



แผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ
กรณีศึกษา บริษัท เฟล็กซ์โซ กราฟฟิกส์ จำกัด

โดย

นายอรชุน สกุลวงศ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2555

บทสรุปผู้บริหาร

บริษัท เฟล็กซ์โซ กราฟฟิค จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตแม่พิมพ์โพลีเมอร์สำหรับนำไปใช้ในอุตสาหกรรมการพิมพ์บรรจุภัณฑ์กล่องกระดาษลูกฟูกเป็นระยะเวลา 7 ปี ซึ่งจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรและปัจจัยภายนอก ภายใน ทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ ได้แก่ กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์คุณภาพบริการดูจญาติสนิท กลยุทธ์ด้วยแรงใจและพลังแห่งสองมือ กลยุทธ์นักล่าอาณานิคม โดยได้มีการจัดทำแผนระบบสารสนเทศของบริษัทขึ้นมาเป็นจำนวน 6 ระบบ เพื่อให้สามารถสนับสนุนกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัท โดยระบบสารสนเทศที่นำเสนอให้องค์กรต้องดำเนินการจัดหาภายในระยะเวลา 3-5 ปี มีดังนี้

ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นระบบที่ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อให้ฝ่ายการตลาดและฝ่าย CRM ใช้เป็นสารสนเทศในการจัดกิจกรรมทางการตลาดและการดำเนินความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้องค์กรสามารถรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า โดยข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์และวางแผนการตลาดเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

ระบบบริหารคลังสินค้า เป็นระบบที่ช่วยในการบริหารจัดการวัสดุุดิบและสินค้าคงคลัง ช่วยควบคุมและตรวจสอบการเบิก-จ่ายวัสดุดิบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบการจัดเก็บงานออกแบบ เป็นระบบที่ช่วยในการจัดเก็บงานออกแบบให้เป็นระเบียบทำให้สืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถนำงานออกแบบของเก่าๆ มาใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้นและช่วยลดเวลาในการทำงานของพนักงานแผนกออกแบบ

โดยระบบสารสนเทศทั้ง 3 ระบบข้างต้นจะสนับสนุนกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์คุณภาพบริการดูจญาติสนิท ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นในเรื่องการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพของสินค้าและบริการเริ่มตั้งแต่กระบวนการบริหารจัดการคลังสินค้า การจัดซื้อวัสดุดิบ การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การออกแบบ การผลิต การขาย และการจัดส่งสินค้า เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว

ระบบเฟล็กซ์โซ ฐาน เป็นระบบที่ช่วยในการจัดเก็บและรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร โดยจัดแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน ทำให้ง่ายแก่การสืบค้นข้อมูล เป็นแหล่งเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรทั้งในด้านของความรู้ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ความรู้ทางด้านเทคนิคในการทำงาน และการแก้ไขปัญหาในงานในรูปแบบของเอกสารดิจิทัลและวีดีโอ ช่วยในการถ่ายทอดความรู้จาก

บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสายงานมาสู่บุคลากรคลื่นลูกใหม่ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและเงินเดือน เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานอย่างละเอียด เพื่อสนับสนุนงานบริหารทรัพยากรบุคคล สามารถค้นหาข้อมูลพนักงานได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน สนับสนุนการดูแลเกี่ยวกับการคำนวณเวลาการทำงาน ค่าล่วงเวลา ค่าจ้างแรงงานและสวัสดิการต่างๆ ของพนักงาน อีกทั้งเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ระบบสามารถรองรับการทำรายการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบุคคลผ่านทางเว็บ โดยที่พนักงานสามารถเข้ามาใช้บริการได้ด้วยตัวเอง

โดยระบบสารสนเทศทั้ง 2 ระบบข้างต้นจะสนับสนุนกลยุทธ์ด้วยแรงใจและพลังแห่งสองมือ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร ด้วยการเพิ่มความรู้ความเชี่ยวชาญในสายงาน มีการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดองค์ความรู้ในองค์กรควบคู่ไปกับการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการทำงาน เพื่อให้สามารถสร้างสรรค์ผลงานและผลักดันองค์กรให้ก้าวสู่เป้าหมาย

ระบบสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์ เป็นระบบช่วยสนับสนุนการทำงานของฝ่ายขายและการตลาดให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถรักษารฐานลูกค้าเก่าและสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าใหม่ให้เพิ่มมากขึ้น

โดยระบบสารสนเทศข้างต้นจะสนับสนุนกลยุทธ์นักล่าอาณานิคมซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการจู่โจมหรือการขายใน 2 รูปแบบ ได้แก่ การตีเข้ายึดเมืองเล็กหรือการสร้างลูกค้าใหม่เพื่อขยายฐานลูกค้าและการตีเมืองใหญ่หรือการเจาะกลุ่มลูกค้ารายใหญ่เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดจากคู่แข่ง โดยใช้ความได้เปรียบด้านพันธมิตรและเครือข่ายทางธุรกิจ ความได้เปรียบของบุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มุ่งเน้นในคุณภาพการบริการทั้งก่อนและหลังการขาย