

ต้นแบบนักพัฒนา...ที่ไม่เคยหยุดนิ่ง

ทำด้วยใจ เรียนรู้ด้วยเทคโนโลยี แข็งแกร่งด้วยวิสัยทัศน์

ขึ้นชื่อว่า “ระบบราชการ” เรามักจะคุ้นเคยเป็นอย่างดีว่า เต็มไปด้วยลำดับขั้นตอน และต้องเกี่ยวพันกับบุคลากรจำนวนมาก ทั้งในต้นของประชาชนผู้ใช้บริการทั่วไป และผู้ให้บริการอย่างหน่วยงานราชการด้วยกันเอง การที่จะติดตั้งหรือแนะนำให้ใช้สิ่งใหม่ระบบใหม่จึงเป็นเรื่องที่ยาก เพราะพฤติกรรมส่วนใหญ่ของมนุษย์จะไม่ชอบให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่ ไม่ชอบทดลองของใหม่หากไม่มีสิ่งเร้าสิ่งกระตุ้นที่น่าสนใจ

[] แต่ทั้งหมดทั้งมวลก็ไม่ยากเกินความพยายาม และความตั้งใจจริงของนักบริหารร่างเล็กแต่ใจแกร่งท่านนี้ คุณแววตา เรืองนภา ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

จากแนวนโยบายในด้านการบูรณาการระบบบริการของกระทรวงฯ ให้เป็น Single Windows Service ผอ.ศูนย์ ICT จึงเล็งเห็นประโยชน์ของการพัฒนาแอปพลิเคชันรูปแบบใหม่ เทคโนโลยี SOA (Service-Oriented Architecture) หมายถึงโมเดลของการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่สร้างฟังก์ชันต่างๆ ให้เป็นบริการหรือ Service ซึ่งสามารถนำมาใช้ทำงานร่วมกันได้ผ่านอินเตอร์เฟซ (Interface) ที่เป็นมาตรฐานที่นิยามอย่างชัดเจน และมีการกำหนดเงื่อนไขรายละเอียดของบริการ (Contract) ไว้ประโยชน์ของระบบ SOA ได้แก่

- 1 ช่วยให้ระบบเดิมยังสามารถทำงานได้ เนื่องจากการติดต่อเรียกใช้บริการในสถาปัตยกรรม SOA จะเรียกใช้ผ่านอินเตอร์เฟซคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการจะพัฒนาด้วยเทคโนโลยีใดก็ได้
- 2 ทำให้การบูรณาการงานต่างๆ ในระดับธุรกิจทำได้ง่ายขึ้น และลดความซับซ้อน เนื่องจากสถาปัตยกรรมของ SOA เชื่อมโยงบริการต่างๆ เข้าด้วยกันผ่านอินเตอร์เฟซ
- 3 ใช้เวลาน้อย ลดต้นทุนในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และเพิ่มการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่

ดังนั้น เมื่อพัฒนาแอปพลิเคชันหรือระบบงานหลังบ้านโดยใช้เทคโนโลยี SOA เป็นเครื่องมือในการพัฒนาแล้ว ยังนำ Portal มาเป็นส่วนหน้าบ้านในการใช้งานระบบงานต่างๆ ที่พัฒนาขึ้น เนื่องจาก Portal เป็นเทคโนโลยีที่เพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้งานระบบ Web Application โดยผู้ดูแลสามารถแบ่งส่วนการใช้งานแอปพลิเคชันให้แต่ละกลุ่มผู้ใช้งานได้หลากหลายรูปแบบ และผู้ใช้งานเองก็ยังสามารถที่จะปรับเปลี่ยนอินเตอร์เฟซส่วนตัวได้ด้วยตัวเอง นอกเหนือจากนั้น Portal ยังเป็นศูนย์กลางของข้อมูลที่ต้องการใช้งานร่วมกัน และเป็นช่องทางในการใช้งานระบบต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งข้าราชการทุกคนสามารถปฏิบัติงานด้วยระบบไอซีทีได้อย่างง่ายดายโดยอาศัย Portal ของ MOC เป็นสื่อหลัก ผอ.แววตา จึงมุ่งมั่นที่จะนำเสนอและพัฒนา

เทคโนโลยี SOA (Service Oriented Architecture) จนกระทั่งคัดเลือกบริษัทที่มีความชำนาญจากการเปิด TOR จัดซื้อจัดจ้างให้เป็นผู้ดำเนินการติดตั้งระบบ ตามแนวคิดการบริหารงานของผอ. ที่ต้องเริ่มจากจุดเล็กก่อนที่จะขยายไปสู่กว้าง ต้องสร้างฐานภายในให้แข็งแกร่ง เพื่อที่จะได้ก้าวสู่ภายนอกได้อย่างมั่นคง

“ชีวิตการทำงานประจำวันของข้าราชการที่สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์หรือสป.เนี่ย จะมี 3 ระบบงานที่ต้องใช้ทุกวัน คือ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-Office และ e-mail ซึ่งจะต้องล็อกอิน ล็อกเอาต์ 3 ครั้ง 2 เวลา ก็เท่ากับ 6 ครั้ง แต่เมื่อนำระบบ SOA เข้ามาใช้ เพียงแค่จ่ายสเซอร์เดียว ใช้วันละ 2 เวลา ก็คือ 2 ครั้ง จึงสะดวกขึ้นมาก และเราก็อิมพลีเมนต์ภายในศูนย์ไอซีทีที่ ก่อนที่จะอิมพลีเมนต์ให้กับสำนักปลัดกระทรวงในขั้นถัดไป เพื่อให้ข้าราชการของศูนย์ไอซีทีได้



สร้างความคุ้นเคยในการใช้งาน ให้สามารถตอบคำถามและให้คำอธิบายได้ชัดเจน จากนั้นจึงจะอิมพลีเมนต์ให้ข้าราชการใน สป. ได้ใช้อย่างคุ้นเคย ก่อนที่จะขยายไปสู่ด้านการบริการประชาชน”

แต่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไม่ใช่เรื่องง่าย

ประเด็นสำคัญที่จะต้องคำนึงเมื่อถึงเวลาที่จะต้องอิมพลีเมนต์ในระดับองค์กร โดยเฉพาะในด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการเข้ามาใช้ประโยชน์ เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา ดังนั้นเริ่มแรกจึงมองที่ตัวเราก่อน แล้วค่อยขยายออกไป”

การที่จะเดินหน้าต่อไป ต้องมีเทคนิคที่แข็งแกร่ง

“เรากำลังอยู่ในขั้นเตรียมการที่จะอิมพลีเมนต์ ซึ่งได้เขียนแผนอิมพลีเมนต์ขึ้นมา แล้วจึงขออนุมัติหลักการจากท่านปลัดกระทรวง ถ้าท่านเห็นชอบ ก็ให้ใช้แทนอินทราเน็ตเดิม และเราจะไปเยี่ยมลูกค้าเป็นจุดๆ ก่อนที่ประกาศใช้เป็นทางการ แต่เราต้องสร้างทีมเทคนิค สร้างคนเราให้แข็งแรงก่อน ให้รู้ว่าสิ่งที่เราจะเห็นเดินต่อไปเนี่ยคืออะไร เป็นยังไง ต้องใช้ความรู้อะไร มีการเตรียมความพร้อม มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อที่โครงการอะไรมาจะต้องตอบได้ ซึ่งจะทำให้เรามีความสุขมีศักดิ์ศรีในการทำงาน”

ในระหว่างการสร้างความแกร่งให้ทีมงาน ผอ.แววตา จะนำประสบการณ์ที่สั่งสมมาหลายสิบปีจากการทำงาน มาปลุกฝังให้เด็กรุ่นใหม่ เพื่อที่จะพัฒนาบุคลากรไปด้วยเสมอ

“หนึ่ง คุณต้องเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ ให้ความสะดวก ให้สิ่งที่ดีกับประชาชน ประชาชนก็มีข่าวสารมากขึ้น ความเป็นอยู่ก็ดีขึ้น ผู้ประกอบการก็สะดวกขึ้น สอง ใจ จะต้องเป็น **Service Mind** และมีวินัยในตัวเอง สาม เข้าใจภาพรวมของการบริการ เข้าใจบทบาทของตัวเราเอง มองให้กว้างๆ”

ผอ.ศูนย์ ICT ย้ำว่า “อย่าทำงานแบบม้าที่ปิดตา ยืนอยู่ที่เดิม ต้องรู้จัก สู้คุณร้อย เค้าวางมาแล้วเราต้องไปทางไหนต่อ แล้วเราเป็นส่วนไหนของจิ๊กซอว์ ไม่ใช่รู้เรื่องไอทีอย่างเดียว ต้องรอบรู้เรื่องขององค์กรด้วย อย่าทำงานแบบอยู่ไปเรื่อยๆ ต้องมองซ้ายมองขวา สามารถนำสิ่งที่ได้ยินได้ฟังมาประยุกต์ หรือต่อยอดการใช้งาน เพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นเป้าหมายหลัก มุ่งพัฒนาองค์กร แล้วเราก็จะโตตามไปเองการปฏิบัติงานเราก็ต้องมีความสุข อยู่ได้ดี เจริญก้าวหน้า คนรับบริการก็มีความสุข หน่วยงานเราก็พัฒนาขึ้น บริการได้ดีขึ้น win-win ทั้งคู่ ขณะเดียวกันก็มองสุขภาพเราด้วย อย่าเครียด”

อีกสิ่งหนึ่งที่จะขาดไม่ได้ ก็คือ ผู้บังคับบัญชาต้องเข้ามาช่วยรับผิดชอบและแก้ปัญหาขณะกำลังสร้างระบบ

“ด้วยความที่สัมผัสมาหลายระบบ จึงช่วยมองภาพให้ทีมงานได้ แต่ก็ต้องเรียนรู้ใหม่ไปด้วย ตรงไหนไม่เข้าใจก็ต้องถาม ไม่ได้อาย ไม่เช่นนั้นเราจะไปตอบยูสเซอร์ไม่ได้ ถ้ามีผู้บริหารเข้าร่วม ก็ต้องเข้ามาช่วยด้วย ใช้ประสบการณ์ของตัวเองช่วยคิดช่วยตอบคำถามของผู้บริหารให้ทีมงาน อย่างระบบ SOA ผอ.ศูนย์ไอซีทีต้องรู้ระบบก่อนที่องค์กรจะเข้ามาใช้ระบบ มีปัญหาจุดไหนต้องเข้ามาช่วย ไม่ใช่ปล่อยเลย แล้วกลับมางั้นงับหนึ่งใหม่ หรือบางครั้งการทำตามขั้นตอนจะช้าเกินไป ก็ต้องพิจารณาหรือปรึกษาผู้ที่เกี่ยวข้อง หาวิธีที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จให้ได้”

ในการทำงานต้องเปิดใจให้กัน เราเป็นผู้บริหารเราต้องเปิดก่อน เพราะถ้าเราไม่เปิดใจจะไม่กล้าเข้ามา แต่ที่นี้การเปิดมันมีการเปิดหลายแบบ เรื่องงานต้องเปิดให้หมด จริงๆ ตอนที่ผู้บริหารก็ดีขึ้นนะ มาสัมผัสกับลูกน้องมากขึ้น ไม่เหมือนกันสมัยก่อน นายก็คือนั่งในห้อง ใครจะทำอะไรต้องเข้าไปคุย แต่ปัจจุบันเป็นการบริหารจัดการแบบเอกชนมากขึ้น”

กว่าที่จะมาถึงจุดนี้ ผอ.นักพัฒนาไอซีทีที่ไม่หยุดนิ่ง ยังฝากไว้อีกประเด็นว่า เพียงแค่นี้แนวคิดมีแผนพัฒนาไอซีทีไม่พอ แต่ต้องสามารถอธิบายให้เห็นภาพได้ชัดเจนถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น

“เวลาตั้งงบประมาณของโครงการ ส่วนตัวแล้วจะมองเทคโนโลยีที่จะใช้ในปัจจุบัน และมองเผื่อไปถึงเทคโนโลยีที่จะรองรับในอนาคต ก็เลยมองเหมือนว่าตั้งงบประมาณไว้เยอะมาก ซึ่งในมุมมองของราชการ งบประมาณก่อนเดี๋ยวก่อน สามารถสร้างห้องทำงานได้ 10-20 ห้อง แบบนี้ชัดเจน มองเห็นเป็นรูปเป็นร่าง แต่นางบนี้มาใช้ทำระบบงานอิเล็กทรอนิกส์จะจับต้องไม่ได้ดีเท่าการสร้างห้อง จึงมักมองว่าทำแล้วไม่คุ้ม จริงๆ แล้วการทำระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ในราชการนั้นยากมาก เพราะฉะนั้นจึงต้องอิมพลีเมนต์ให้ให้เห็นประโยชน์ และเห็นถึงความจำเป็นในการใช้ภายในหน่วยงานจึงจะเห็นภาพ ดังนั้นการลงทุนจึงเป็นการลงทุน ณ ปัจจุบัน รวมไปถึงส่วนที่จะขยายต่อไปในอนาคต เพื่อให้ทุกกรมสามารถใช้ร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุดโดยมีสำนักปลัดกระทรวงเป็นแกนกลาง”

นับเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบไอซีทีภายในกระทรวงฯ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยทัดเทียมนานาประเทศ โดยยึดการบริการที่รวดเร็วแก่ประชาชน รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่ข้าราชการในหน่วยงานเป็นที่ตั้ง บวกกับความตั้งใจในการทำงานด้วยความชัดเจนถูกต้องเที่ยงธรรม จึงเป็นนักบริหารมืออาชีพที่ประยุกต์รูปแบบการทำงานจากหลายยุคเข้าด้วยกัน นับเป็นบุคคลตัวอย่างที่น่าชื่นชมยิ่ง

ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
บริษัท เดอะคอมมูนิตี้ โซลูชั่น จำกัด
โทร. 0-2685-9424

