บทที่ 5

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในธุรกิจ

เนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้เพิ่มขึ้นทุกขณะ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคอมพิวเตอร์ได้เริ่มเข้ามามีบทบาทในหน่วยธุรกิจต่าง ๆ มากขึ้น แต่การที่จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ให้ได้ผลนั้นนอกจากจะต้องมีการดำเนินตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่วางไว้แล้ว จะต้องคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการที่นำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ ซึ่งจะทำให้เราสามารถคาดการณ์และวางแผนที่จะป้องกันปัญหาที่เกิดจากผลของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในลักษณะของการ "Proacting" มากกว่าการที่จะคอยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาแล้วอย่างไม่มีการวางแผนอันเป็นลักษณะของ "Reacting" ซึ่งในบางปัญหาอาจจะยากที่จะแก้ไขได้ ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะข้อควรปฏิบัติเพิ่มเติมในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในธุรกิจต่าง ๆ ดังนี้

1. <u>ปรับปรุงทัศนคติของคนในองค์การ</u> องค์การประกอบด้วยคนหลาย ๆ ระดับที่มีความคิด ความรู้ ประสบการณ์แตกต่างกันไป จึงทำให้ทัศนคติของคนเหล่านั้นแตกต่างกันไปด้วยจึงควรที่จะต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนในองค์การให้พร้องที่จะมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้คอมพิวเตอร์ขนาดเล็กจำเป็นต้องมีการสร้างความพร้อมให้กับฝ่ายจัดการโดยปรับปรุงทัศนคติของฝ่ายจัดการก่อน ฝ่ายจัดการบางคนที่มักคิดว่าคอมพิวเตอร์เป็นเครื่อง-วิเศษที่สามารถจะเนรมิตของทุกสิ่ง รายงานทุกประเภทที่ถูกต้องสมบูรณ์ได้โดยตัวของมันเอง จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเขาให้ออกมาในรูปของการยอมรับว่า คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดการของฝ่ายจัดการไม่สามารถที่จะทำอะไรได้สมบูรณ์ในตัวของมันเอง จำเป็นจะต้องอาศัยความร่วมมือของ

ทุกฝ่ายในการเปลี่ยนแปลงระบบงานปรับปรุงความไม่สมบูรณ์ และความผิดพลาดต่าง ๆ ให้ถูกต้องได้ อันจะต้องอาศัยความร่วมมือในการที่จะวางและสร้างระบบใหม่ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ การประเมินผลของระบบงานเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาจำเป็นจะต้องทำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องอาศัยเวลา

ส่วนฝ่ายจัดการที่มีความกลัวว่าตนเองจะต้องสูญเสียอำนาจ หรือความเชื่อถือในตนเองที่เมื่อมีคอมพิวเตอร์แล้วการตัดสินใจทั้งหมดจะกระทำได้โดยอาศัยข้อมูลจากแผนกคอมพิวเตอร์ก่อน จึงจำเป็นจะต้องเปลี่ยนทัศนคติดังกล่าวมาแล้วทั้งหมด โดยการอธิบายให้ฝ่ายจัดการเข้าใจว่าเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเพียงเครื่องมือที่จะช่วยในการจัดการของฝ่ายจัดการให้ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในส่วนของการให้ข้อมูล เพื่อสร้างทางเลือกให้กับฝ่ายจัดการได้มากยิ่งขึ้น แต่การตัดสินใจยังคงตกเป็นหน้าที่ของฝ่ายจัดการที่ต้องอาศัยประสบการณ์และความรู้ ของตนซึ่งเครื่องไม่มี ถ้าฝ่ายจัดการเข้าใจและได้ใช้รายงานจากคอมพิวเตอร์ไปนาน ๆ ก็จะทำให้ทัศนคติของเขาดีขึ้นเรื่อย ๆ เพราะความเชื่อมั่นจะเพิ่มขึ้นและจะผลักดันให้แผนกคอมพิวเตอร์ขยายการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น เช่นการทำรายงานประเภทต่าง ๆ ออกมามากยิ่งขึ้น

2. <u>สร้างภาวะของความร่วมมือ</u> เพื่อป้องกันมิให้เกิดระดับของความร่วมมือที่ไม่สม่ำเสมอ จึงจำเป็นจะต้องสร้างภาวะของความร่วมมือขึ้นมา การสร้างภาวะความร่วมมือนี้ กระทำโดย

2.1 <u>กำหนดให้มีคณะกรรมการระดับสูง</u> ที่ประกอบด้วยบรรดาฝ่ายจัดการระดับสูงผู้จัดการแผนกคอมพิวเตอร์ โดยจะเข้ามาร่วมกันในการพัฒนาระบบตามแผนการระยะยาว และมีการประสานงานกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ตามระบบข่าวสารใหม่ คณะกรรมการระดับสูงนี้จะมีการประชุมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อ

- ยอมรับและตรวจสอบแผนระยะยาวในการใช้คอมพิวเตอร์
- พิจารณาการพัฒนาระบบของโครงการต่าง ๆ
- พิจารณาคัดเลือกระบบบางระบบขึ้นมาพัฒนาให้สมบูรณ์ขึ้น และ

- ตรวจสอบความสำเร็จของระบบที่ได้วางไว้เรียบร้อยแล้ว

การตั้งคณะกรรมการระดับสูงขึ้นสามารถสร้างสภาพการณ์ให้ฝ่ายจัดการระดับสูงและฝ่ายจัดการแผนกคอมพิวเตอร์ได้เรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกัน เป็นการสร้างความสนใจซึ่งกันและกันโดยตรง ป้องกันปัญหาที่ฝ่ายจัดการเกรงความลับจะรั่วไหลได้เพราะคณะกรรมการระดับสูงจะได้เป็นผู้พิจารณาถึงว่าอะไรที่ควรเปิดเผยอะไรถือว่าเป็นความลับอันเป็นการควบคุมข่าวสารที่เป็นความลับได้อย่างใกล้ชิดทุกฝ่าย และเป็นการป้องกันความคิดเกี่ยวกับการสูญเสียอำนาจของฝ่ายจัดการ เพราะยังคงเป็นการประชุมปรึกษากันในระหว่างฝ่ายจัดการระดับสูงเท่านั้นเพื่อวางแผนระยะยาว ตรวจสอบและอนุมัติในการที่ฝ่ายจัดการระดับสูงได้เข้ามามีส่วนร่วม และสนับสนุนการพัฒนาระบบจำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือจากบรรดาผู้จัดการในระดับต่าง ๆ ซึ่งได้รับผลจากการใช้ระบบใหม่ เพราะว่าเขาเหล่านั้นเป็นผู้มีประสบการณ์โดยตรง ดังนั้นนอกจากการมีคณะกรรมการระดับสูงแล้วจึงควรจะกำหนดให้มีคณะกรรมการในระดับรองลงมาอีก

2.2 <u>กำหนดให้มีคณะกรรมการเพื่อการปฏิบัติการ</u> เป็นคณะกรรมการที่จะถูกจัดตั้งขึ้นมา รองจากคณะกรรมการระดับสูง ประกอบด้วยฝ่ายจัดการระดับกลางและระดับต่ำโดยมีผู้จัดการของแผนกคอมพิวเตอร์เข้าร่วมอยู่ด้วย ทั้งนี้เพื่อจะได้ดูแลความก้าวหน้าของโครงการต่าง ๆ และทำความเข้าใจระหว่างกัน โดยจะมีการประชุมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อคอยดูแลถึงผลของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อผู้ใช้ทุกระดับ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเป็นระดับกลางและระดับต้น จุดมุ่งหมายเพื่อจะได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและแก้ไขได้ทันเวลา หน้าที่ของคณะกรรมการระดับนี้คือ

- พิจารณาตรวจดูปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต้องการทำการวิเคราะห์และวางระบบงานว่าครบถ้วนหรือไม่ เพื่อที่ว่าระบบใหม่ที่วางขึ้นจะได้สามารถป้อนข้อมูลที่จำเป็นและต้องการในการตัดสินใจอย่างครบถ้วน

-จัดเตรียมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับประเภท ชนิด และรูปแบบของข่าวสารที่ต้องการจากระบบใหม่ที่จะเกิดขึ้น

- นำและมีส่วนในการพัฒนาระบบใหม่

- ประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพของข่าวสารที่ได้รับจากระบบใหม่ ว่าเป็นที่พอใจหรือไม่ ฝ่ายจัดการรู้เรื่องหรือไม่ ฝ่ายจัดการใช้ข้อมูลเป็นหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทำการวิเคราะห์วิจารณ์ แนะนำและทำการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง เพื่อข่าวสารใดที่ต้องการเพิ่มเติมจะได้ถูกจัดไว้อย่างเหมาะสมตรงตามความต้องการ และข่าวสารใดที่ไม่จำเป็นจะได้ถูกยกเลิกไป ซึ่งจะทำให้มีการใช้คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามเป้าหมายขององค์การ

-จัดเตรียมโปรแกรมเพื่อให้การศึกษา อบรม ระบบข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับแต่ละกลุ่มผู้ใช้

2.3 <u>กำหนดให้มีกลุ่มผู้เชี่ยวชาญพิเศษ</u> โดยจะเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ติดต่อระหว่างคน 2 กลุ่ม เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความแตกต่างด้านความรู้และประสบการณ์ระหว่างกลุ่มผู้ใช้และแผนกคอมพิวเตอร์ที่เป็นต้นเหตุของปัญหาในการติดต่อสื่อสาร โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญพิเศษนี้จะถูกแต่งตั้งจากผู้จัดการแผนกคอมพิวเตอร์ให้เป็นตัวกลางทำการติดต่อกับแผนกต่าง ๆ ทำหน้าที่ในการตรวจดูปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ทุกระดับ และทำการเก็บรวบรวมข่าวสารเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ในรายงานต่าง ๆ ที่จัดให้อีกทั้งทำหน้าที่ประสานงานในการทำการศึกษา อบรมแก่ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้องว่าเขาไม่รู้เรื่องอะไร การกระทำดังนี้จะช่วยปรับปรุงการติดต่อและประสานงานกันระหว่างผู้ใช้และแผนกคอมพิวเตอร์อย่างได้ผล เพราะสามารถระบุปัญหาได้อย่างถูกต้องเป็นราย ๆ ไป คณะบุคคลที่จะถูกแต่งตั้งให้เป็นผู้เชี่ยวชาญพิเศษนี้จะต้องเป็นผู้มีความรู้ทั้งทางด้านธุรกิจและคอมพิวเตอร์ ทั้งต้องเข้าใจถึงระบบงานที่ถูกวางขึ้นใหม่อีกด้วย เพราะการที่จะอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งนั้น คงไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ดีเท่ากับผู้ที่มีความรู้ทั้งสองด้านในขณะเดียวกัน

3. <u>ปรับปรุงระบบงาน</u> เนื่องจากการทำงานในบริษัทแบบไทย ๆ เรานั้นขาดการทำงานที่วางไว้อย่างเป็นระบบ แต่การที่จะนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกิจการของตนนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการทำงานที่มีระบบ ระเบียบยิ่งขึ้น เช่น การที่เคยขายสินค้า

แบบเงินเชื่อที่มักจะกระทำโดยขายสินเชื่อไปก่อนที่จะทำการเปิดบัญชี ทำให้บัญชีเกินวงเงินให้สินเชื่อหรือการที่เม่มีประสิทธิภาพของการบันทึกชั่วโมงการทำงานที่อาจเป็นสาเหตุของความผิดพลาดของตัวเลขด้านต้นทุน เป็นต้น ตัวอย่างเหล่านี้เป็นวิธีปฏิบัติโดยทั่วไปของบริษัทที่ขาดการทำงานแบบเป็นระบบ ดังนั้นสิ่งที่ควรจะปฏิบัติคือกำหนดระเบียบแบบแผนการทำงานต่าง ๆ ให้มีระบบสอดคล้องกับการทำงานของเครื่อง จึงของเสนอแนะดังนี้

3.1 เหตุการณ์ทุกชนิดที่เกิดขึ้น จะบันทึกลงในเอกสารเบื้องต้นทันที โดยเอกสารเบื้องต้นนี้จะต้องมีการลงระหัส (Code) ไว้อย่างถูกต้องทันทีเช่นกัน

3.2 เอกสารทุกประเภทที่จะต้องประมวลผลควรจะจัดส่งไปยังแผนกประมวลผลข้อมูล ตรงตามตารางเวลาที่กำหนดไว้และควรจะทำการตรวจสอบเอกสารเหล่านี้ก่อนที่จะส่งไปยังแผนกประมวลข้อมูลหรือ แผนกคอมพิวเตอร์

3.3 ควรมีการมอบอำนาจให้กับแผนกประมวลผล หรือแผนกคอมพิวเตอร์ในการติดตาม กำหนดแบบแผน และการหมุนเวียนของข้อมูล เพื่อจะได้จัดการทำงานของเครื่องให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และเกิดประโยชน์กับทุกฝ่ายในองค์การ การมอบอำนาจนี้จะต้องกระทำโดยให้ทุกฝ่ายเข้าใจ เพื่อไม่ให้เกิดการขัดแย้งกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ไม่กระทบกระเทือนถึงเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) เอกภาพในวัตถุประสงค์ (Unity of Objective) ขององค์การ และเป็นสัดส่วนกับความรับผิดชอบของแผนกประมวลผล หรือแผนกคอมพิวเตอร์

<u>ข้อเสนอแนะในการวัดความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงระบบใหม่</u>

วิธีการวัดผลความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงระบบใหม่นั้นโดยปกติ จะทำการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับซึ่งประโยชน์ที่ได้รับนั้นมีทั้งประโยชน์

ที่มองเห็นและมองไม่เห็น ซึ่งยากที่จะทำการประเมินได้อย่างถูกต้อง ผู้เขียนจึงของเสนอวิธีในการวัดความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงระบบใหม่ ดังนี้

1. ค่าใช้จ่ายที่ลดลงในการนำคอมพิวเตอร์มาทำหน้าที่เก็บข้อมูลต่าง ๆ และงานเสมียน เนื่องจากว่าการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้นั้นเริ่มด้วยการทำหน้าที่ดังกล่าว ดังนั้นการวัดผลสำเร็จจึงควรที่จะมีการประเมินผลด้านการลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่คอมพิวเตอร์ถูกนำเข้ามาใช้ก่อน

2. ความสามารถในการได้รับข่าวสารที่เพิ่มขึ้น โดยระบบเดิมไม่อาจทำได้ เหตุที่ต้องนำเอาปัจจัยข้อนี้มาใช้ในการวัดความสำเร็จของระบบด้วยเพราะเป็นการแสดงให้เห็นถึงผลของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ที่มีต่อระบบข่าวสารโดยตรงในการที่สามารถทำการประมวลผลข่าวสารต่าง ๆ ได้มากขึ้น ซึ่งข่าวสารที่มีมากขึ้นนี้จะต้องเป็นข่าวสารที่มีประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นแง่ของการปฏิบัติงาน หรือการจัดการ

3. ความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติการขององค์การทั้งในแง่ของการเพิ่มประสิทธิภาพโดยตรง เช่น การปรับปรุงขบวนการผลิตให้ดีขึ้นหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางอ้อม เช่นการปรับปรุงบริการให้กับลูกค้าที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งเท่ากับเป็นการเพิ่มและขยายตลาดให้ใหญ่ยิ่งขึ้น

4. ความสามารถในการที่จะให้ข่าวสารที่ถูกต้องรวดเร็ว และสามารถช่วยในการตัดสินใจของฝ่ายจัดการมีโอกาสผิดพลาดลดน้อยลง เพราะเป็นข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็วและเป็นข้อมูลที่ฝ่ายจัดการรู้ว่าจะนำเราไปใช้ประโยชน์อย่างไร และเมื่อไร

5. การนำคอมพิวเตอร์ไปใช้จะต้องมุ่งไปที่เขตการวินิจฉัยหลักขององค์การในธุรกิจนั้นมีบางเขตที่มีความสำคัญกว่าเขตอื่น ๆ ซึ่งเรียกว่าเป็นเขตของการวินิจฉัยหลัก เช่น ผู้จัดการพัสดุในธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นจะต้องถือว่าการหาต้นทุนต่อหน่วย เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดที่จะต้องให้ความระมัดระวัง หรือผู้จัดการฝ่ายขายในธุรกิจการค้าหรือประกันต้องถือว่าการขยายตลาดเป็นเรื่องสำคัญที่สุด เป็นต้น ทั้งนี้เพราะการมุ่งความสนใจในระบบข่าวสารของบริษัทในเขตสำคัญ ๆ นั้นย่อมนำความสำเร็จและความล้มเหลวให้องค์การนั้น ๆ ได้

แต่ก็มีข้อควรระมัง เขตการวินิจฉัยหลักในธุรกิจต่าง ๆ โดยมากจะคงที่อยู่ไม่เปลี่ยนแปลง แต่การลำดับความสำคัญ (Priority) นั้นอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานะ หรือสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ซึ่งต้องระบุเขตการวินิจฉัยหลักให้ถูกต้องและมีการปรับปรุงลำดับความสำคัญให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมด้วย เพราะถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงจะทำให้ข่าวสารที่ได้มาถูกใช้ไปในเขตการวินิจฉัยที่ไม่สำคัญ อันจะเป็นการใช้คอมพิวเตอร์อย่างไม่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์

ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ ถูกนำมาใช้และมีบทบาทอย่างมากไม่ว่าในภาคของรัฐหรือเอกชน ดังนั้นเราจึงควรที่จะมีการคำนึงถึงวิธีการที่จะส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์มากที่สุดพบว่า ทุกวันนี้บริษัทที่เป็นผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ในประเทศไทย ต่างก็พยายามแข่งขันกันเสนอเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บางครั้งขนาดหรือแบบ (Configuration) ไม่เหมาะสมกับลักษณะหรือขนาดของกิจการ และบริษัทผู้ใช้ก็ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกเครื่องให้เหมาะสมกับกิจการของตน จึงดูเหมือนว่าสาเหตุของการใช้คอมพิวเตอร์ในเมืองไทยอย่างหนึ่งคือ "แฟชั่น"

การส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง มิได้หมายถึงการที่สามารถซื้อเครื่องได้ในราคาถูกขึ้น ซึ่งอาจจะทำได้โดยการลดภาษีขาเข้าของรัฐบาลที่เรียกเก็บร้อยละ 37.4 ลง เท่านั้น แต่จะต้องมีการส่งเสริมทางด้านอื่น ๆ อีกดังนี้

1. การส่งเสริมด้านการศึกษา จริงอยู่ปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาของทั้งรัฐบาลและเอกชนอยู่หลายแห่งที่มีการเรียนการสอนทางด้านนี้อยู่ แต่ปัญหาก็คือ บุคคลที่ถูกผลิตออกมานั้นเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของตลาดหรือไม่ และจำนวนที่ผลิตออกมานั้นพอเพียงแล้วหรือยัง ซึ่งก็อาจจะตอบปัญหาทั้งสองได้ว่า "ไม่" ดังจะเห็นได้ว่า ปัจจุบันธุรกิจหลายแห่งใช้วิธีซื้อตัวบุคคลทางด้านนี้จากหน่วยงานของทางราชการ หรือธุรกิจด้วยกันเอง โดยการเสนอผลตอบแทนในรูปต่าง ๆ ที่สูงกว่า เพื่อให้มาทำงานในบริษัทของตน ซึ่งผลที่เกิดขึ้นก็คือ

- หน่วยงานที่ถูกซื้อตัวพนักงานไป ถ้าการพัฒนาระบบยังไม่สมบูรณ์แล้วก็จะมีผลให้การพัฒนาขาดการต่อเนื่อง หรือการพัฒนาไม่ดีเท่าที่ควร เมื่อต้องหาคนมาทำงานแทนในตำแหน่งที่ขาดไป และถ้าตำแหน่งที่ถูกซื้อตัวไปนั้นเป็นตำแหน่งที่สำคัญแล้วก็ย่อมมีผลกระทบมากเป็นเงาตามตัว

- การซื้อตัวพนักงาน ทำให้เงินเดือนของบุคลากรทางด้านนี้สูงเกินความจำเป็น หรือในบางที่อาจทำให้ผลตอบแทนที่ให้นั้นสูงเกินกว่าความสามารถหรือทักษะของคนที่มีอยู่ทางด้านนี้ ผลที่ตามมีคือปัญหาด้านแรงงานของบุคคลที่ทำงานในแผนกต่าง ๆ ของบริษัทที่ได้รับผลตอบแทนไม่หัดเทียมกันอาจไม่พอใจและเกิดปฏิกริยาขึ้นได้

- นอกจากนี้แล้วการที่มีการถ่ายเทของบุคลากรทางด้านนี้อย่างมากจะเป็นช่องทางของการที่บุคคลที่ไม่มีคุณสมบัติตรงตามตำแหน่งหน้าที่ได้เข้ามาทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ ที่ขาดหายไปอันเกิดจากการซื้อตัว ซึ่งมีผลเสียในระยะยาวด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) กล่าวคือบรรดาผู้ที่ที่จบสำเร็จการศึกษาและเข้ามาร่วมงานในตำแหน่งต่าง ๆ ด้านนี้ แต่อยู่ใต้การบังคับบัญชาของบุคคลที่ไม่มีความสามารถทำให้ประสบการณ์และความรู้ที่ได้ไม่คุ้มกับเวลาที่เสียไป หมายถึงการพัฒนาบุคลากรทางด้านนี้ไม่ได้ผลเท่าที่ควร

ดังนั้นจึงควรจะมีการส่งเสริมให้เอกชนเปิดศูนย์อบรมบุคลากรทางด้านนี้ให้ตรงกับความต้องการของตลาดทั้งจำนวนและคุณภาพศูนย์ฝึกอบรมนี้ควรจะได้รับการสนับสนุนให้ดำเนินงานอย่างอิสระ โดยอาศัยความร่วมมือทางด้านอุปกรณ์และผู้เชี่ยวชาญจาก บริษัทผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ในประเทศไทย และจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในการร่วมมือกันวางหลักสูตรต่าง ๆ ให้ตรงตามความต้องการของตลาด หลักสูตรต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นนี้ควรมีทั้งหลักสูตรระยะสั้น สำหรับบุคคลที่มีพื้นฐานความรู้อยู่แล้วหรือสำหรับผู้ที่ต้องการฟื้นฟูเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้ดียิ่งขึ้น และหลักสูตรระยะยาวสำหรับผู้ที่ไม่มีพื้นความรู้มาเลย หลักสูตรที่กำหนดขึ้นนี้ควรจะเหมาะสมสำหรับทั้ง นิสิต-นักศึกษา และผู้ที่ทำงาน เพื่อมุ่งสร้างประสบการณ์และทักษะในเชิงปฏิบัติ. สำหรับผู้ที่ทำงานควรจะมีการแบ่งแยกวิชาที่เรียนให้เหมาะสมกับลักษณะของหน้าที่และตำแหน่งที่ปฏิบัติ

อยู่หรือจะปฏิบัติต่อไป ที่สำคัญคือหลักสูตรสำหรับฝ่ายจัดการในระดับต่าง ๆ ที่จะเป็นผู้ใช้รายงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. <u>การส่งเสริมให้มี Software House</u> เนื่องจากการดำเนินกิจการส่วนใหญ่ในประเทศไทยยังมีลักษณะของการจัดการแบบครอบครัวแตกต่างจากการดำเนินงานของกิจการในต่างประเทศที่เป็นบริษัทมหาชนที่มีการทำงานอย่างเป็นระบบแน่นอน จึงทำให้ในบ้านเราไม่นิยมนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ โปรแกรมส่วนใหญ่จะถูกพัฒนาขึ้นมาเองในองค์การนั้น ๆ ในบางกิจการผู้พัฒนาโปรแกรมขาดทักษะในการพัฒนาโปรแกรมให้เข้ากับระบบงานใหม่กินเวลานานเกินควร จึงควรส่งเสริมให้มี Software House ในรูปของธุรกิจที่ขายบริการด้านการเขียนและพัฒนาโปรแกรมให้เหมาะสมกับประเภทและระบบงานของธุรกิจนั้น ๆ นั้งยังให้คำปรึกษาในการเลือก Software ที่มีจำหน่ายอยู่ในท้องตลาดให้เข้ากับระบบงานของธุรกิจอีกด้วย โดย Software House เหล่านี้จะต้องมีความเป็นกลางยึดหลักการและมีจรรยาบรรณ มุ่งเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นสำคัญ Software House นี้จะประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิเคราะห์ ออกแบบและบำรุงรักษาระบบให้ดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้นอกจากจะมีความรู้ทางด้านธุรกิจแขนงต่าง ๆ และด้านเทคนิคแล้วยังจะต้องมีความรู้ทางด้านจิตวิทยาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดี กระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ และรู้ถึงความต้องการตลอดจนปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงวิธีนี้จะช่วยป้องกันการเสนอขายโปรแกรมสำเร็จรูปจากผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ที่บางครั้งไม่เหมาะสมกับลักษณะหรือระบบงานที่ดำเนินอยู่

3. <u>การส่งเสริมให้มี Hardware Consultant</u> ที่ปรึกษาด้านตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ นี้จะถูกส่งเสริมให้มีในรูปของธุรกิจการให้บริการเช่นเดียวกัน โดยมีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับตัวเครื่องโดยตรง ตั้งแต่การเลือกเครื่อง จะกระทั่งถึงการบำรุงรักษาเครื่อง ประกอบด้วยบุคคลที่มีความชำนาญด้านระบบการทำงานของเครื่องและระบบการทำงานของธุรกิจประเภทต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นการขจัดอิทธิพลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อออกจากกัน และเพื่อให้การเลือกใช้เครื่องเป็นไปอย่างยุติธรรม เหมาะ

สมกับลักษณะและระบบการทำงานของแต่ละกิจการ ขจัดปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้เครื่องของธุรกิจ หลังจากได้ตัดสินใจเลือกใช้เครื่องแบบและชนิดใดแล้วจะได้มีการตรวจสอบประเมินผลการทำงานของเครื่องเพื่อวัดประสิทธิภาพของเครื่องที่ติดตั้งแล้ว

งานที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือการบำรุงรักษาเครื่อง เพื่อให้เกิดการขัดข้องน้อยที่สุด การบำรุงรักษานี้นอกจากจะต้องทำการบำรุงรักษาหรือแก้ไขเวลาเครื่องเสีย (Breakdown Maintenance) แล้ววิธีการบำรุงรักษาที่มีประสิทธภาพที่สุดคือ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อหาจุดบกพร่องและทำการแก้ไขทันที โดยอาศัยทักษะและเครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัย ก่อนที่เครื่องจะเกิดเสียขึ้น โดยมีการกำหนดระยะเวลาไว้เพื่อการเช็คการทำงานของเครื่องอย่างสม่ำเสมอ การบำรุงรักษาแบบป้องกันนี้เป็นบริการที่จะช่วยให้เครื่องทำงานผิดพลาดหรือโอกาสที่เครื่องจะเสียลดลง ผลที่ได้รับคือเป็นการสร้างทางเลือกให้มากยิ่งขึ้น สำหรับการที่จะเช่าหรือซื้อเครื่องของผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่ายใด โดยสามารถขจัดปัจจัยการพิจารณาด้านการบำรุงรักษาเครื่องออกไปได้

ข้อควรสังเกต

- การส่งเสริมให้มี Software House และ Hardware Consultant นั้นควรจะมีการส่งเสริมให้มีหลายแห่งด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อสร้างภาวะการแข่งขันกันเอง อันจะทำให้บริการที่จัดเสนอให้แก่ลูกค้านั้นมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นกลไกของตลาดการค้าเสรี และลูกค้าจะได้สามารถเลือกใช้บริการให้เหมาะสมและดีที่สุดได้ เพราะมีกิจการที่ให้บริการด้านนี้อยู่หลายแห่งไว้ให้เลือก

- เนื่องจากนั้น Software House และ Hardware Consultant จะต้องเข้าไปศึกษาระบบการทำงานของบริษัทลูกค้า จึงจำเป็นที่จะต้องมีการรักษาความลับของลูกค้าไว้ไม่เปิดเผยให้กับบริษัทคู่แข่งขันหรือบุคคลอื่นใดอีกทั้งการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือการให้คำปรึกษาใด ๆ ต้องเป็นไปด้วยความสุจริตปราศจากความมุ่งหวังในประโยชน์ส่วนตัวหรืออามิสสินจ้างจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด เช่นผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่ายเครื่อง หรือโปรแกรมสำเร็จรูป เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่สนใจจะศึกษาเพิ่มเติม

- เนื่องด้วยปริมาณการใช้คอมพิวเตอร์โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กของธุรกิจต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในประเทศไทยเรา ผู้เขียนจึงคาดว่าต่อไปในไม่ช้าจะต้องเกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างรุนแรงได้ดังจะเห็นจากตัวอย่างของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเริ่มใช้คอมพิวเตอร์ในประมาณระยะเวลาเดียวกันกับประเทศไทย ปัจจุบันที่สิงคโปร์มีเครื่องคอมพิวเตอร์โดยประมาณมากกว่า 150 เครื่อง และกำลังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางด้านนี้อย่างมาก จึงควรทำการศึกษาถึงความต้องการกำลังคนทางด้านคอมพิวเตอร์ในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ทราบความต้องการและเตรียมผลิตบุคคลให้เหมาะสมกับจำนวนที่ต้องการซึ่งจะมีผลดีในแง่ไม่เกิดการซื้อตัวกันในระหว่างหน่วยงานอีกด้วย

- ผู้เขียนมีความเชื่อว่า ทัศนคติของผู้ใช้และความร่วมมือระหว่างผู้ใช้คอมพิวเตอร์และพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ มีส่วนในการทำให้การพัฒนาระบบบรรลุผลสำเร็จ แต่เป็นที่น่าสงสัยอยู่ว่าในประเทศไทยเรานั้น

-- ทัศนคติของผู้ใช้จะมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือหรือไม่

-- ทัศนคติของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับการประสบผลสำเร็จของการพัฒนาระบบหรือไม่ และ

-- ความร่วมมือของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับการประสบผลสำเร็จของการพัฒนาระบบ หรือไม่

จึงควรที่จะมีการศึกษาโดยดูจากทัศนคติของทั้งผู้ใช้คอมพิวเตอร์และพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ที่มีต่อ การพัฒนาระบบงาน เพื่อที่จะได้สรุปประเด็นทั้ง 3 ข้อซึ่งจะมีประโยชน์ในการที่ธุรกิจจะวางแผนนำเอาคอมพิวเตอร์ไม่ว่าขนาดใดมาใช้ในกิจการของตนต่อไป