

วิสัยทัศน์ไอที (IT Vision)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพลด พรหมายมาพันธุ์

ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ลงตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ Transport Journal รายสัปดาห์ ฉบับวันที่ 22-28 กันยายน พ.ศ.2551 หน้า 18

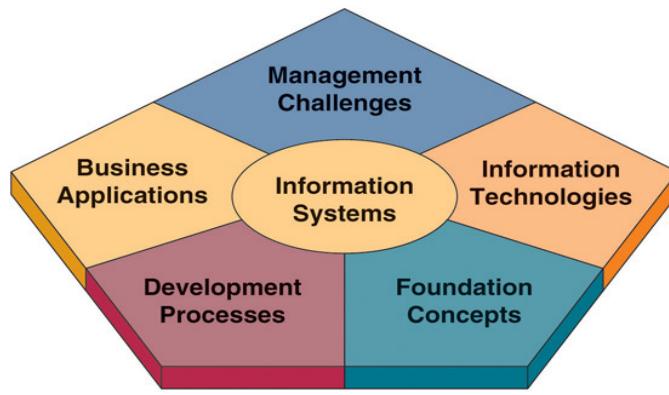
เริ่มต้นเปิดคล้มนี้ใหม่ ด้วยคำว่า “วิสัยทัศน์ไอที” ปัจจุบันผู้บริหารธุรกิจและองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก กลาง ในญี่ ต้องมีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการนำเอatech ในโลจิสติกส์ (Information Technology : IT) เข้าไปประยุกต์ใช้ในองค์กร นั่นคือ (1). นำไปประยุกต์ในด้านการปฏิบัติการ, (2). นำไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจ และ (3). นำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน วิสัยทัศน์ที่ดีต้องสามารถทำให้มองเห็นภาพจนที่ชัดเจนในอนาคต และต้องมีส่วนกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมและอยากร่วมมือกับภารกิจตาม ตัวอย่างวิสัยทัศน์ที่ปะสะความสำเร็จอย่างมาก เช่น วิสัยทัศน์ของบริษัท Microsoft ที่ว่า “คนและซอฟต์แวร์เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เราจะทำให้ซอฟต์แวร์ของเราไปปรากฏอยู่ทุกสถานที่ทุกเวลาและทุกอุปกรณ์” และวิสัยทัศน์ของบริษัท Sun Microsystems ที่ว่า “เราจะสร้างคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ให้เหมาะสมกว้างไกลกับผู้ใช้ที่ตั้งตารอคอยและเป็นเทคโนโลยีเปิดด้วย” จะเห็นได้ว่าทั้ง 2 บริษัทได้ทำวิสัยทัศน์ของตนเองให้เป็นจริงได้ดังที่ได้รับยกย่องโดยทั่วไป

นอกจากนี้ คนที่ทำอาชีพในธุรกิจยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำธุรกิจ ทำไม่เราจึงต้องศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ นั่นเป็นค่าตาม เช่นเดียวกับที่ทุกคนเคยถามว่า ทำไมต้องเรียนเกี่ยวกับบัญชี การเงิน การจัดการเกี่ยวกับการทำเนินงาน การตลาด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หรือหน้าที่หลักอื่นๆ ในทางธุรกิจ เนื่องจากว่า ระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีนั้น ได้กลายมาเป็นส่วนสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ผลักดันให้การทำธุรกิจประสบความสำเร็จ ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านธุรกิจ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพราะจะนำไปสู่ความเข้าใจในหน้าที่การทำงานอย่างอื่นๆ ในการประกอบธุรกิจด้วย ที่นี่มาดูว่า ความรู้ที่ว่านี้เป็นอย่างไรบ้าง ความรู้ที่กล่าวถึงนี้เรียกว่า **ขอบข่ายงานความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศสำหรับผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจ (A Framework of Information Systems for Business Professionals)** ดังมีรายละเอียดแต่ละประเด็นต่อไปนี้

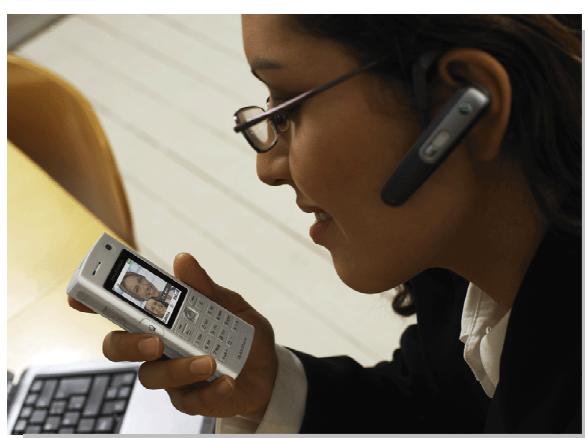
- **แนวความคิดขั้นพื้นฐาน (Foundation Concepts)** หมายถึงพื้นฐานพฤติกรรม หรือแนวความคิดเกี่ยวกับการมีความรู้ในด้านเทคนิค ด้านธุรกิจ ซึ่งผู้บริหารทั่วไปควรจะมี และเพื่อทำให้มีความเข้าใจว่า ระบบสารสนเทศสามารถจะนำไปช่วยสนับสนุนการปฏิบัติการ การบริหารการตัดสินใจ การใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางแข่งขันทางธุรกิจ ได้จริง อาจกล่าวได้อย่างง่ายๆ ว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล โดยเฉพาะวิสัยทัศน์ทางด้านไอที หากใครติดตามข่าวสารทางด้านไอทีคงจะพอทราบว่า ประเทศไทยเดิมมีอุทยานซอฟต์แวร์ (Software Parks) ถึง 8 แห่ง ทำให้ประเทศไทยสามารถเดิมพัฒนาบุคลากรทางด้านไอทีได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำรายได้เข้าประเทศจากการพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาเอง และรับจ้างพัฒนาซอฟต์แวร์ให้กับประเทศอื่นด้วย ซึ่งนำรายได้เข้าสู่ประเทศปีหนึ่งมหาศาล ในขณะเดียวกันประเทศไทยมีอุทยานซอฟต์แวร์ เพียง 1 แห่ง และกำลังจะตามมาอีก 3 แห่ง คือ ที่เชียงใหม่ ขอนแก่น และภูเก็ต แต่เท่าที่ทราบพอกเป็นรูปเป็นร่างจริงๆ มีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียวเท่านั้น นอกนั้น ยังดำเนินการอยู่แบบครึ่งๆ กลางๆ

- **เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)** เรื่องหลักของแนวความคิดนี้คือ เรื่องของการพัฒนาและจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งนั่นก็คือ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ การจัดการฐานข้อมูล หรือเทคโนโลยีการประมวลผลข้อมูลต่างๆ และเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้ในเตอร์เน็ตเป็น

พื้นฐาน ที่สำคัญต้องมีความรู้เรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัย เช่น เทคโนโลยี 3G (Third Generation), 4G (Fourth Generation), Wireless Technologies, Social Networks, Web 2.0, WIFI, WIMAX เป็นต้น



- การประยุกต์ใช้ในธุรกิจ (Business Applications) การประยุกต์ใช้ในความหมายนี้คือ การนำเข้าระบบสารสนเทศไปประยุกต์เพื่อนำไปปฏิบัติการ, บริหารจัดการ, และใช้เพื่อเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร ซึ่งก็รวมทั้ง พัฒนาระบบ อิเล็กทรอนิกส์ และการใช้อินเตอร์เน็ต, เครือข่ายภายในองค์กร และเครือข่ายภายนอกองค์กร สำหรับการนำเข้าไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจนั้น เช่น การนำเข้าไปประยุกต์ใช้ด้านการตลาด การผลิต ทรัพยากรมนุษย์ บัญชี และการเงิน เป็นต้น ในส่วนของอินเตอร์เน็ต และพัฒนาระบบ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น นำเข้าไปประยุกต์ใช้ในการทำธุรกิจจากบุรุษผู้บริโภค (Business to Consumers : B2C), การประยุกต์ใช้ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business : B2B), การประยุกต์ใช้ระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภคด้วยกันเอง (Consumers to Consumers : C2C) และการประยุกต์ใช้ระหว่างภาคธุรกิจกับภาครัฐบาล (Business to Government : B2G) นอกจากนี้ ยังมีการนำเข้าระบบสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในการช่วยตัดสินใจ ตัวอย่างเช่น ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ และระบบข้อมูลทำให้มองเห็นภาพพจน์ (Geographic Information and Data Visualization Systems : DVS) ตัวอย่างของระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information Systems : GIS) เป็นตัวอย่างพิเศษหนึ่งของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ซึ่งรวมถึงลักษณะของคอมพิวเตอร์ กราฟิกและลักษณะของ DSS มาไว้เป็นอันเดียวกัน ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เป็นการใช้ฐานข้อมูลภูมิศาสตร์ (Geographic Database) เพื่อสร้างและแสดงแผนที่อุปกรณ์เป็นภาพกราฟิกสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจในเรื่องผลกระทบด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการประสบภัยธรรมชาติ หรือต้องการดูทรัพยากรด้านต่างๆ มีหลายบริษัท ใช้เทคโนโลยีของ GIS ทำงานร่วมกับระบบนำทางโทรศัพท์ด้วย GPS (Global Positioning Systems : GPS) เพื่อช่วยในการคัดเลือกพื้นที่ในการทำการขายปลีก, ร้านค้า หรือเป็นสิ่งที่อยู่ทาง habitats ประชากรในการตั้งเบ้าหมายทางการตลาด ตัวอย่างเช่น บริษัท FedEx (Federal Express), Levi Strauss ก็ใช้ซอฟต์แวร์ที่มีการทำภาระที่ข้อมูล ตัวอย่างของซอฟต์แวร์ GIS คือ MapInfo และ Atlas GIS เป็นต้น (James A. O'Brien : 2008 : 8)



■ **กระบวนการในการพัฒนา (Development Process)** หมายถึงว่า ทำอย่างไรที่ผู้ใช้ หรือผู้เชี่ยวชาญทางธุรกิจ และผู้เชี่ยวชาญทางระบบสารสนเทศนี้ จะสามารถวางแผน และพัฒนาเงื่อนไขของระบบสารสนเทศไปช่วยในการแก้ปัญหาทางธุรกิจได้ เช่น การพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาใช้งานในธุรกิจด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการขายตัวรถทัวร์ การขายหนังสือ การลงทะเบียน การเข้า-ยืมหนังสือ หรือแม้กระทั่งซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการขายตัวรถไฟฟ้า BTS ขายตัวเครื่องบิน จองห้องพักโรงแรม เป็นต้น และนอกจากนี้ยังหมายถึงการทำอย่างไรที่จะพัฒนาทฤษฎีใหม่ๆ ขึ้นมาใช้ได้

■ **ความท้าทายในด้านการจัดการ (Management Challenges)** หมายถึงประสิทธิภาพในการจัดการเรื่อง ทรัพยากร และการใช้กลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อนำมำจัดการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร รวมถึงประเภทของธุรกิจ ในแต่ละระดับด้วย เช่น การจัดการช่วยบริการแก่ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ การจัดการด้านความปลอดภัยรวมถึงจริยธรรม ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และท้ายสุด รวมไปถึงการจัดการเรื่องไอทีไว้พร้อมแผนด้วย.

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า วิสัยทัศน์ทางด้านไอที และความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้น เพราะจะเป็นเสมือนแนวทางหลักขององค์กรธุรกิจที่จะทำให้พนักงานทุกคนมุ่งไปสู่เป้าหมายนั้นให้ได้ ซึ่ง ความสำเร็จเหล่านั้น เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรล้วนปราบนาด้วยกันทั้งสิ้น.

