



แผนกลยุทธ์ทางด้านระบบสารสนเทศ บริษัทแพรคติกา จำกัด

โดย

นางสาวกาญจนา มีสุด

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
พ.ศ. 2554

## บทสรุปผู้บริหาร

ปัจจุบันเทคโนโลยีระบบสารสนเทศมีผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจในทุกอุตสาหกรรม รวมทั้งอุตสาหกรรมการผลิตเฟอร์นิเจอร์ โดยเฉพาะการผลิตในลักษณะ Mass Customization ระบบ IS/IT ที่มีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันและผลกำไรให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์องค์กรเพื่อหากลยุทธ์ที่สามารถช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ และนำเสนอระบบสารสนเทศที่จะนำมาสนับสนุนกลยุทธ์การดำเนินงานทั้งหมดจำนวน 7 ระบบ เงินลงทุนทั้งหมด 4,228,246 บาท และคาดว่าจะสร้างผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน 9.2 ล้านบาทหรือคิดเป็นผลตอบแทนสุทธิ 4.5 ล้านบาท ในระยะเวลา 3 ปี รวมทั้งประโยชน์ที่ไม่สามารถประเมินในรูปตัวเงิน ได้แก่การสร้างความสะดวกในการดำเนินงานภายใน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการเป็นองค์กร Collaboration สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายนอกและภายในสนับสนุนวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร โดยมีระยะเวลาการดำเนินงานทุกระบบรวม 1 ปี ระบบทั้งหมดสามารถรวมเป็น 2 กลุ่มระบบ นำเสนอตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

### 1. Microsoft Dynamics CRM 4.0

1.1 ระบบบริหารความสัมพันธ์ผู้ผลิตและจำหน่าย (Supplier Relationship Management) เป็นระบบที่ควรได้รับการดำเนินงานเป็นระบบแรก เพื่อช่วยให้บริษัทมีพันธมิตรทางการค้าที่สามารถสนับสนุนการจัดหาสินค้า บริการ และวัตถุดิบในการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายยิ่งขึ้น ระบบนี้จะเชื่อมโยงกับระบบ ERP ในปัจจุบันเพื่อวิเคราะห์กลุ่มผู้ผลิตที่มีศักยภาพที่องค์กรควรให้ความสำคัญและรักษาความสัมพันธ์อันดีไว้ และกลุ่ม Potential Supplier ที่สามารถเป็นพันธมิตรที่ดีในอนาคต

1.2 ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและบริการ (Customer Relationship and Service Management) เป็นระบบที่ควรพัฒนาควบคู่ไปกับระบบที่ 1 เนื่องจากใช้ Environment เดียวกัน ระบบนี้จะช่วยให้องค์กรรักษาสถานะลูกค้าและสร้างรายได้จากกลุ่มลูกค้าเดิมที่สำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรสามารถวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าใหม่ที่มีศักยภาพที่กำลังจะมาเป็นลูกค้าขององค์กร สามารถวางแผนการให้บริการและเข้าพบลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างโอกาสในการขายและเพิ่มลูกค้าใหม่ได้มากยิ่งขึ้น

## 2. Microsoft SharePoint 2010

2.1 ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Decision Support Data System) เป็นระบบที่ให้ข้อมูลที่พนักงานและผู้บริหารต้องการใช้ในการวางแผน ตัดสินใจ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจหรือแก้ไขเรื่องวิกฤตต่างๆขององค์กร

2.2 ระบบข้อมูลแหล่งสินค้า (Material Source System) เป็นระบบที่จะช่วยให้บริษัทสามารถจัดหาวัตถุดิบและสินค้ามาใช้ในการเสนอลูกค้าได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบจะเกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลสินค้าที่หน่วยงานจัดหาได้ทำการติดต่อ Supplier หรือมี Supplier มานำเสนอและสินค้ามีความน่าสนใจสามารถนำมาใช้ได้ในปัจจุบันและอนาคต ข้อมูลที่จัดเก็บจะประกอบไปด้วย ข้อมูลต่างๆของสินค้าหรือวัตถุดิบ เช่น ผู้ผลิตหรือจำหน่าย ภาพประกอบ คุณสมบัติ ราคา ฯลฯ ที่สามารถเลือกนำมาใช้ได้ตามความต้องการของลูกค้า

2.3 ระบบ Online-Catalog เพื่อลูกค้ากลุ่มบริษัทผู้ออกแบบ เป็นระบบที่สามารถนำเสนอรูปแบบสินค้ากับบริษัทผู้ออกแบบได้โดยตรง ลูกค้าสามารถรับทราบรูปแบบสินค้าที่บริษัทสามารถผลิตและออกแบบได้ ช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกสินค้าของบริษัทไปนำเสนอลูกค้าของตนได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยระบบจะจัดเก็บหรือจัดแสดงภาพ แบบ คุณสมบัติสินค้าใหม่ๆ ของบริษัทโดยเฉพาะสินค้าในกลุ่ม Hospitality เพื่อทำให้สินค้ากลุ่มนี้เป็นที่รู้จักของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

2.4 ระบบจัดการโครงการ (Project Management System) เป็นระบบที่สามารถช่วยให้การติดตามการทำงานของ Order ในลักษณะโครงการได้ดียิ่งขึ้น ลดโอกาสในการผิดพลาดจากการประสานงานโครงการ รวมถึงโครงการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ภายในขององค์กรให้สามารถดำเนินการสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้

2.5 ระบบบริหารการทำงานร่วมกัน (Collaborative System) ระบบนี้จะช่วยให้การสื่อสารและการทำงานร่วมกันในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดเวลาในการประสานงาน การประชุมหรือจัดประชุมซ้ำซ้อนไม่มีประสิทธิภาพ สนับสนุนการดำเนินงานในลักษณะ Brainstorm การติดตามงาน การตัดสินใจร่วมกัน รวมทั้งระบบการจัดการอีเมล ระบบการแจ้งเตือนที่สะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น