



วิทยาศาสตร์บริการงานใหม่ไอที

ผลจากการที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากในองค์กรทุกประเภทเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานให้เร็วขึ้นและดีขึ้นในงานบริการ จึงทำให้เกิดงานบริการแบบใหม่ ซึ่งจะต้องใช้องค์ความรู้ใหม่หรือทักษะใหม่ในการทำงานซึ่งต้องใช้สหวิทยาการหรือที่เรียกว่า **Multidisciplinary Curriculum**

องค์ความรู้ใหม่ในทางวิชาการนี้ประกอบไปด้วยสาขาต่าง ๆ คือ วิทยาศาสตร์การบริการ หรือ Services Science การจัดการ หรือ Management และวิศวกรรมศาสตร์ หรือ Engineering ซึ่งเป็นข้อเสนอของ ศาสตราจารย์ ดร.จิม สพอห์เรอร์ (Jim Spohrer) ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยการบริการออลมาเกน ของไอบีเอ็ม ร่วมกับมหาวิทยาลัยแอริโซนาสเตต สหรัฐอเมริกา (Arizona State University, USA)

ซึ่งก็หมายความว่า ความต้องการบุคลากรในอนาคตนั้นจะต้องมีความรู้ทั้ง 3 สาขาในคนเดียวกันคือวิทยาศาสตร์บริการ การจัดการ และวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งปัจจุบันมหาวิทยาลัยให้ทั้ง 3 สาขาอยู่ใน 3 คณะคือ คณะอุตสาหกรรมบริการ คณะบริหารการจัดการ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งจะต้องรู้ลึกพอเพียงทั้ง 3 สาขา ลองนึกภาพเอาทีละทีละที จะให้นักศึกษาคณะบริหารไปเรียนคณะวิศวกรรมศาสตร์จะเป็นเช่นไร

ดร.สพอห์เรอร์ ได้อธิบายไว้ว่า ที่สหรัฐ

อเมริกา เริ่มตั้งแต่ปี 1800 หรือ 200 ปีก่อน แรเงงานก็มาจากภาคการเกษตรถึง 90% และปัจจุบันงานซึ่งอยู่ในภาคบริการมีถึง 80% ซึ่งภาคบริการก็เป็นผลต่อเนื่องมาจากภาคอุตสาหกรรมการผลิตซึ่งเคยมีมากที่สุดในสมัย 30-40 ปีก่อน คือก่อนที่ยุคไอซีที่จะเติบโตอย่างขนานใหญ่ในทุกหลัง

งานบริการนี้ต้องตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็วให้สมกับความพอใจของลูกค้าทุกประเภท ตัวอย่างเช่น โรงพยาบาล การบริการต้องให้รวดเร็วทันการ แล้วจะผิดพลาดไม่ได้เลย เพราะหมายถึงชีวิตของผู้ป่วย ซึ่งแน่นอนระบบการบริการ (Services System) แบบนี้จะต้องมีการจัดการอย่างซับซ้อน และจะต้องมีศาสตร์ในการคำนวณเรื่องการจัดคิวบริการคุณภาพการดำเนินงานให้ผิดพลาดไม่ได้ และระบบบริหารจัดการงานบริการนี้จะต้องมีระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และเครื่องมืออุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ขั้นยอดทั้งนั้น

ดังนั้นบุคลากรฝ่ายสนับสนุนจะต้องสามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์ได้ดี สามารถที่จะเข้าใจกระบวนการและระบบการคำนวณที่เกิดจากระบบคอมพิวเตอร์แล้วดำเนินการได้ทันที และถ้าหากระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหาขัดข้องก็จะต้องมีความรู้พอแก้ไขทันทีว่าอะไรทำก่อนอะไรทำหลัง รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องมือในการรักษา ผู้ช่วยก็ควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งจะต้องมีความรู้ด้านวิศวกรรมการแพทย์ หรือ Biomedical engineering ที่ดีมาก

นี่ก็ภาพลู่ก็เหมือนกับภาพยนตร์ไอทีที่เราชอบดูกันนั้นแหละคนที่มีความสามารถแบบนั้นในอนาคตอันใกล้นี้เป็นความต้องการของตลาดแรงงาน

ดร.สพอห์เรอร์ พยากรณ์ไว้ว่า งานบริการ

ที่ต้องใช้ความรู้หลากหลายสาขาแบบนี้แหละจะเติบโตอย่างมากในอนาคต

ตัวอย่างเช่น จีนมีแรงงานในภาคบริการถึง 21% ซึ่งเติบโตจาก 25 ปีก่อนถึง 200% อินเดียมี 28% ซึ่งอยู่ในภาคบริการ ประเทศอินเดียประเทศเดียวมีแรงงานถึง 17% ของโลก แต่สหรัฐอเมริกามีแรงงานแค่ 4.8% ของโลก

และก็มีประเทศที่กำลังพัฒนาจำนวนมากที่หันไปพัฒนาด้านภาคบริการโดยข้ามภาคอุตสาหกรรมการผลิตไปเลย

บริษัทไอบีเอ็ม ซึ่งเป็นบริษัทยักษ์ใหญ่ด้านไอซีที่ได้มุ่งที่จะร่วมดำเนินการกับบริษัทยักษ์ใหญ่อื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็น ซิสโกซิสเต็มส์ (CISCO) ออราเคิล (oracle) และเอสเอพี (SAP) เพราะบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเติบโตเร็วมากที่สุดในขณะนี้

กลับมาดูภาคการศึกษาก็ได้มีมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย เบิร์กลีย์ (University of California-Berkeley) มหาวิทยาลัยคาร์เนกี-เมลลอน เอ็มไอที มหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด มหาวิทยาลัยซิงหัว มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด มหาวิทยาลัยจอร์เจียเทค มหาวิทยาลัยซานโฮเซสเตต และ มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ได้ริเริ่มสร้างหลักสูตรสหวิทยาการ (Multidisciplinary) แบบนี้ขึ้นมา ที่เรียกว่าวิทยาศาสตร์การบริการ หรือ Services Sciences เพื่อที่จะอุดช่องว่างแรงงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ส่วนงานภาคบริการแบบนี้ในประเทศไทยก็หนีไม่พ้นอยู่ดี.

ผศ.ดร.บุญมาก ศิริเนาวกุล
 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่าย RSU Cyber University
 มหาวิทยาลัยรังสิต
 boonmark@rsu.ac.th