายระบบสารสนเทศขนาดใหญ่ระหว่างประเทศ อาทิ โครงการ National Single Window หรือ NSW ของกรมศุลกากร เพื่อเชื่อมโยงการดำเนินงานด้านพิธีศุลกากร การนำเข้า ส่งออก นำผ่านและเชื่อมต่อ ไปยังเครือข่ายการขนส่งสินค้า หรือโลจิสติกส์ ในภูมิภาคอาเซียน เป็นต้น

เมื่อเวทีการแข่งขันทางธุรกิจถูกวางอยู่บนรากฐานของระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล ซึ่งอาจจะคล้ายกับถนนเส้นหลักเส้นใหญ่ที่มีข้อมูลธุรกรรมวิ่งอยู่องค์การต่างๆ ก็หาทางเชื่อมโยงเพื่อเข้าสู่ข้อมูลธุรกรรมดังกล่าวให้ได้เร็วที่สุดและเก็บเกี่ยวข้อมูลมาประมวลผลและใช้ประโยชน์ให้ได้มากที่สุด แต่จุดสำคัญไม่ใช่เน้นที่การเสริมศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กรเพียงอย่างเดียวเนื่องจากเพราะกลัวที่จะเสียเปรียบคู่แข่ง แต่ในความเป็นจริงหากเลือกนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือ หรืออาวุธคู่กาย ย่อมมี



ศักยภาพสูงมาเพียงใด ขนาดของระบบจะใหญ่โต หรือมูลค่ามากแค่ไหน จะกลับกลายมาเป็นภาระที่องค์กรต้องดูแลมากเท่านั้นและก็นั่นเองว่าหากองค์กรดำเนินธุรกิจด้านสารสนเทศเป็นหลักก็คงไม่ใช่เรื่องหนักหนาอะไร แต่หากกลับกลายเป็นว่าองค์กรของเราไม่ได้ทำธุรกิจด้านนั้น ไม่ได้มีทีมงานที่เชี่ยวชาญหรือมีความถนัด ทำให้จะไม่สามารถดูแลรักษาและใช้งานมันได้เต็มประสิทธิภาพอย่างแน่นอน

ดังนั้น สิ่งสำคัญคือ **ควรทำ หรือดำเนินการเฉพาะในสิ่งใด** **องค์การถนัด** หากเรือ หรือองคพายพของเราใหญ่เกินไปเคลื่อนตัวลำบากตามคู่แข่งไม่ทัน ก็ลดขนาดให้เบาลงซึ่งผมหมายถึงเฉพาะในเรื่องของภาระงาน การมาของ AEC จะนำพาผู้เชี่ยวชาญในหลากหลายแขนงในรูปแบบของบริการ Outsource ที่กล่าวถึงกึ่งนั้นน้อยใจเล็กๆ ว่ามีศักยภาพโดยเฉลี่ยสูงกว่าบ้านเราพอสมควร ซึ่งก็มาจากประเทศที่โดดเด่นในแต่ละเรื่องและเชื่อว่าหากมีงบลงทุนในการจ้าง Outsource ในราคาที่เหมาะสมการแข่งขันในภาพรวมทั้งภูมิภาคก็น่าจะสมเหตุสมผลที่สำคัญกว่าที่ใช้น้อยกว่าค่าใช้จ่ายที่องค์กรต้องแบกรับภาระในการดำเนินการเอง ที่กล่าวมานี้ย่อยากให้เน้นที่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสำคัญหากองค์กรไม่ถนัดและหนักหนาคงมองหา Outsource ที่น่าเชื่อถือและให้ค่าเหล่านั้นดูแลงานส่วนดังกล่าวให้กับองค์กรแทน แต่ให้เลือกเก็บระบบงานที่สำคัญซึ่งสามารถบ่งชี้อนาคตขององค์กรหรือเก็บข้อมูลที่สามารถสร้างความได้เปรียบไว้ซึ่งสามารถอาศัยบริการของ Outsource ได้ตามความเหมาะสม โดยผู้ให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือสูงจะมีการทำสัญญารักษาความลับทางธุรกิจและรับผิดชอบต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างสมน้ำสมเนื้อทำให้องค์กรเบาใจได้ในระดับหนึ่ง


เมื่อใช้เงินลงทุนที่มีได้อย่างเหมาะสมไม่ต้องแบกรับภาระอื่นๆ นอกเหนือจากที่องค์กรถนัด ก็สามารถมีสมาธิหรือให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพด้านอื่นๆ อันจะส่งผลให้สามารถยืนอยู่บนเวทีการค้าระหว่างประเทศได้อย่างมั่นคงไม่ต้องห่วงหน้าพะวงหลัง อยากให้มองว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็น มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและอย่างรวดเร็ว ที่ต้องทำ คือ ฝ้าติดตาม ทำความเข้าใจและใช้ให้เป็นแต่อย่าไปยึดติด อยากให้ท่านนึกตามหากเรามองเห็นช่องทางเพิ่มศักยภาพให้องค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็พิจารณาเลือกระบบสารสนเทศมาใช้งาน ระบบนั้นก็ดี ระบบนั้นก็ดั่ง เมื่อจับจ่ายซื้อหามาใช้ อีก 4 เดือน ออก Version ใหม่ Hardware ที่ใช้ตกฐาน หรือระบบ Version ใหม่ดีกว่าเดิมมากแต่ไม่รองรับ Hardware ตัวเก่า หรือหากหาวิธีประยุกต์ให้ใช้งานกับ Hardware ตัวเก่าได้ก็ไม่มีคนคอยดูแล จะกลายเป็นเพราะต้องมานั่งปวดหัวว่าจะต้องทำอะไร และปีหน้า ปีถัดๆ ไปจะทำอย่างไร หรือเลือกที่จะปล่อยให้ผู้ที่เชี่ยวชาญกว่าคอยดูแลซึ่งแน่นอนที่ผู้ให้บริการต้องจัดสรรคัดเลือกเทคโนโลยีที่ดีที่สุดมาให้บริการอย่างแน่นอนด้วยกลไกของการแข่งขันในตลาดการให้บริการทำให้เราจ่ายน้อยกว่า ได้ของที่ดีกว่า ปวดหัวน้อยกว่าและไม่ทุกข์

นอกจากนี้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในเลือก Solution ที่เหมาะสมกับองค์กรหากจะต้อง Outsource อยากให้มองว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเพียงเครื่องมือชิ้นหนึ่ง จะไม่เกิดประโยชน์



เลยหากไม่มีการใช้งาน หรือใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ เหมือนแต่ก่อนที่เราซื้อระบบสารสนเทศมา 100 แต่เอาเข้าจริงใช้งานอยู่ทุกๆ วันแค่ 40 เนื่องจากเราเลือกซื้อ Solution Package ที่มี Function การทำงานที่หลากหลาย ส่วนใหญ่เป็นเช่นนั้นเพราะผู้ผลิตขายได้ง่าย คิดค่าใช้จ่ายก็คล่องตัว ไม่ค่อยจะมีรูปแบบที่จะมาปรับปรุง หรือ Customize ให้เข้ากับองค์กรและจัดการติดตั้งให้พร้อมใช้งานได้ อย่างเสร็จสรรพ (Implement) ซึ่งน้อยนักที่จะสำเร็จ หรือหากสำเร็จ ผู้พัฒนาก็ใช้เวลาเป็นปี

การเลือก Solution ที่เหมาะสมกับองค์กรจะต้องอยู่บนพื้นฐานของการใช้งานจริงเป็นหลัก ซึ่งปัจจุบันก็เริ่มมีบริการลักษณะดังกล่าวในรูปแบบของ Cloud Computing ประเภท Software as a Service พุดง่าย ๆ คือ จ่ายเท่าที่ใช้ ทำให้คุ้มค่าต่อการลงทุนมากกว่า ซึ่งก็หนีไม่พ้นบริการ Outsource นั่นเอง เมื่อมีการเปิด AEC มิติทางด้านกฎหมายระหว่างประเทศจะมีความน่าเชื่อถือและเข้มแข็งขึ้น ผู้ให้บริการที่ดำเนินการในรอบของการรับรองทางด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับจะสามารถสร้างความมั่นใจให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี

สุดท้าย เมื่อก้าวเข้าสู่ AEC แน่แน่นอนว่าต้องมีการแข่งขันกันอย่างดุเดือดในระดับหนึ่ง ในภูมิภาคอาเซียนและเมื่อถึงจุดที่มีความสมดุลมีผู้เล่นในสนามที่เข้มแข็ง อยากให้มองภาพในมุมแรกนั่นคือความชัดเจนของจุดยืนขององค์กรในห่วงโซ่อุปทานขนาดใหญ่ จะเห็นว่าการเราเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งในห่วงโซ่อุปทานแต่ก็จะพยายามเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อภาพรวม หากสามารถรักษาจุดยืนนี้ไว้ได้กลไกการพึ่งพาอาศัยจะช่วยให้การอยู่ในห่วงโซ่ได้อย่างมั่นคง สังเกตได้จากนโยบายที่ต้องการสร้างความเข้มแข็งให้กับ SMEs ในภูมิภาคอาเซียนของ AEC การแลกเปลี่ยนพึ่งพาอาศัยกันทั้งด้านทรัพยากรเทคโนโลยีและแรงงาน ดังนั้น สิ่งสำคัญคือการไม่ยึดเอาองค์กรเราเป็นหลักว่าจะต้องทำอะไรได้มากมายเพียงฝ่ายเดียว แต่ต้องมองการพึ่งพาอาศัย การเชื่อมโยงเครือข่ายทางธุรกิจให้เหนียวแน่นและเติบโตไปด้วยกันสร้างกลุ่มพันธมิตรทางการค้า เพราะคู่แข่งที่สำคัญไม่ใช่ชาติในอาเซียนด้วยกันแต่เป็น ภูมิภาคอื่นๆ ของโลกที่เข้มแข็งกว่า 

ข้อมูลอ้างอิง

<http://www.thai-aec.com>