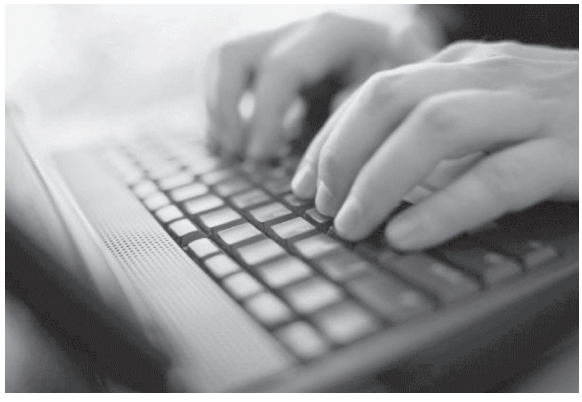


เตรียมพร้อมสารสนเทศ รองรับการเติบโตขององค์การ

วิชญ์ศุทธ์ เมาระพงษ์*



>>> คงไม่ใช่เรื่องแปลกที่ทุกองค์การย่อมต้องการที่จะเติบโตขยับขยายมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แต่ถ้าหากต้องการที่จะขยับขยายองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ แน่นอนว่าระบบสารสนเทศก็จะต้องถูกพิจารณาและขยายขนาดการให้บริการรองรับการดำเนินงานขององค์การให้ดีตามไปด้วยเช่นกัน ซึ่งก็หมายความว่าเราจะต้องเข้าไปควบคุมโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคนิคขององค์การเสียก่อนที่จะขยับขยายองค์การในภาพรวมต่อไป ซึ่งย่อมให้ผลดีกว่า ทั้งนี้ก็เพื่อให้องค์การเตรียมพร้อมสอดรับกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า กลุ่มผู้ผลิต/ผู้ค้าวัตถุดิบ หรือแม้แต่พนักงานที่กำลังจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นในอนาคต

ขนาดขององค์การนั้นก็ไม่ควรที่จะเป็นตัวบอกเนื้องานของระบบสารสนเทศขององค์การ แต่ในความเป็นจริงแม้แต่องค์การขนาดเล็กก็ยังต้องการทั้ง Hardware Software รวมไปถึงบริการอื่นๆ ในระดับที่องค์การขนาดกลางใช้กันทั้งนั้น ไม่ว่าจะเป็นส่วนงานใดในองค์การก็ตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวางแผนสำหรับระบบเครือข่าย การรักษาความปลอดภัย เว็บ รวมถึงระบบการสั่งซื้อสินค้าและระบบบัญชีอีกด้วย แต่ปัญหาก็คือแทนที่จะมีการวางแผนเผื่อไว้สำหรับความต้องการที่อาจจะเพิ่มขึ้น ธุรกิจขนาดเล็กกลับหันหน้ากลับมาใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ค่อนข้างจำกัดของตน จากชุด Application ระดับธรรมดาที่มีใช้งานอยู่บ้าง รวมถึงระบบอื่นๆ ที่มีอยู่ก่อนแล้วโดยยกภาระทั้งหมดไปให้ผู้ใช้งานที่มีความเชี่ยวชาญมากสักหน่อยเป็นผู้แบกรับภาระในการจัดการแทน

หากเรามองที่องค์การขนาดกลาง ซึ่งโดยปกติแล้วองค์การระดับนี้ก็จะมีระบบการแบ่งส่วนงานที่ค่อนข้างจะดีกว่าองค์การขนาดเล็ก โดยทุกอย่างนั้นจะถูกแบ่งสรรโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบสารสนเทศ แต่ปัญหาก็คือองค์การยังขาดโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศที่เตรียมเอาไว้สำหรับรองรับการทำงานร่วมกันทั่วทั้งองค์การ เพื่อที่จะได้รวบระบบย่อยจากส่วนต่างๆ ขององค์การเข้าด้วยกันเป็นส่วนเดียว ซึ่งถ้าจะมองกันให้ดีแล้วจะเห็นว่าวิธีนี้จะก่อให้เกิดปัญหาตามมาเป็นอย่างมากในขณะที่ธุรกิจดำเนินการไปแล้วและที่สำคัญปัญหาก็น่าจะเกิดในช่วงที่องค์การกำลังวุ่นวายกับภาระต่างๆ ที่ต้องทำเพื่อการขยับขยายนั่นเอง

ดังนั้นถ้าหากจะเพิ่มเปอร์เซ็นต์ความสำเร็จในการขยับขยายขนาดสำหรับองค์การในทุกระดับนั้น ควรจะต้องวางแผนการพัฒนาระบบและวิธีการ รวมไปถึงการทำงานต่างๆ โดยอัตโนมัติแทนที่จะไปพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญในแต่ละส่วนงานเพื่อทำให้แต่ละส่วนงานภายในองค์การสามารถทำงานต่อไปได้ เพราะเมื่อองค์การเติบโตขึ้นเราจำเป็นต้องใส่กระบวนการทำงานและการจัดการจริงๆ ลงไปในระบบและไม่มีใครเพียงคนๆ เดียว หรือกลุ่มเดียว ที่จะรับมือกับงานที่ซับซ้อนแบบนี้ได้อย่างแน่นอน

ประเด็นที่น่าสนใจอยู่ที่เครือข่าย Internet ซึ่งกลายเป็นสิ่งจำเป็นไปเสียแล้ว ซึ่งเมื่อมีการพัฒนาเครื่องมือขึ้นมาใช้งานหรือให้บริการบนเครือข่ายบวกกับการสร้างรูปแบบของ Interface ที่เป็นมาตรฐานมากขึ้น รวมถึง Plate Form Application อย่าง XML หรือแม้แต่ Java ต่างก็ช่วยลดกำแพงกั้นสำหรับการพัฒนา Application และระบบข้อมูลได้เป็นอย่างดี แน่นอนว่าวิธีนี้ทำให้การทำงานคล่องตัว Application ที่พัฒนาแล้วก็ง่ายในการแจกจ่าย ซึ่งจากจุดนี้เองที่ทำให้เราสามารถดึงความ

* ที่ปรึกษาโครงการประจำกระทรวง ICT สังกัดสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สามารถในการทำงานจาก Application ในระดับที่ใช้งานเพื่อองค์การขนาดใหญ่ลงมาใช้ใน Scale ที่เล็กลงและแน่นอนว่ามีราคาถูกกว่าได้ทันที และในอีกมุมหนึ่งทางผู้ให้บริการเทคโนโลยีเองที่เดิมเคยมองเฉพาะองค์การขนาดใหญ่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตอนนี้ก็เริ่มขยับมามองตลาดขององค์การในระดับที่เล็กลงมาตามพัฒนาการของกลุ่มลูกค้าของตน

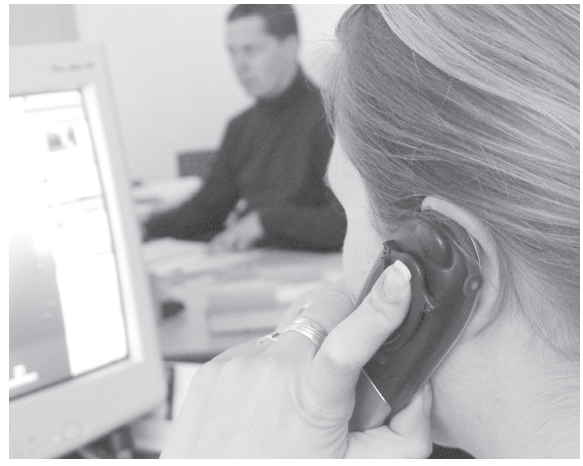
ผู้ผลิต Application ส่วนใหญ่กำลังให้ความสำคัญกับองค์การในระดับกลางค่อนข้างมาก เพราะใน Scale ระดับนี้จะมีความต้องการทั้งการเพิ่มขยายระบบ ความซับซ้อนของงาน ไปจนถึงการรวมระบบที่เหมือนกับการดึงข้อมูลทุกอย่างออกมาจากฝ่ายสารสนเทศขององค์การขนาดใหญ่เลยทีเดียว แต่ว่าตอนนี้แม้แต่องค์การขนาดเล็กที่มีพนักงานแค่หลักร้อยคนนั้นต่างก็จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีในระดับที่องค์การขนาดใหญ่ใช้กันค่อนข้างมาก โดยเน้นไปที่งานที่สำคัญเป็นหลักไม่ว่าจะเป็นงานด้านระบบเครือข่ายหรือการจัดการฐานข้อมูล

ตอนนี้เมื่อจำเป็นต้องวางแผนการจัดการกับระบบสารสนเทศเพื่อรองรับกับการเติบโตขององค์การระดับเล็กและกลางจะต้องเจอกับปัญหาที่ต้องตัดสินใจในเรื่องของเทคโนโลยีในสามส่วนหลักๆ คือ Application สำหรับ Front Office อย่างเช่น ERP Application สำหรับการจัดการฐานข้อมูลและแหล่งเก็บข้อมูล สุดท้าย Application หรือ Solution ที่ใช้บริหารจัดการระบบเครือข่ายและการรักษาความปลอดภัย ซึ่งในแต่ละส่วนนั้นทางเลือกและปัจจัยในการพิจารณาก็แตกต่างกันออกไป

Application Front Office กับ 3 ทางเลือก



ระบบ ERP เป็นประเด็นสำคัญที่เห็นได้ชัดว่าเริ่มขยับจากการเป็น Function การทำงานสำหรับองค์การขนาดใหญ่ลงมาสู่องค์การในระดับกลางและเล็กอย่าง Oracle และ SAP ซึ่งต่างก็มีให้ แต่ก็ดึงมาจากตลาดองค์การขนาดใหญ่ เพื่อนำมาสร้างฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ สำหรับวันนี้ความต้องการของ Front Office อย่างงานด้านบัญชีหรืองานขาย องค์การขนาดเล็กก็ยังมีทางเลือกในการวางระบบค่อนข้างน้อยมาก



อย่างแรก ที่ดูเหมือนจะเป็นทางเลือกที่ชัดเจนที่สุดก็คือ ดูจากผู้ให้บริการสำหรับระบบใหญ่ๆ อย่าง Oracle หรือ SAP โดยที่ทั้ง Oracle's Small Business Edition และ SAP's All-in-One suite ถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าใน Scale ระดับเล็กที่วางเอาไว้ให้พร้อมสำหรับจะเติบโตไปสู่ขนาดที่ใหญ่ขึ้น อย่างที่สอง ฝ่ายสารสนเทศอาจจะเลือกที่จะติดตั้งชุดเครื่องมือทางธุรกิจจากค่าย Microsoft และทางเลือกสุดท้ายองค์การอาจจะ Outsource บริการต่างๆ เหล่านี้ออกไปเพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาให้การพัฒนาเองในองค์การ ซึ่งองค์การขนาดกลางและใหญ่หลายแห่งต่างก็แสดงให้เห็นแล้วว่า นี่อาจจะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ได้รับความนิยมค่อนข้างมาก เช่น การติดตั้งระบบ CRM ในองค์การ ส่วนทางเลือกอื่นๆ ซึ่งคงจะเป็นทางเลือกที่หลายคนเริ่มมองข้ามไปก็คือ การเลือกซื้อจากผู้ผลิตรายย่อยที่มีองค์การขนาดเล็กเป็นตลาดหลัก ซึ่งดูเหมือนกับว่าทางเลือกนี้กำลังจะหดหายลงไปแทบทุกวัน เนื่องด้วยเรื่องของความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพ ชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์และกลุ่มขององค์การผู้ใช้งาน

อ่านต่อฉบับหน้า