

ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาไอซีทีของ ดร. ครรชิต มัลลียงส์ เสนอต่อที่ประชุม คณะกรรมการส่งเสริม
อุตสาหกรรมไอซีทีที่โรงแรมฮิลตัน หัวหิน
3 พฤษภาคม 2551

ผมเริ่มต้นด้วยการเข้าพิธีกรซึ่งเป็น นักศึกษาปริญญาโท ม. ศรีปทุมว่า แนะนำตำแหน่งผมขาดไป เพราะผมเป็นอุปนายกสภามหาวิทยาลัยศรีปทุม และ ขณะนี้กำลังรักษาการณายกสภาด้วย จากนั้นผมก็บอกที่ประชุมว่าผมมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานนี้มาก ในฐานะที่ผมเป็นอดีตรองประธานกรรมการบริหาร SIPA, เป็นผู้ประเมินค่ารับรองของกระทรวงไอซีที, และเป็นที่ปรึกษากระทรวงไอซีทีตามคำสั่งของกรมด้วย ที่มาพูดวันนี้ ผมมาในนามบริษัท ICN เพื่อบรรยายการพัฒนาแนวทางการกำหนดราคากลางด้านซอฟต์แวร์ที่ทางบริษัทรับมอบมาจากกระทรวง อย่างไรก็ตามผมขอไม่บรรยายตามเอกสารที่ทางบริษัทเตรียมมาให้ เพราะอยากจะพูดประเด็นที่เป็นปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนงานที่ทางกระทรวงไอซีทีและหน่วยงานต่าง ๆ ควรทำในช่วงนี้อันเป็นช่วงที่ดีเพราะเพิ่งได้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคนใหม่ที่ค่อนข้าง active มาเป็นผู้นำ

ก่อนอื่น ผมเห็นว่าการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทางด้านไอซีทีที่ทางสมาคม ATCI ทำร่วมกับเนคเทค และนำมาเสนอก่อนหน้านี้คำบรรยายของผมเป็นเรื่องที่ดี แต่ผมคิดว่ายังไม่พอเพียงต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารกระทรวงไอซีที เรายังต้องการข้อมูลและสถิติอีกมาก เช่น การใช้ไอซีทีของคนในกรุงเทพและคนในต่างจังหวัดมีจำนวนเท่าใด มีลักษณะต่างกันอย่างไร มีการเติบโตอย่างไร เรื่องนี้เรายังไม่ได้ศึกษา หรือทางด้านธุรกิจก็เช่นกัน บริษัทไอซีทีขนาดใหญ่, ขนาดกลาง, ขนาดเล็ก มีมากน้อยเพียงใด และ กระจุกตัวอยู่ที่ใด ให้บริการแบบใดบ้าง ผมฝากให้คุณบุญรักษ์ สรคานนท์ ซึ่งเป็นผู้นำเสนอข้อมูลสถิติของปี 2551 ระดมทราบ รับไปพิจารณาหาทางศึกษาเก็บข้อมูลต่อไป

เรื่องแรก ก็คือ เรื่องของบุคลากร ผมเห็นว่าเป็นเรื่องใหญ่มาก เพราะเป็นที่ทราบคืออยู่แล้วเวลานี้เราขาดบุคลากรที่มีคุณภาพและทำงานเป็น ในด้านจำนวนนั้นเราไม่ขาด เพราะแต่ละปีมีคนจบมาเยอะ แต่บัณฑิตเหล่านี้ทำงานให้เราไม่ได้เพราะเรียนมาไม่ถูกต้อง ในด้านหลักสูตรนั้นผมก็เห็นว่าไม่มีปัญหา เพราะทุกสถาบันต่างก็ลอกหลักสูตรมาจาก ACM มาทั้งนั้น แต่ปัญหาก็คืออาจารย์ไม่ได้สอนตามหลักสูตร และบางคนก็สอนไม่ได้เพราะไม่ได้เรียนมาทางด้านนั้น ผมเสนอว่าปัญหาเรื่องอาจารย์ไม่มีความสามารถเป็นปัญหาใหญ่มาก ปัจจุบันนี้หลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์และไอที เริ่มมีองค์ความรู้ที่ชัดเจน แต่อาจารย์ส่วนมากไม่รู้งานทางด้านปฏิบัติ เช่นทางด้านซอฟต์แวร์ก็สอนแต่เขียนโปรแกรม แต่งานพัฒนาซอฟต์แวร์นั้นมีลักษณะที่แตกต่างออกไปที่อาจารย์ไม่ได้สอน ดังนั้นบัณฑิตจึงทำงานให้อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไม่ได้ ผมเสนอให้กระทรวงไอซีทีควรร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการหาทางจัดฝึกอบรมให้อาจารย์เหล่านี้โดยเร็ว

เรื่องที่สอง ก็คือ เรื่อง การพัฒนามาตรฐานกระบวนการ ผมเห็นว่าเราควรส่งเสริมให้หน่วยงานมีมาตรฐานกระบวนการทำงานที่ถูกต้อง ทุกวันนี้เราอาศัยแต่ระเบียบต่าง ๆ เป็นเกณฑ์ เช่น ระเบียบสารบรรณ, ระเบียบพัสดุ, ระเบียบการเงิน แต่ไม่มีการวางมาตรฐานกระบวนการทำงาน ถ้าหากมีการกำหนดมาตรฐานขึ้นจะทำให้ซอฟต์แวร์ที่พัฒนามีมาตรฐานการทำงานดีขึ้น และทำให้การคัดเลือกซอฟต์แวร์มาใช้งานง่ายมากขึ้นด้วยการที่เราไม่มีมาตรฐานทำให้การทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ มีปัญหา มาก จำพัฒนา ก็ไม่ได้ซอฟต์แวร์ตามที่ต้องการ นอกจากนั้นผมยังวิจารณ์กระบวนการจัดซื้อจัดหาแบบ e-Auction ด้วยว่ามีปัญหามาก ต้องรีบแก้ไข

เรื่องที่สามก็คือ การส่งเสริมธุรกิจไอซีที ผมเห็นว่าการส่งเสริมให้เกิดธุรกิจไอซีทีนั้น จะต้องเริ่มต้นด้วยการส่งเสริมให้มีการใช้ไอซีทีมากขึ้นในหน่วยงานรัฐบาล ผมเป็นผู้ตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการและจำเป็นต้องไปตรวจงานในภาคอีสานเสมอ ผมพบว่าการใช้ไอซีทีในต่างจังหวัดนั้นยังมีค่อนข้างน้อย ทั้ง ๆ ที่ต่างจังหวัดในภาพรวมมีประชากรกว่า 50 ล้านคน แต่การใช้ไอซีทีต่างจากกรุงเทพฯ มาก ผมเห็นว่ากระทรวงไอซีทีต้องริบพัฒนาการใช้ไอซีทีในต่างจังหวัดอย่างจริงจัง โดยเฉพาะในเมื่อกระทรวงรับผิดชอบการจัดตั้ง ICT City มาแล้ว ประเด็นที่สอง กระทรวงต้องหาทางพัฒนาบริษัทไอซีทีขนาดเล็ก ถ้าลองเทียบกันจะเห็นว่าประเทศไทยมีอุตสาหกรรมยานยนต์ได้เพราะเริ่มต้นด้วยการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์มาก่อน ไอซีทีก็เช่นกัน ต้องพยายามให้เกิด SME แต่ต้องเป็น SME ที่มีทั้งความสามารถและจริยธรรมทางธุรกิจด้วย ประเด็นที่สามก็คือ กระทรวงต้องเร่งตั้งสถาบันฝึกอบรมไอซีทีระดับสูง เรื่องนี้ทาง Software Park อาจจะทำอยู่ แต่ก็ยังไม่แน่ว่าดีนัก เพราะที่นั่นขาดวิทยาการของตนเอง ต้องอาศัยให้คนอื่นมาจัดสอน ผมเห็นว่าการสร้างวิทยาการและองค์ความรู้ขึ้นใน Software Park ประเด็นที่สี่ก็คือ จะต้องจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมงานไอซีทีใน ICT City เพื่อให้บริการในด้านต่อไปนี้

- บริการข้อมูลไอซีทีและการทำธุรกิจ
- บริการให้ความรู้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- บริการการตลาด
- บริการการเชื่อมโยงให้เกิดพันธมิตร
- การเป็นผู้ช่วยในการจัดซื้อจัดหาให้หน่วยงานราชการ
- การรวบรวมกรณีศึกษาของหน่วยงานและบริษัทที่ประสบความสำเร็จไว้เผยแพร่

เรื่องที่สี่ก็คือ เรื่องการประเมินผลการใช้ไอซีที ผมอธิบายว่าการประเมินนั้นมีการทำอยู่บ้างแล้ว เช่น บริษัท TRIS ประเมินการใช้ไอซีทีของรัฐวิสาหกิจ เนคเทคก็ทำแนวทางการประเมินเว็บไซต์ของหน่วยงาน แต่ขณะนี้ยังไม่ได้จัดทำแนวทางการประเมินการใช้ไอซีทีของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งการเชื่อมโยงไอซีทีในภาครัฐด้วยว่ามีระดับดีเพียงใด สำหรับการที่ทาง TDRI กำลังเสนอศึกษาแนวทางการประเมินงานไอซีทีของประเทศนั้น ผมเสนอว่า ดัชนีที่ใช้กันนั้นล้วนเป็นดัชนีที่ฝรั่งลอกขायอุปกรณ์เราทั้งนั้น ไม่ว่าจะเป็นจำนวนโทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต หรือ จำนวนเครื่องพีซี ความจริงแล้วตัววัดไม่ใช่จำนวนของอุปกรณ์เหล่านี้ แต่เป็นระดับความสามารถในการใช้ หรือความคุ้มค่าในการใช้งานอุปกรณ์เหล่านี้มากกว่า ผมเห็นว่าเราจะต้องจัดทำดัชนีอื่น ๆ ขึ้นมาบ้าง เช่น Citizen ICT Readiness Index คือว่าประชาชนพร้อมใช้ไอซีทีมากน้อยเพียงใด แต่จะวัดอย่างไรนั้นคงต้องศึกษากันต่อไป

เรื่องที่ห้า ผมต่อมาที่เรื่องดัชนีเลขว่า การใช้ดัชนีนั้นผมเห็นด้วย แต่อย่าสนใจการจัดหาข้อมูลมาใช้ปรับให้ดัชนีมีค่าสูงขึ้นโดยไม่ได้อะไรเพิ่มเติม ผมยกตัวอย่างเช่น เมื่อหลายปีก่อน สวทช. เป็นเค็ดเป็นร้อนเรื่องดัชนีทางด้านวิทยาศาสตร์ของไทยต่ำ เช่น งบการลงทุนด้านการวิจัยของประเทศน้อยมากเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ผู้บริหารสวทช. ก็เห็นว่าข้อมูลต้องผิด ต้องแก้ไขด้วยการหาข้อมูลที่ต้องส่งไปให้ทาง IMD นำไปใช้ แต่ทำแบบนี้ไม่ได้ช่วยให้งานวิจัยของเราดีขึ้น ความจริงเราต้องแก้ไขด้วยการทำงานวิจัยที่มีคุณค่าและประโยชน์มากขึ้นต่างหาก ผมจึงเสนอว่าต้องส่งเสริมงานวิจัยด้านไอซีทีอย่างจริงจังมากขึ้น เรายังมีเรื่องที่เราไม่รู้ไม่เข้าใจอีกมาก โดยเฉพาะทางด้านสังคมสารสนเทศและวัฒนธรรมไทย

เรื่องที่หก ผมวกเข้ามาที่เรื่องงานที่ทาง ICN ทำให้กับทางกระทรวงไอซีที คือการประมาณราคาซอฟต์แวร์ ผมเห็นว่าเป็นเรื่องเพียงประเด็นเดียว แต่เราควรสนใจในภาพรวมให้มากกว่านี้ ปัญหาคือพวกเราไม่ค่อยยอมรับความจริง และไม่ยอมเปิดเผยความเป็นจริงให้คนอื่นทราบ เพราะเกรงว่าจะเป็นความผิดหรือถูกนำไป

ฟ้องร้องได้ ถ้าหากเรานำข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดหาระบบต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการหลาย ๆ หน่วยมาศึกษาจะทำให้เราสามารถแก้ปัญหา หรือกำหนดแนวทางต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ตัวอย่างที่เรายังไม่ทราบ และควรจะศึกษาวิจัยมีดังนี้

- อุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่จัดซื้อมาแล้ว ใช้ไม่ได้ มีจำนวนเท่าใด เพราะเหตุใด
- การเซ็นสัญญางานไอซีทีกับบริษัทนั้น งานไม่เป็นไปตามสัญญามีอย่างน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด
- ความสูญเสียในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์และซอฟต์แวร์มีอย่างน้อยเพียงใด
- ระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการมีเรื่องใดบ้างที่ควรแก้ไข เช่น การคิดราคานั้น ควรคิดตาม Price Performance หรือ การคิดราคาต่ำสุด เราจะคิดแบบใดจึงจะได้สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการมากที่สุด
- ทำอย่างไรจึงจะทำให้หน่วยงานราชการโดยรวมมีกระบวนการมาตรฐาน
- ต่อไปหน่วยงานราชการคงจะต้อง Outsource งานไอซีทีออกไปมากขึ้น หน่วยงานความเตรียมตัวอย่างไร

เรื่องที่เจ็ด ผมเสนอว่า กระทรวงไอซีทีจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือหน่วยงานภาครัฐในด้านไอซีที เพราะถ้าไม่ช่วยแล้วจะมีกระทรวงไปทำอะไร งานที่จะต้องช่วยเหลือก็คือการกำหนดมาตรฐานการทำงาน, การทำมาตรฐานด้านไอซีที, การทำมาตรฐานวิชาชีพด้านไอซีที, การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของศูนย์ไอซีที ฯลฯ นอกจากนั้นยังควรช่วยกำหนดวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น

- การวางแผนยุทธศาสตร์ไอซีที
 - การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามพรบ. ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
 - การ Outsource
-