

2015-01-01

สัมภาษณ์ รองศาสตราจารย์ ดร. กมลเศษฐ์ สันติเวชชกุลการวางแผนกลยุทธ์
เทคโนโลยีสารสนเทศ และปรัชญาระบบงานทางธุรกิจด้วยระบบคอมพิวเตอร์
ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

กมลเศษฐ์ สันติเวชชกุล

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/unisearch>



Part of the [Social and Behavioral Sciences Commons](#)

Recommended Citation

สันติเวชชกุล, กมลเศษฐ์ (2015) "สัมภาษณ์ รองศาสตราจารย์ ดร. กมลเศษฐ์ สันติเวชชกุลการวางแผนกลยุทธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และปรัชญาระบบงานทางธุรกิจด้วยระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป," *UNISEARCH (Unisearch Journal)*: Vol. 2: Iss. 3, Article 7.

DOI: 10.58837/CHULA.UNISEARCH.2.3.6

Available at: <https://digital.car.chula.ac.th/unisearch/vol2/iss3/7>

This Interview is brought to you for free and open access by the Chulalongkorn Journal Online (CUJO) at Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in UNISEARCH (Unisearch Journal) by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact ChulaDC@car.chula.ac.th.

รองศาสตราจารย์ ดร. กมลรัตน์ สันติเวชชกุล

การวางแผนกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และ ปรับปรุงกระบวนการงานทางธุรกิจด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป



รองศาสตราจารย์ ดร. กมลศัน สันติเวชกุล ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ และอาจารย์ประจำภาควิชา การธนาคารและการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้มากประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ มาแบ่งปันข้อมูลการนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และปรับปรุงกระบวนการงานทางธุรกิจในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ให้สามารถอยู่รอดท่ามกลางสภาวะการแข่งขันแห่ง ยุคสมัยของการเปลี่ยนแปลงได้

นิยามของระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางธุรกิจ

“...ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่ดี ต้องรองรับโมบายแพลตฟอร์ม (Mobile platform) และสมาร์ทโฟน เพื่อให้สามารถทำงานผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาได้ทุกที่ ทุกเวลา...”

ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางธุรกิจ คือ ระบบที่ครบวงจรในการทำธุรกิจตั้งแต่การซื้อขาย การทำ บัญชี การผลิต การจัดการทรัพยากร และการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 4 ส่วนใหญ่ๆ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฟีลแวร์ และเน็ตเวิร์ค โดยที่ผู้ประกอบการอาจใช้วิธีการซื้อฮาร์ดแวร์ ซึ่งหมายถึง เครื่องเซิร์ฟเวอร์ และซอฟต์แวร์ไว้เป็นของตนเอง หรือใช้วิธีการเช่า โดยให้ตั้งอยู่ในสถานที่หรือนอกสถานที่ ทำงานก็ได้ เช่นเดียวกับฟีลแวร์ ซึ่งหมายถึง คนดูแลระบบ คอมพิวเตอร์ที่อาจเป็นคนในสำนักงานหรือว่าจ้างจาก ภายนอก หรือที่เรียกว่า Outsource ก็ได้ ซึ่งประเด็นสำคัญ ของระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางธุรกิจอยู่ที่ เน็ตเวิร์ค อันเป็นผลมาจากการที่ปัจจุบันกิจการหรือธุรกิจ ต่างๆ มิได้มีการดำเนินกิจการอยู่ที่สำนักงานใหญ่เพียงแห่งเดียว แต่มีสำนักงานหรือสาขาในการดำเนินการตามที่ตั้งต่างๆ ซึ่งมี จำนวนมากน้อยแตกต่างกันไปตามขนาดของธุรกิจหรือ องค์กร รวมถึงการที่คนทำงานของกิจการเหล่านั้น อาจจำเป็นต้องออกไปทำงานนอกสถานที่ในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศไทย แต่ต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ในการดำเนินกิจการด้วยระบบเดียวกันผ่าน ระบบเน็ตเวิร์ค ซึ่งปัจจุบันมิได้อยู่เพียงแคในอาคารสถานที่ เท่านั้น แต่กลับเป็นระบบที่สามารถไปได้ทุกที่ ทั้งในรูปแบบ LAND Line แบบมีสายหรือไร้สาย (Wireless) ทั้งระบบ โทรศัพท์มือถือ 3G 4G หรือ wifi ดังนั้น ระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่ดีจึงต้องรองรับโมบายแพลตฟอร์ม (Mobile platform) และสมาร์ทโฟน เพื่อให้สามารถทำงานผ่าน โทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาได้ทุกที่ ทุกเวลา

ตัวอย่างของระบบการค้าสมัยใหม่ที่นำระบบซอฟต์แวร์ สำเร็จรูปมาใช้ เช่น เมื่อมีการป้อนข้อมูลการซื้อขาย ณ จุดขาย จากสาขาต่างๆ โดยพนักงาน ซึ่งเป็นการดำเนินการตามปกติ เมื่อสิ้นสัปดาห์ก็สามารถสรุปได้ว่า ในวันนั้นๆ มียอดการซื้อขาย สินค้าของแต่ละสาขาเป็นจำนวนเท่าใด เนื่องจากระบบได้รับการออกแบบล่วงหน้า (Pre-design) ให้ทำหน้าที่เก็บข้อมูล กล่าวคือ เมื่อมีการซื้อขายสินค้า ระบบจะทำการลงบัญชีให้ โดยที่พนักงานบัญชีทำเพียงแค่ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องแล้ว จึงส่งต่อไป และหากมีการป้อนข้อมูลผิดพลาด ระบบ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปนี้ จะสามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ใดเป็นผู้ป้อนข้อมูล เนื่องจากระบบมีการบันทึกไว้ทุกขั้นตอนและทุก กระบวนการ หรือแม้แต่กระบวนการส่งของในคลังสินค้า ระบบนี้ยังสามารถตรวจสอบสต็อกสินค้าที่ส่งเข้ามาว่า สินค้า มาส่งเมื่อใด จำนวนเท่าใด มีการส่งสินค้าเสร็จเรียบร้อยแล้ว หรือไม่ โดยหากมีการส่งสินค้าเรียบร้อยแล้ว ระบบจะตั้งให้ บริษัทผู้ส่งสินค้าเป็นเจ้าหนี้โดยไม่ต้องนำใบส่งสินค้าไปส่ง พนักงานบัญชีเพื่อดำเนินการ เนื่องจากระบบได้ถูกออกแบบ ไว้เรียบร้อยแล้ว หรือในเรื่องของการเบิกสินค้า บริษัทอาจมี แบบฟอร์มหรือรหัสผ่านสำหรับการขอเบิกสินค้า เมื่อมีผู้มา เบิกสินค้าและมีการป้อนข้อมูล สต็อกสินค้าจะถูกตัดตาม รายการนั้นๆ โดยระบบสามารถแสดงให้เห็นว่า ใครเป็นผู้เบิก สินค้าและเบิกไปจำนวนเท่าใด นอกจากนี้ ในเรื่องของการ จัดส่งสินค้าก็เช่นเดียวกัน ระบบสามารถตรวจสอบสถานะของ การส่งสินค้า เมื่อสินค้าถูกจัดส่งไปถึงมือลูกค้าและมีการ เซ็นรับสินค้าเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าจึงถูกตั้งเป็นลูกหนี้

ความสำคัญของการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในการดำเนินธุรกิจ

“...การนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเข้ามาช่วยในเรื่องของกระบวนการทางธุรกิจ ทำให้มีการป้อนข้อมูลเข้าระบบเพียงครั้งเดียว ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อน...”

ความสำคัญในเรื่องของการวางแผนกลยุทธ์และการนำเรื่องของการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม (Enterprise Resource Planning: ERP) มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการธุรกิจ (Business Process Improvement: BPI) นั้น อยู่ภายใต้การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ในเรื่องของการดำเนินธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขัน หรือให้ทัดเทียมคู่แข่ง และความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ได้เต็มศักยภาพเพื่อองค์กรควรต้องทำ

เนื่องจากเดิม ก่อนที่จะมีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน นักคอมพิวเตอร์หรือนักวิเคราะห์ระบบต้องทำการวิเคราะห์หรือศึกษาระบบและวิธีการทำงาน (System analysis) จากนั้นจึงทำการออกแบบระบบ (System design) และเขียนโปรแกรมให้เหมาะสมกับองค์กรนั้นๆ เปรียบเสมือนการตัดเสื้อใหม่เฉพาะตัว (Tailor made) และเปรียบเหมือนกับการใช้ระบบอัตโนมัติทำงานแทนมือ โดยการเข้าไปดูว่าทุกวันนี้ทำงานอย่างไร แล้วพยายามเข้าไปทำให้เป็นระบบอัตโนมัติโดยให้อยู่ในกระบวนการทำงานแบบเดิม ซึ่งดีหรือไม่นั้น ยังไม่สามารถมองเห็นได้ชัด แต่ภายหลังเมื่อองค์กรชั้นนำมีการนำแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์สำเร็จรูปอย่าง SAP Oracle ที่เป็นซอฟต์แวร์ทางด้าน ERP เข้ามาใช้ซึ่งมีความน่าสนใจตรงที่ ในการพัฒนาให้มาเป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูปนั้น ได้มีการทำกรอบงาน (Framework) ที่เกิดจากการศึกษาหรือค้นคว้าว่า การทำงานแบบนี้ หากนำระบบไอทีเข้ามาช่วย ทำอย่างไรจึงจะมีประสิทธิภาพดีขึ้น และเมื่อมีกรอบงานแล้ว หากองค์กรใดพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีทำงานตามวิธีที่อยู่ในระบบ ERP มาตรฐาน ก็สามารถเปลี่ยนไปทำงานตามวิธีนี้ได้

ทั้งนี้ มาตรฐานของระบบ ERP จะสามารถปรับแต่งตามความต้องการของการดำเนินธุรกิจแต่ละแห่งได้ โดยจะต้องทำการศึกษาว่ากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการออกเอกสารขององค์กรเป็นอย่างไร หากขั้นตอนในการทำงานไปด้วยกันได้ ย่อมไม่มีความจำเป็นที่ต้องทำตามรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นการเสียเวลา แต่ต้องปรับแต่งระบบให้สามารถสร้างผลลัพธ์ที่นำไปใช้ได้เหมือนกับระบบที่ใช้ในการทำงานอยู่เดิม และทำให้ข้อมูล (Input) ที่ใช้ในระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ERP สามารถมองภาพรวมทั้งองค์กรได้ และมีระบบที่สามารถ

ดึงข้อมูลนำไปใช้ได้เลย กล่าวคือ เมื่อใดก็ตามที่มีการป้อนข้อมูลจากฝ่ายใดก็ตาม เข้ามาในหน่วยธุรกิจ ทุกฝ่ายต้องสามารถนำข้อมูลนั้นไปใช้ได้ถูกต้องและตรงกัน ไม่ว่าจะเป็นชื่อหรือตัวเลข โดยเป็นการป้อนข้อมูลเข้าระบบครั้งเดียว คือ เมื่อใดที่มีการใส่ข้อมูล หรือปรับปรุง เปลี่ยนแปลง อัปเดตข้อมูลใดๆ ข้อมูลต่างๆ จะเปลี่ยนแปลงได้ครบและเหมือนกันหมด โดยที่ทุกฝ่ายได้เห็นข้อมูลเดียวกัน นั่นหมายถึงว่า ในฐานข้อมูลต้องเป็นฐานข้อมูลเดียวกัน และทำอย่างไรจึงสามารถเห็นข้อมูลล่าสุดที่เข้ามา เรียกว่า ระบบเรียลไทม์ (Real times) ซึ่งหมายความว่า เมื่อใดก็ตามที่ข้อมูลเข้ามาในองค์กร สามารถนำไปใช้ได้เลย

ดังนั้น หากเราใช้แอปพลิเคชันซอฟต์แวร์เรื่อง ERP ที่ดีในการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ เป็นซอฟต์แวร์ที่มีกรอบมีโครงสร้างจากแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) เป็นระบบที่สามารถเชื่อมโยงทุกระบบเข้าหากัน และเป็นระบบที่เป็นเรียลไทม์ โครงแบบนี้ก็จะกลายเป็นโครงสร้างทางธุรกิจที่ครบวงจร คือ มีการเชื่อมโยงกันตั้งแต่การจัดซื้อจัดจ้าง งานพัสดุ งานบัญชีและการเงิน การลงทะเบียนทรัพย์สิน หรือเตรียมการ ฉะนั้น หากมีคนสั่งซื้อสินค้าเข้ามา ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ว่ามีสินค้าสำหรับจำหน่ายหรือไม่ หากมีสินค้า บริษัทสามารถทำออร์เดอร์ให้นำสินค้าไปส่งผู้ซื้อได้ หรือเมื่อมีคนสั่งซื้อเข้ามา ข้อมูลจะถูกถ่ายทอดไปถึงงานบัญชี หากลูกค้าไม่ชำระเงินก็สร้างให้ลูกค้าเป็นลูกหนี้ได้ โดยที่งานบัญชีไม่ต้องนำไปส่งซื้อมาคีย์ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าใหม่ เหล่านี้ล้วนเป็นการนำ IT เข้าไปช่วยในเรื่องของกระบวนการทางธุรกิจ ทำให้การดำเนินงานไม่ซ้ำซ้อนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม การนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ จำเป็นต้องมีการวางแผนในเรื่องของการทำงานต่างๆ ทั้งกลยุทธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ แนวทางการดำเนินการ โดยเบื้องต้นต้องมีการวิเคราะห์ระบบ IT ที่ใช้อยู่ในองค์กรว่า มีความทันสมัยหรือไม่ ระบบเป็นอย่างไร จากนั้นต้องวางแผนโดยละเอียดสำหรับ 5 ปีข้างหน้าว่า ในแต่ละปีจะต้องดำเนินการอย่างไร หรือต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนหรือไม่ อย่างไร รวมทั้งมีรายละเอียดจากแผนกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติว่าต้องดำเนินการในรายละเอียดอย่างไร

นอกจากนั้น การวางแผนกลยุทธ์มีความสำคัญต่อการจัดเตรียมงบประมาณ ตลอดจนการวางแผนปฏิบัติการของฝ่ายวางแผนในแต่ละหน่วยงาน จึงต้องสามารถตอบได้ว่าโครงการนั้นมีวัตถุประสงค์อย่างไร เพราะเหตุใดจึงต้องจัดทำโครงการดังกล่าว ประโยชน์ที่ได้รับคืออะไร งบประมาณในการดำเนินงานและงบประมาณในการลงทุนเป็นอย่างไร และ

หากโครงการผ่านการพิจารณา ต้องมีการจัดซื้อจัดจ้าง การทำ TOR (Term of Reference) และการดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนอย่างไร ทั้งนี้ ระยะเวลาดำเนินการที่ใช้ในการออกแบบและนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ นั้น ขึ้นอยู่กับประเภทและขนาดขององค์กร

ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการงานทางธุรกิจ

“...ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปช่วยลดเวลาในการทำงาน ทำให้ข้อมูลมีความชัดเจน สามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น...”

เนื่องจากการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในกระบวนการทางธุรกิจ ทำให้การนำเข้าข้อมูลต่างๆ ขององค์กรหรือธุรกิจเป็นการนำข้อมูลเข้าเพียงครั้งเดียว ข้อมูลทุกวันที่ ทุกวินาที จึงเป็นข้อมูลเดียวกัน ระบบที่ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน จึงสามารถช่วยลดความผิดพลาด ความคลาดเคลื่อน และความซ้ำซ้อนของข้อมูลได้ และเนื่องจากข้อมูลมีความชัดเจน จึงสามารถลดเวลาในการทำงานได้ ทำให้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นผลดีต่อการทำงานในภาพรวมขององค์กรให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น กรณีที่องค์กรหนึ่งมีฝ่ายปฏิบัติงานอยู่ 5 ฝ่าย การนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ปรับปรุงกระบวนการงานทางธุรกิจ มิได้

หมายความว่า แต่ละฝ่ายจะทำงานเท่ากันหรือทำงานเหมือนเดิม แต่อาจทำให้บางฝ่ายทำงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นต้นทางในการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบมากขึ้น ในขณะทำงานของฝ่ายที่เหลืออาจลดลงไปตามลำดับหรือไม่เหลืองานเลย ดังนั้น องค์กรหรือบริษัทอาจมีการปรับหรือยุบฝ่ายที่มีลักษณะงานเหมือนกัน หรือเพิ่มฝ่ายใหม่ เช่น จากเดิมทีมงานต้องผ่าน 5 ฝ่าย อาจลดลงเหลือ 3 ฝ่าย โดยยุบฝ่ายเดิมไป 3 ฝ่าย เหลือ 2 ฝ่าย แล้วเพิ่มฝ่ายใหม่อีก 1 ฝ่าย รวมเป็น 3 ฝ่าย หรือ จากเดิมทีมงานต้องผ่าน 6 ฝ่าย อาจปรับลดเหลือเพียงฝ่ายเดียวเป็นฝ่ายใหม่ที่ให้บริการครบทุกขั้นตอนในฝ่ายเดียว หรือที่เรียกว่า การให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) เป็นต้น



ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

“...ปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่พบ คือ การด้านการเปลี่ยนแปลงจากคนปฏิบัติงาน
องค์กรไม่มีความสามารถในการลงทุน และผู้บริหารไม่มีความต้องการในการลงทุนและพัฒนาองค์กร...”

ปัญหาส่วนมากที่พบในการนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ คือ การด้านการเปลี่ยนแปลงจากคนในองค์กรหรือจากผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากพื้นฐานของคนไทยที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ประกอบกับความกลัวในการถูกลดคุณค่าในสิ่งที่ตนสั่งสมประสบการณ์หรือความชำนาญจากการทำงานอันยาวนาน จึงไม่ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงขึ้น ปัญหาเรื่องคนจึงมาเป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้น หากไม่มีการวางแผนให้ดีและสื่อสารให้ชัดเจน การเปลี่ยนแปลงย่อมก่อให้เกิดผลกระทบในเรื่องของการจัดการแน่นอน และในบางกรณีอาจพบว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลต่อการบริหารงานให้เกิดธรรมาภิบาลของบางองค์กรได้ อันเนื่องมาจากการที่ระบบการทำงานในรูปแบบเดิมซึ่งมีได้เป็นระบบอัตโนมัติทุกขั้นตอน แต่มีคนเข้าไปทำงานเป็นช่วงๆ ทำให้ผู้ที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนสามารถใช้ช่องทางการตัดสินใจในการดำเนินงานได้ เช่น อาจมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับ หรืออาจเรียก/ได้รับค่าอำนาจความสะดวกเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งหากไม่ได้รับค่าอำนาจความสะดวก จะทำให้การดำเนินการย่ำแย่ล่าช้าออกไป เป็นต้น ดังนั้น หากมีการนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ สิ่งเหล่านี้ย่อมไม่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการลดการคอร์รัปชันในองค์กรได้ แต่อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมถูกต่อต้านจากพนักงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในผลประโยชน์นั้นๆ ที่นอกจากไม่ต้องการเปลี่ยนวิธีทำงานแล้ว ยังไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ส่วนตัวที่เคยได้รับอีกด้วย ดังนั้น หากทุกฝ่ายไม่มีความตั้งใจที่จะดำเนินการในการนำ IT เข้ามาช่วยในการทำงาน ย่อมเป็นปัญหาต่อการพัฒนาองค์กร

นอกจากนี้ แม้ว่าองค์กรมีความต้องการนำระบบใหม่มาใช้ แต่หากองค์กรไม่มีความสามารถในการลงทุน ย่อมไม่สามารถนำระบบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรได้ หรือในทางกลับกัน หากองค์กรมีความสามารถในการลงทุน แต่ผู้บริหารไม่มีนโยบายหรือความต้องการที่จะลงทุน เพราะไม่ต้องการ

เหนื่อย ไม่ต้องการรับผิดชอบ ไม่ต้องการเสี่ยง โครงการที่จะนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจย่อมไม่เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นได้ยาก หรือหากเกิดขึ้นได้ ย่อมมีความเสี่ยงสูงที่จะไม่ประสบผลสำเร็จ แต่หากเป็นผู้บริหารที่เป็นนักพัฒนา หรือองค์กรมีดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator: KPI) มาควบคุม ย่อมทำให้การนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานมีความเป็นไปได้มากขึ้น

ดังนั้น องค์กร หรือหน่วยงานธุรกิจจึงอาจต้องมีที่ปรึกษาที่มีคุณภาพและสามารถเข้ามาช่วยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์และความจำเป็นที่หน่วยงานหรือองค์กรต้องนำ IT หรือระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำระบบ IT หรือคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่นำมาใช้ว่าสามารถทำอะไรได้บ้าง ต้องใช้งบประมาณเท่าใดในการลงทุนเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ การนำไปปฏิบัติใช้ (Implement) การบำรุงรักษา และนอกเหนือจากการชี้ให้เห็นถึงความเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่คู่แข่งมีการนำมาใช้งานแล้ว ยังต้องสามารถตอบคำถามด้านความคุ้มค่าทางการเงินได้อย่างชัดเจนว่า การลงทุนดังกล่าวคุ้มค่าหรือไม่ อย่างไร กล่าวคือ เมื่อมีการนำระบบดังกล่าวมาใช้แล้ว สามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นเท่าใด และ/หรือสามารถลดรายจ่ายประจำลงได้เท่าใด ดังนั้น ในการออกแบบหรือวางแผนกลยุทธ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงต้องศึกษาความเป็นไปได้เพื่อตอบโจทย์ในมิติต่างๆ ทั้ง 4 มิติ ทั้งในด้านของความต้องการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป การนำเทคนิคมาใช้ในการบริหารจัดการ และการบริหารการเงิน ทั้งในเชิงตัวเลขและเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการศึกษาความเป็นไปได้ในลักษณะเดียวกันกับการศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินการทางธุรกิจ ที่ต้องศึกษาทั้ง 4 มิติ ได้แก่ ด้านการตลาด ด้านการผลิต ด้านการจัดการ และด้านการบริหารการเงิน

ความแพร่หลายและแนวโน้มในการนำมาใช้

“...ปัจจุบัน ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป เป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่สำคัญที่จำเป็นต้องมี และเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในการใช้วางแผนและปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อนำธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ...”

การนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจยังมีไม่มากนักสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ในขณะที่ธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่มีการนำระบบนี้มาใช้งานอย่างเต็มที่ ส่วนองค์กรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจมีการใช้งานอยู่บ้าง แต่ที่น่าสนใจคือ ในปัจจุบัน แม้จะเป็นธุรกิจหรือหน่วยงานขนาดกลางและขนาดเล็ก ก็สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจได้ เนื่องจากมีระบบการให้เช่าเกิดขึ้นเพื่อมารองรับ ทั้งการเช่าฮาร์ดแวร์ เซิร์ฟเวอร์ ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ เน็ตเวิร์ค ซึ่งเมื่อมีการลงระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปแล้ว สามารถใช้งานได้ตลอด เพียงแต่ต้องมีการแก้ไข ปรับปรุง เพิ่มเติม และพัฒนาให้ทันสมัย โดยสามารถรองรับการใช้งานอย่างน้อยประมาณ 5 ปี

ขณะนี้หน่วยงานรัฐบาลมีการสนับสนุนให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise: SME) นำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ โดยให้การสนับสนุนงบประมาณในการเช่าซอฟต์แวร์ รายละ 50,000 บาทต่อปี ทำให้ธุรกิจเหล่านี้สามารถมีระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์

สำเร็จรูปใช้ได้เหมือนบริษัทขนาดใหญ่โดยไม่ต้องลงทุนเป็นจำนวนล้านๆ บาท นอกจากนั้น ด้วยเทคโนโลยีที่มีในปัจจุบัน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ในการดำเนินการได้ โดยที่ไม่จำเป็นต้องมีเซิร์ฟเวอร์เป็นของตัวเอง เพียงแค่หน่วยงานสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ไม่ว่าจะด้วยระบบมีสายหรือไร้สาย ก็สามารถที่จะใช้ IT ในการทำงานแข่งขันกับบริษัทขนาดใหญ่ได้ ซึ่งนับว่าเป็นการลงทุนทางอ้อมเพื่อให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนการผลิตที่ลดลง สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพและสร้างรายได้ได้เพิ่มมากขึ้น

ในขณะที่ภาคเอกชนเริ่มมีการนำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจมากขึ้น หากหน่วยงานของภาครัฐยังไม่ขยับตัว ความรวดเร็วในการพัฒนาโครงการต่างๆ จะลดน้อยลง ดังนั้น หากรัฐบาลหันมาให้ความสนใจและเน้นเรื่องประสิทธิภาพ มุ่งพัฒนาการดำเนินงานในด้านต่างๆ ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางธุรกิจสามารถช่วยในเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน ลดความผิดพลาดของข้อมูลในการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้หน่วยงานเหล่านี้สามารถแข่งขันต่อไปได้

รองศาสตราจารย์ ดร. กมลเกศน์ สันติเวชกุล

สำเร็จการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำเร็จการศึกษาด้านบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเงินการคลัง จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และสำเร็จการศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิต สาขา Business Administration จาก Oklahoma State University ประเทศสหรัฐอเมริกา

ผลงานที่พามา/ประวัติการทำงาน

- ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี (พ.ศ. 2551-ปัจจุบัน)
- ที่ปรึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี (พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน)
- รองอธิการบดี & CIO (Chief Information Officer) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2547-2551)
- ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2538-2546)
- ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2540-2543)

