

Technology Challenges

ในยุค New Normal



DIGITAL TRANSFORMATION

อิชชัยคุร์ เมาระพงษ์

ที่ปรึกษาโครงการสารสนเทศขอนแก่นวิทยานาคครู
สำนักสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จาก บทความตอนที่แล้ว “New Normal สู่ Digital Transformation ภาคปฏิบัติ” ที่กล่าวถึงการปรับตัวขององค์กรเพื่อเข้าสู่การทำงานในยุค New Normal อย่างเต็มตัว ซึ่งปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 คลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น หลายคนเริ่มกลับมาดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้เกือบเหมือนปกติ และหลายองค์กรสามารถกลับมาดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง ภายใต้มาตรการควบคุมต่างๆ ของภาครัฐ และสังคม โดยยังคงไว้ซึ่งกฎของ social distancing เพื่อความปลอดภัย และไม่กระทบต่อสถานการณ์

ปัจจุบันหลายองค์กรได้ผ่านประสบการณ์ในการทำ Digital Transformation พร้อมกับปรับวิธีการดำเนินงานขององค์กร โดยหันมาพึ่งพาเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น จนกลายเป็นส่วนสำคัญที่ ณ ขณะนี้จะขาดไปแทบไม่ได้ ซึ่งส่งผลที่ดีต่อองค์กรในแง่ของการปรับปรุงโครงสร้าง กระบวนการบริหารจัดการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ เกิดความคล่องตัว และยืดหยุ่นมากขึ้น จนสามารถพลิกแพลงวิธีการทำงานร่วมกันของหลายส่วนงานที่ไม่ได้จำกัดแค่การที่จะต้องเข้ามานั่งทำงานร่วมกัน

ที่สำนักงานเพื่อสร้างสรรค์ คิดค้น แก้ไขปัญหา ติดตามงาน บริหารจัดการที่มงานในแบบเดิมๆ เพียงรูปแบบเดียว แต่ยังสามารถประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกัน และผลลัพธ์ในระดับที่น่าพึงพอใจ เป็นผลมาจากการที่บุคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับกระบวนการทำงาน และเทคโนโลยีที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนได้เป็นอย่างดี ซึ่งถือว่าเรื่องนี้เป็นโจทย์ที่ท้าทายอย่างยิ่งสำหรับทุก

องค์กร เนื่องจากมีบุคลากรที่หลากหลายช่วงอายุ มีระดับการศึกษา ทักษะ และทัศนคติที่แตกต่างกัน

คราวนี้ เมื่อองค์กรสามารถก้าวข้ามปัญหาอุปสรรคในการปรับตัว และพร้อมสำหรับ New Normal แล้ว โจทย์ต่อมาก็คือ การที่จะต้องกลับมา focus หรือให้ความสำคัญกับตัวเทคโนโลยีที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำ Digital Transformation ว่าทำอย่างไรจึงจะมีความยั่งยืน แต่ยังสามารถยืดหยุ่น และเหมาะสมเพียงพอที่จะนำมาใช้เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานขององค์กรในลำดับต่อไปได้

ในเบื้องต้นนั้น การที่หลายคนหลายองค์กรสามารถปรับตัว และดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยเฉพาะในเรื่องของการทำงาน สำหรับบางคนได้จนเกือบจะเทียบเท่ากับในสถานการณ์ปกติ ก็เนื่องมาจากในยุค New Normal นั้น เทคโนโลยีได้ปรับเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้ใช้งาน และนำพาเอาสิ่งเหล่านั้นขึ้นไป Online บนเครือข่าย Internet และ Cloud services ในรูปแบบของข้อมูล Digital โดยอาศัยอุปกรณ์สื่อสาร Smart Device เป็นเครื่องมือสำคัญ ข้อมูลสถิติจากทั่วโลกพบว่า อัตราการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีในช่วงที่ผ่านมาสูงขึ้นอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน ซึ่งก็แสดงให้เห็นถึงโอกาสสำหรับองค์กรธุรกิจ ในการพัฒนากลยุทธ์ทาง Digital ขึ้นมาใหม่ เพื่อค้นหาโอกาสใหม่ๆ ทางธุรกิจ อย่างไรก็ตามก็ยังคงมีความท้าทาย และมีความเสี่ยงที่ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึงโดยเฉพาะความท้าทายทางเทคโนโลยี ที่องค์กรจะต้องเผชิญในอนาคตอันใกล้ ซึ่งองค์กรชั้นนำทางเทคโนโลยีได้รวบรวม วิเคราะห์ และประเมินประเด็นทางเทคโนโลยี ที่องค์กรควรให้ความสำคัญไว้ดังนี้

Information Security

ประเด็นเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศนั้น กำลังเป็นเรื่องสำคัญไปทั่วโลก โดยประเทศไทยก็กำลังจะมีกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่คาดว่าจะมีผลบังคับใช้ในอีกไม่กี่เดือนข้างหน้า องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดเก็บรักษา การนำไปใช้งานเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ การดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีการสมัคร ลงทะเบียน หรือให้ข้อมูล และมีการนำไปใช้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์กร โดยจะต้องดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ยังต้องมีการควบคุมป้องกันภัยคุกคามทาง cyber ที่มีมากขึ้นในแง่ของปริมาณและความรุนแรง ซึ่งการเข้าถึง และใช้งานระบบสารสนเทศสำคัญขององค์กรจากระยะไกล Remote work หรือผ่านระบบ VPN (Virtual Private Network)

ในช่วงที่ผ่านมาของหลายองค์กรถือเป็นความเสี่ยงที่โด่งดังจากผู้ไม่ประสงค์ดี เป็นเรื่องที่หลายองค์กรกังวล และให้ความสำคัญในแง่ของการควบคุมกำกับดูแลการเข้าถึง และใช้งานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งมองหาแนวทางการป้องกันที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพอยู่อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้การทำงานที่บ้านหรือ Work@Home นั้น ก็มีความเสี่ยง เนื่องจากองค์กรไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลหรือการเข้าถึง และใช้งานเครือข่าย Internet ของบุคลากรได้รัดกุมเท่ากับภายในสำนักงานขององค์กร จนอาจกลายเป็นเป้าหมาย และเหยื่อของการโจมตีในรูปแบบ Phishing, Malspams และ Ransomware ที่แฝงตัวเข้ามาเสมือนเป็น Application โดยจากสถิติที่พบส่วนใหญ่ก็มีแฝงมากับ application ที่เกี่ยวกับ COVID-19 จนกลายเป็นการโจมตีที่ถูกพบเห็นได้มากที่สุด ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางไม่เพียงแต่กับองค์กร แต่ยังรวมถึงลูกค้าขององค์กรด้วย

Cloud Service

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลในเชิงบวกให้เกิดการใช้งาน Cloud Service เพิ่มขึ้น ในรายงาน Flexera 2020

State of the Cloud Report ระบุว่า 59% ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุว่าการใช้ Cloud ขององค์กรสูงขึ้นกว่าที่เคยวางแผนเอาไว้ตั้งแต่ก่อนที่จะเกิดการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทามกลางสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และบุคลากรขององค์กรจำเป็นต้องทำงานจากที่บ้าน \ Cloud Service จึงได้กลายเป็นสิ่งสำคัญที่จะสนับสนุนให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และถึงแม้ว่าองค์กรจะรับทราบถึงข้อดีต่างๆ ของการใช้ Cloud Service แล้ว แต่ก็ยังมีประเด็นที่ผู้บริหารขององค์กรต้องให้ความสำคัญ โดยเฉพาะเรื่องการจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ความซับซ้อนในการบริหารจัดการที่เป็นไปตาม SLA (Service Level Agreement) ของผู้ให้บริการแต่ละราย การที่จะต้องถูกผูกพันติดอยู่กับผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าเมื่อเสถียรภาพของบริการ Cloud จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร รวมถึงเรื่องของประสิทธิภาพ และความเร็วในการเข้าถึงระบบเพื่อใช้งาน และบริหารจัดการ เป็นต้น ประเด็นเหล่านี้จะมีผลต่อการตัดสินใจขององค์กรในการขยายการใช้บริการ Cloud Service การลงทุน และการพัฒนาธุรกิจในอนาคต

Integrations and Upgrades

เพื่อให้ธุรกิจขององค์กรยังคงสามารถแข่งขันในตลาดได้ จำเป็นต้องมีการประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนการ และเทคโนโลยีที่นำมาประยุกต์ใช้งานอยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการปรับปรุงระบบที่องค์กรมีให้พร้อมใช้งานหรือระบบที่มีอายุการใช้งานมานาน อาจจำเป็นต้องใช้เวลา และเงินลงทุนจำนวนมาก วิธีที่ง่ายที่สุดก็คือการนำเอาระบบหรือเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาผสมผสานเพื่อใช้งานร่วมกับระบบเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิม แทนการสร้างระบบขึ้นมาใหม่ทั้งหมด โดยในช่วงที่ผ่านมาหลายองค์กรได้ทำ Digital Transformation เกิดการนำเอาระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ หลายระบบเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ร่วมกับระบบงานเดิม อย่างไรก็ตามหากแนวทางดังกล่าวนี้ถูกดำเนินการโดยขาดกระบวนการฝึกอบรม และการบริหารจัดการที่ดี ก็ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาวเมื่อมีการเปลี่ยนกระบวนการทำงานหรือทีมบุคลากร รวมถึงการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีในอนาคต

อ่านต่อฉบับหน้า