

## ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ

นำเสนอเมื่อ : 25 ก.ค. 2551

### เทคโนโลยีสารสนเทศกับการดำเนินธุรกิจ

ผู้บริหารต้องคำนึงถึงความสอดคล้องระหว่างการดำเนินธุรกิจ เทคโนโลยี และการตัดสินใจที่ต้องกระทำอย่างสอดคล้องกัน ปัจจุบันผู้บริหารต้องประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศและการตัดสินใจทางธุรกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดวิสัยทัศน์และสร้างโอกาสในการประยุกต์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ผู้บริหารต้องสามารถจัดการกับเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดกลยุทธ์องค์การที่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. กำหนดแผนงานสารสนเทศระดับองค์การและการดำเนินงาน กำหนดโครงสร้างหน่วยงานสารสนเทศ
3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศขององค์กร (information system infrastructure) เช่น อุปกรณ์ ชุดคำสั่ง ระบบสื่อสารและจัดการข้อมูล ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับตัวของงานสารสนเทศในองค์กร
4. กำหนดรายละเอียดการดำเนินงานภายในองค์กร พร้อมทั้งพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความพร้อมต่อการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร

### ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ

ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ (business information systems) เป็นระบบสารสนเทศที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของธุรกิจให้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยถูกออกแบบและพัฒนาให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ ตลอดจนช่วยส่งเสริมให้ทั้งองค์กร สามารถประสานงานและใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในระดับปฏิบัติงานและระดับบริหาร โดยเราสามารถจำแนกระบบสารสนเทศตามหน้าที่ทางธุรกิจตามหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ระบบสารสนเทศด้านการบัญชี (accounting information system)
2. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน (financial information system)
3. ระบบสารสนเทศด้านการตลาด (marketing information system)
4. ระบบสารสนเทศด้านการผลิตและการดำเนินงาน (production and operations information system)
5. ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล (human resource information system)

### ระบบสารสนเทศด้านการบัญชี

ปัจจุบันงานของนักบัญชีมีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมอย่างมาก เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยทำให้มีการพัฒนาชุดคำสั่งสำเร็จรูปหรือชุดคำสั่ง เฉพาะสำหรับช่วยในการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาและเพิ่มความถูกต้องในการทำงานแก่ผู้ใช้ ทำให้นักบัญชีมีเวลาในการปฏิบัติงานเชิงบริหารมากขึ้น เช่น การออกแบบและพัฒนาระบบงาน พัฒนาระบบงบประมาณและระบบข้อมูลสำหรับผู้บริหาร เป็นต้น โดยที่ระบบสารสนเทศด้านการบัญชี (accounting information systems) หรือที่เรียกว่า AIS จะเป็นระบบที่รวบรวม จัดระบบ และนำเสนอสารสนเทศทางการบัญชีที่ช่วยในการตัดสินใจแก่ผู้ใช้สารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่สามารถวัดได้ หรือ การประมวลผลเชิงปริมาณมากกว่าการแก้ปัญหาเชิงคุณภาพ โดยระบบสารสนเทศด้านการบัญชีจะมีส่วนประกอบหลัก 2 ส่วนคือ

### 1. ระบบบัญชีการเงิน (financial accounting system)

บัญชีการเงินเป็นการบันทึกรายการค่าที่เกิดขึ้นในรูปตัวเงิน จัดหมวดหมู่รายการต่าง ๆ สรุปผลและตีความหมายในงบการเงิน ได้แก่ งบกำไรขาดทุน งบดุล และงบกระแสเงินสด โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ นำเสนอสารสนเทศแก่ผู้ใช้และผู้สนใจข้อมูลทางการเงินขององค์การ เช่น นักลงทุนและเจ้าหนี้ นอกจากนี้ยังจัดเตรียมสารสนเทศในการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งนักบัญชีสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการประมวลผล โดยจัดบันทึกลงในสื่อต่าง ๆ เช่น เทปหรือจานแม่เหล็ก เพื่อรอเวลาสำหรับทำการประมวลผลและแสดงผลข้อมูลตามต้องการ

### 2. ระบบบัญชีบริหาร (managerial accounting system)

บัญชีบริหารเป็นการนำเสนอข้อมูลทางการเงินแก่ผู้บริหาร เพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ ระบบบัญชีจะประกอบด้วย บัญชีต้นทุน การงบประมาณ และการศึกษาระบบ โดยมีลักษณะสำคัญคือ

- ให้ความสำคัญกับการจัดการสารสนเทศทางการบัญชีแก่ผู้ใช้ภายในองค์การ
- ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในอนาคตของธุรกิจ
- ไม่ต้องจัดทำสารสนเทศตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป
- มีข้อมูลทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน
- มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน

AIS จะให้ความสำคัญกับการรวบรวมข้อมูลและการติดต่อสื่อสารทางการเงิน ซึ่งเป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารมากกว่าการวัดมูลค่า โดยที่ AIS จะแสดงภาพรวม จัดเก็บ จัดโครงสร้าง ประมวลผลข้อมูล ควบคุมความปลอดภัย และการรายงานสารสนเทศทางการบัญชี ปัจจุบันการดำเนินงานและการไหลเวียนของข้อมูลทางการบัญชีมีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้บัญชีต้องกำหนดคุณสมบัติของสารสนเทศด้านการบัญชีให้สัมพันธ์กับการดำเนินงานขององค์การ ประการสำคัญ AIS และระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจะมีทั้งส่วนที่แยกออกจากกันและเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน แต่ MIS จะให้ความสำคัญกับการจัดการสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร ขณะที่ AIS จะประมวลผลสารสนเทศเฉพาะสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกองค์การ เช่น นักลงทุน เจ้าหนี้ และผู้บริหาร เป็นต้น

## ระบบสารสนเทศด้านการเงิน

### ระบบการเงิน (financial system)

เปรียบเสมือนระบบหมุนเวียนโลหิตของร่างกายที่สูบฉีดโลหิตไปยังอวัยวะต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานของอวัยวะแต่ละส่วนเป็นปกติ ถ้าระบบหมุนเวียนโลหิตไม่ดี การทำงานของอวัยวะก็บกพร่อง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อระบบร่างกาย ระบบการเงินจะเกี่ยวกับสภาพคล่อง (liquidity) ในการดำเนินงาน เกี่ยวข้องกับการจัดการเงินสดหมุนเวียน ถ้าธุรกิจขาดเงินทุน อาจก่อให้เกิดปัญหาขึ้นทั้งโดยตรงและทางอ้อม

โดยที่การจัดการทางการเงินจะมีหน้าที่สำคัญ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

**1. การพยากรณ์ (forecast)** การศึกษา วิเคราะห์ การคาดการณ์ การกำหนดทางเลือก และการวางแผนทางการเงินของธุรกิจ เพื่อใช้ทรัพยากรทางการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยนักการเงินสามารถใช้หลักการทางสถิติและแบบจำลองทาง คณิตศาสตร์มาประยุกต์ การพยากรณ์ทางการเงินจะอาศัยข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนประสบการณ์ของผู้บริหารในการตัดสินใจ

**2. การจัดการด้านการเงิน (financial management)** เกี่ยวข้องกับเรื่องการบริหารเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น หารับและจ่าย การหาแหล่งเงินทุนจากภายนอก เพื่อที่จะเพิ่มทุนขององค์กร โดยวิธีการทางการเงิน เช่น การกู้ยืม การออกหุ้นหรือตราสารทางการเงินอื่น เป็นต้น

**3. การควบคุมทางการเงิน (financial control)** เพื่อติดตามผล ตรวจสอบ และประเมินความเหมาะสมในการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนวางแผนแนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงให้การดำเนินงานทางการเงินของธุรกิจมีประสิทธิภาพ โดยที่การตรวจสอบและการควบคุมทางการเงินของธุรกิจสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทดังต่อไปนี้

- การควบคุมภายใน (internal control)
- การควบคุมภายนอก (external control)

#### ระบบสารสนเทศด้านการเงิน (financial information system)

เป็นระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น สำหรับสนับสนุนกิจกรรมทางการเงินขององค์กร ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุมทางการเงิน เพื่อให้การจัดการทางการเงินเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยที่แหล่งข้อมูลสำคัญในการบริหารเงินขององค์กรมีดังต่อไปนี้

**1. ข้อมูลจากการดำเนินงาน (operating data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานของธุรกิจ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการควบคุม ตรวจสอบ และปรับปรุงแผนการเงินขององค์กร

**2. ข้อมูลจากการพยากรณ์ (forecasting data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมและประมวลผล เช่น การประมาณค่าใช้จ่ายและยอดขายที่ได้รับจากแผนการตลาด โดยใช้เทคนิคและแบบจำลองการพยากรณ์ โดยที่ข้อมูลจากการพยากรณ์ถูกใช้ประกอบการวางแผน การศึกษาความเป็นไปได้ และการตัดสินใจลงทุน

**3. กลยุทธ์องค์กร (corporate strategy)** เป็นเครื่องกำหนดและแสดงวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ แนวทางการประกอบธุรกิจในอนาคต เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยที่กลยุทธ์จะเป็นแผนหลักที่แผนปฏิบัติการอื่น ต้องถูกจัดให้สอดคล้องและส่งเสริมความสำเร็จของกลยุทธ์

**4. ข้อมูลจากภายนอก (external data)** ข้อมูลทางเศรษฐกิจและการเงิน สังคม การเมือง และปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อธุรกิจ เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เป็นต้น โดยข้อมูลจากภายนอกจะแสดงแนวโน้มในอนาคตที่ธุรกิจต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์

ระบบสารสนเทศด้านการบัญชีและระบบสารสนเทศด้านการเงินจะมีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากข้อมูลทางบัญชีจะเป็นข้อมูลสำหรับการประมวลผลและการตัดสินใจทางการเงิน โดยนักการเงินจะนำตัวเลขทางบัญชีมาประมวลผลตามที่ตนต้องการ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจทางการเงิน

#### ระบบสารสนเทศด้านการตลาด

การตลาด (marketing) เป็นหน้าที่สำคัญทางธุรกิจ เนื่องจากหน่วยงานด้านการตลาดจะรับผิดชอบในการกระจายสินค้าและบริการไปสู่ลูกค้า ตั้งแต่การศึกษา

และวิเคราะห์ความต้องการ การวางแผนและการสร้างความต้องการ  
ตลอดจนส่งเสริมการขายจนกระทั่งสินค้าถึงมือลูกค้า  
ปฏิบัติการตัดสินใจทางการตลาดจะเกี่ยวข้องกับการจัดสรรประสมทางการตลาด (marketing mix) หรือ  
ส่วนประกอบที่ทำให้การดำเนินงานทางการตลาดประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่  
ผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) สถานที่ (place) และการโฆษณา (promotion) หรือที่เรียกว่า 4Ps  
โดยสารสนเทศที่นักการตลาดต้องการในการวิเคราะห์ วางแผน ตรวจสอบ  
และควบคุมให้แผนการตลาดเป็นไปตามที่ต้องการมาจากแหล่งข้อมูลดังต่อไปนี้

**1. การปฏิบัติงาน (operations)** เป็นข้อมูลที่แสดงถึงยอดขายและการดำเนินงานด้านการตลาด  
ตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา  
โดยข้อมูลการปฏิบัติงานจะเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานที่ช่วยในการตรวจสอบ ควบคุม  
และวางแผนทางปฏิบัติใหม่ประสิทธิภาพสูงขึ้นในอนาคต

**2. การวิจัยตลาด (marketing research)**  
เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด  
โดยเฉพาะพฤติกรรมและความสัมพันธ์ของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของธุรกิจ  
โดยนักการตลาดจะทำการวิจัยบนสมมติฐานและการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง  
ปกติข้อมูลในการวิจัยตลาดจะไดมาจาก การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์  
และการใช้แบบสอบถาม การวิจัยตลาดช่วยผู้บริหารในการวางแผนและการตัดสินใจทางการตลาด  
แต่อาจมีข้อจำกัดของความถูกต้องและความน่าเชื่อถือในการอธิบายพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย

**3. คู่แข่ง (competitor)** คำกล่าวที่ว่า “รู้เขารู้เรา รบร้อยครั้ง ชนะทั้งร้อยครั้ง”  
แสดงความสำคัญที่ธุรกิจต้องมีความเข้าใจในคู่แข่งขั้นทั้งด้านจำนวนและศักยภาพ โดยข้อมูลจากการดำเนินงาน  
ของคู่แข่งขั้นช่วยให้ธุรกิจสามารถวางแผนการตลาดอย่างเหมาะสม  
ปกติข้อมูลจากคู่แข่งขั้นจะมีลักษณะไม่มีโครงสร้าง ไม่เป็นทางการ และมีแหล่งที่มาไม่ชัดเจน เช่น  
การทดลองใช้สินค้าหรือบริการ การสัมภาษณ์ลูกค้าและตัวแทนจำหน่าย การติดตามข้อมูลในตลาด  
และข้อมูลจากสื่อสารมวลชน เป็นต้น

**4. กลยุทธ์ขององค์กร (corporate strategy)** เป็นข้อมูลสำคัญทางการตลาด  
เนื่องจากกลยุทธ์จะเป็นเครื่องกำหนดแนวทางปฏิบัติของธุรกิจ  
และเป็นฐานในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดขององค์กร

**5. ข้อมูลภายนอก (external data)** การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม  
และเทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลต่อโอกาสหรืออุปสรรคของธุรกิจ  
โดยทำให้ความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของลูกค้าขยายหรือหดตัว  
ตลอดจนสร้างคู่แข่งขั้นใหม่หรือ เปลี่ยนขั้นตอนและรูปแบบในการดำเนินงาน

สารสนเทศด้านการตลาดอาจมีความแตกต่างกันตามประเภทของธุรกิจซึ่ง  
เราสามารถจำแนกระบบย่อยของระบบสารสนเทศด้านการตลาดได้ดังต่อไปนี้

**ระบบสารสนเทศสำหรับการขาย** สามารถแบ่งออกเป็นระบบย่อย 3 ระบบดังต่อไปนี้

**ระบบสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการขาย**

จะรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของฝ่ายขาย  
เพื่อให้การขายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อมูลที่ระบบต้องการจะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะทำการขาย รูปแบบ  
ราคา และการโฆษณาต่าง ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า นอกจากนี้อาจเกี่ยวกับช่องทางและ  
วิธีการขายสินค้าผ่านตัวแทนจำหน่ายในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า  
ตลอดจนคู่แข่งของผลิตภัณฑ์ที่จะขายและจำหน่ายสินค้าคงคลังของบริษัท

**ระบบสารสนเทศสำหรับวิเคราะห์การขาย**

จะรวบรวมสารสนเทศในเรื่องของกำไรหรือขาดทุนของผลิตภัณฑ์ ความสามารถของพนักงานขายสินค้า

ยอดขายของแต่ละเขตการขาย รวมทั้งแนวโน้มการเติบโตของสินค้า ซึ่งสามารถหาข้อมูลได้จากรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานการขาย รายงานของต้นทุนสินค้าและวัตถุดิบ เป็นต้น

### ระบบสารสนเทศสำหรับการวิเคราะห์ลูกค้า

จะช่วยในการวิเคราะห์ลูกค้าเพื่อให้ทราบถึงรูปแบบของการซื้อและประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ เพื่อที่ธุรกิจจะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ระบบ ดังต่อไปนี้

## 2. ระบบสารสนเทศสำหรับการวิจัยตลาด สามารถแบ่งออกเป็นระบบย่อยตามหน้าที่ได้ 2

### ระบบสารสนเทศสำหรับการวิจัยลูกค้า

การวิจัยลูกค้าจะต่างกับการวิเคราะห์ลูกค้าตรงที่ว่า การวิจัยลูกค้าจะมีขอบเขตของการใช้สารสนเทศกว้างกว่าการวิเคราะห์ลูกค้า โดยการวิจัยลูกค้าจะต้องการทราบสารสนเทศที่เกี่ยวกับลูกค้าในด้านสถานะทางการเงิน การดำเนินธุรกิจ ความพอใจ ทัศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภค

### ระบบสารสนเทศสำหรับการวิจัยตลาด

การวิจัยตลาดจะให้ความสำคัญกับการหาขนาดของตลาดของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่จะนำออกจำหน่าย ซึ่งอาจครอบคลุมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว หลังจากนั้นก็จะกำหนดส่วนแบ่งตลาดของผลิตภัณฑ์เพื่อทำการวางแผน กำหนดเป้าหมาย กำหนดกลยุทธ์และวางแผนกลยุทธ์ สารสนเทศที่เป็นที่ต้องการของการวิจัยตลาดคือสภาวะและแนวโน้มทางเศรษฐกิจ ยอดขายในอดีตของอุตสาหกรรมหรือผลิตภัณฑ์ชนิดเดียวกันในตลาด รวมทั้งสภาวะการแข่งขันของผลิตภัณฑ์นี้ด้วย

## 3. ระบบสารสนเทศสำหรับการส่งเสริมการขาย

เป็นระบบที่ให้ความสำคัญกับแผนงานทางการโฆษณาและส่งเสริมการขาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการขาย เพิ่มยอดขายสินค้า และเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้สูงขึ้น สารสนเทศที่เป็นที่ต้องการคือยอดขายของสินค้าทุกชนิดในบริษัท เพื่อให้รูวาลินค้าได้ต้องการแผนการส่งเสริมการขาย และสารสนเทศที่เกี่ยวกับผลกำไรหรือขาดทุนของสินค้าแต่ละชนิด เพื่อให้ความสำคัญกับสินค้าตัวที่ทำกำไร

## 4. ระบบสารสนเทศสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

เป็นระบบสารสนเทศที่วิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ของผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ลักษณะและความต้องการของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่ต้องการของลูกค้าแต่ยังไม่มีตลาด โดยสารสนเทศที่เป็นที่ต้องการของระบบได้แก่ ยอดขายของผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกันในอดีต เพื่อให้ทราบถึงขนาดและลักษณะของตลาด และการประมาณการต้นทุน เพื่อตอบคำถามให้ได้ว่าสมควรที่จะออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือไม่

## 5. ระบบสารสนเทศสำหรับพยากรณ์การขาย เป็นระบบที่ใช้ในการวางแผนการขาย

แผนการทำกำไรจากสินค้าหรือบริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งของบริษัท ซึ่งจะส่งผลไปถึงการวางแผนการผลิต การวางกำลังคน และงบประมาณที่จะใช้เกี่ยวกับการขาย โดยสารสนเทศที่เป็นที่ต้องการคือ ยอดขายในอดีต สถานะของคู่แข่ง สภาวะการณ์ของตลาด และแผนการโฆษณา

## 6. ระบบสารสนเทศสำหรับการวางแผนกำไร

เป็นระบบสารสนเทศที่ให้ความสำคัญกับการวางแผนทำกำไรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวของธุรกิจ โดยสารสนเทศที่เป็นที่ต้องการคือสารสนเทศจากการวิจัยตลาด ยอดขายในอดีต สารสนเทศของคู่แข่ง การพยากรณ์การขาย และการโฆษณา

## 7. ระบบสารสนเทศสำหรับการกำหนดราคา

การกำหนดราคาของสินค้านับว่าเป็นจิตวิทยาอย่างหนึ่งทางการตลาด เพราะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า คู่แข่งขัน กำลังซื้อของลูกค้า โดยปกติแล้วราคาสินค้าจะตั้งจากราคาต้นทุนรวมกับรอยละของกำไรที่ต้องการ โดยสารสนเทศที่ต้องการได้แก่ ตัวเลขกำไรของผลิตภัณฑ์ในอดีต เพื่อทำการปรับปรุงราคาให้ได้สัดส่วนของกำไรคงเดิม ในกรณีที่ต้นทุนมีการเปลี่ยนแปลง

## 8. ระบบสารสนเทศสำหรับการควบคุมค่าใช้จ่าย

บุคคลที่เป็นผู้ควบคุมค่าใช้จ่ายสามารถควบคุมได้โดยดูจากรายงานของผลการทำกำไร กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงหรือสาเหตุของการคลาดเคลื่อนของค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการขายรวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ค่าโฆษณา ค่าส่วนแบ่งการขาย เป็นต้น

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีส่วนสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะการขายโอกาสและเปลี่ยนแปลงรูปแบบทางการค้า ซึ่งทำให้นักการตลาดสมัยใหม่ต้องสามารถประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อก่อให้เกิดโอกาสและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันแก่องค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของตน

## ระบบสารสนเทศด้านการผลิตและการดำเนินงาน

การผลิต (production) เป็นกระบวนการแปรรูปทรัพยากรการผลิต เช่น วัตถุดิบ แรงงาน และ พลังงาน ให้เป็นผลิตภัณฑ์ที่พร้อมในการจัดจำหน่ายแก่ลูกค้า โดยผู้ผลิตต้องพยากรณ์ปริมาณของผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า โดยไม่ให้มีจำนวนมากหรือน้อยจนเกินไป ตลอดจนควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์เป็นที่ต้องการของลูกค้า โดยมีต้นทุนการผลิตที่เหมาะสม ปัจจุบันการขายตัวของธุรกิจจากการผลิตเข้าสู่สังคมบริการ ทำให้มีการประยุกต์หลักการของการจัดการผลิตกับงานด้านบริการ ซึ่งเราจะเรียกการผลิตในหน่วยบริการว่า “การดำเนินงาน (operations)” โดยที่แหล่งข้อมูลในการผลิตและการดำเนินงานขององค์กรมีดังต่อไปนี้

### 1. ข้อมูลการผลิต/การดำเนินงาน (production/operations data)

เป็นข้อมูลจากกระบวนการผลิตหรือการให้บริการ ซึ่งจะแสดงภาพปัจจุบันของระบบการผลิตของธุรกิจว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และมีปัญหาอย่างไรในการดำเนินงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนในการแก้ปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานในอนาคต

### 2. ข้อมูลสินค้าคงคลัง (inventory data)

บันทึกปริมาณวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูปที่เก็บไว้ในโกดัง โดยผู้จัดการต้องพยายามจัดให้มีสินค้าคงคลังในปริมาณไม่เกินความจำเป็นหรือขาดแคลนเมื่อเกิดความต้องการขึ้น

### 3. ข้อมูลจากผู้ขายวัตถุดิบ (supplier data) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณ คุณสมบัติ

และราคาวัตถุดิบ ตลอดจนช่องทางและต้นทุนในการลำเลียงวัตถุดิบ ปัจจุบันการพัฒนาาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (electronic data interchange) หรือที่เรียกว่า EDI ช่วยให้การประสานงานระหว่างผู้ขายวัตถุดิบ ธุรกิจ และลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 4. ข้อมูลแรงงานและบุคลากร (labor force and personnel data)

ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานในสายการผลิตและปฏิบัติการ เช่น อายุ การศึกษา และประสบการณ์ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการจัดบุคลากรให้สอดคล้องกับงาน ขณะที่ข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับตลาดแรงงานจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนและจัดหาแรงงานทดแทน และการกำหนดอัตราค่าจ้างอย่างเหมาะสม

### 5. กลยุทธ์องค์กร (corporate strategy)

แผนกลยุทธ์ขององค์กรจะเป็นแม่บทและแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การผลิตและการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานขององค์กร นอกจากจะส่งผลต่อการพัฒนาผลิตผล (productivity) ของธุรกิจ โดยเฉพาะการปฏิบัติ

ตั้งแต่การตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ การปรับปรุงกระบวนการผลิต การควบคุมสินค้าคงคลัง การวางแผนคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต และการควบคุมต้นทุนขององค์การให้มีประสิทธิภาพขึ้น ทำให้ระบบอุตสาหกรรมและระบบเศรษฐกิจโดยรวมเติบโตแล้ว ยังส่งผลต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและการจัดรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมโดยตรงและทางอ้อม

### การวางแผนความต้องการวัสดุ

การบริหารทรัพยากรการผลิต โดยเฉพาะวัตถุดิบ (raw materials) เป็นหัวใจสำคัญของการจัดการดำเนินการดำเนินงานการผลิต ถ้าธุรกิจมีปริมาณวัตถุดิบมากเกินไปจะทำให้ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสูง แต่ถ้ามียังปริมาณวัตถุดิบน้อยเกินไปก็จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อแผนและกระบวนการผลิต ตลอดจนก่อให้เกิดความเสี่ยงโอกาสทางธุรกิจ การวางแผนความต้องการวัสดุ (material requirement planning) หรือที่เรียกว่า MRP เป็นระบบสารสนเทศที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบการผลิต เพื่อประกอบการวางแผนความต้องการวัสดุเพื่อให้ธุรกิจสามารถจัดการวัตถุดิบอย่างมีประสิทธิภาพ โดย MRP มีความสำคัญกับสิ่งต่อไปนี้

1. ไม่เก็บวัตถุดิบเพื่อรอการใช้งานไว้นานเกินไป ซึ่งก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาและความเสี่ยงในการสูญหายหรือสูญเสียน
2. รายงานผลการผลิตและความเสียหายที่เกิดขึ้นตามระยะเวลาที่กำหนด
3. ควบคุมสินค้าคงคลังอย่างเป็นระบบ
4. มีการตรวจสอบ แก้ไข และติดตามผลข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

โดยที่ MRP มีบทบาทต่อระบบการผลิตขององค์กรตั้งแต่การจัดการวัสดุ เพื่อทำการผลิตโดยการกำหนดปริมาณและระยะเวลาในการสั่งที่ประหยัดค่าใช้จ่าย ตลอดจนจัดเตรียมรายละเอียดของการผลิตในอนาคตซึ่งเราสามารถสรุปว่า MRP มีข้อดีดังต่อไปนี้

1. ลดการขาดแคลนวัตถุดิบที่จำเป็นในการผลิต
2. ลดค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาวัตถุดิบและสินค้าคงคลัง
3. ช่วยให้บุคลากรมีเวลาในการปฏิบัติงานอื่นมากขึ้น
4. ประหยัดแรงงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการติดตามวัตถุดิบ
5. ช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

นอกจากระบบ MRP แล้ว ได้มีผู้พัฒนาเทคโนโลยีการผลิตและการดำเนินงาน เช่น การจัดการคุณภาพโดยรวม (total quality management) หรือที่เรียกว่า TQM และการผลิตแบบทันเวลาพอดี (just-in-time production) หรือที่เรียกว่า JIT เพื่อให้ได้การผลิตที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น ซึ่งต่างต้องอาศัยระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เกี่ยวข้องกับผู้ขายวัตถุดิบ (supplier) และลูกค้าภายนอกองค์การ ตลอดจนบุคลากรต้องมีความรู้และความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการผลิตขององค์การอย่างเต็มที่

### ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล

ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล (human resource information system) หรือ HRIS หรือระบบสารสนเทศสำหรับบริหารงานบุคคล (personnel information system) หรือ PIS เป็นระบบสารสนเทศที่ถูกพัฒนาให้สนับสนุนการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การวางแผน การจ้างงาน

การพัฒนาและการฝึกอบรม ค่าจ้างเงินเดือน การดำเนินการทางวินัย  
ช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเกิดประสิทธิภาพ โดยที่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลจะมีดังนี้

**1. ข้อมูลบุคลากร** เป็นข้อมูลของสมาชิกแต่ละคนขององค์การ  
ซึ่งประกอบด้วยประวัติเงินเดือนและ สวัสดิการ เป็นต้น

**2. ฝั่งองค์การ** แสดงโครงสร้างองค์การ การจัดหน่วยงานและแผนกำลังคน  
ซึ่งแสดงทั้งปริมาณและการจัดสรรทรัพยากรบุคคล

**3. ข้อมูลจากภายนอก**  
ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลมีไระบบปิดที่ควบคุมและดูแลสมาชิกภายในองค์การเท่านั้น  
แต่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งต้องการข้อมูลจากภายนอกองค์การ เช่น  
การสำรวจเงินเดือน อัตราการว่างงาน อัตราเงินเฟ้อ เป็นต้น

การจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นงานสำคัญที่มีใช้เพียงแต่การปฏิบัติงาน  
ประจำวันที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแลบุคลากรและค่าจ้างแรงงานเท่านั้น แต่ต้องเป็นการดำเนินงานเชิงรุก  
(proactive) การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานช่วย ให้งานทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพขึ้น  
โดยที่การพัฒนาาระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลต้องพิจารณาปัจจัยสำคัญ 5 ประการดังต่อไปนี้

### 1. ความสามารถ (capability)

หมายถึงความพร้อมขององค์การและบุคคลในการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
โดยต้องพิจารณาความสามารถของบุคลากร 3 กลุ่มคือ

ผู้บริหารระดับสูงต้องพร้อมที่จะสนับสนุนด้านนโยบาย กำลังคน กำลังเงิน  
และวัสดุอุปกรณ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์การ

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องมีความรู้ ความเข้าใจ  
และตื่นตัวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ เพื่อให้งานในหน่วยงานมีความคล่องตัวขึ้น

ฝ่ายสารสนเทศที่ต้องทำความเข้าใจและออกแบบระบบงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละกลุ่ม

### 2. การควบคุม (control) การพัฒนา HRIS

จะให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสารสนเทศโดยเฉพาะการเข้า ถึงและความถูกต้องของข้อมูล  
เนื่องจากข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลจะเกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของสมาชิกแต่ละคน  
ซึ่งจะมีผลต่อชื่อเสียงและผลได้-ผลเสียของบุคคล จึงต้องมีการจัดระบบการเข้าถึงและจัดการข้อมูลที่รัดกุม  
โดยอนุญาตให้ผู้มีหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานสามารถ  
เข้าถึงและปรับปรุงสารสนเทศในส่วนงานของตนเท่านั้น

### 3. ต้นทุน (cost) ปกติการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลจะมีต้นทุนที่สูง

ขณะเดียวกันก็จะไม่เห็นผลตอบแทนที่ชัดเจน ตัวอย่างเช่น  
การเปลี่ยนแปลงขององค์การทั้งในด้านการขยายตัวและหดตัวซึ่งจะมีผลกระทบต่อบุคลากร  
ดังนั้นฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคลสมควรจะมีข้อมูลที่เหมาะสมในการตัดสินใจ เป็นต้น ขณะเดียวกัน  
การลงทุนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีค่าใช้จ่ายสูง  
ซึ่งฝ่ายบริหารสมควรต้องพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับจากการพัฒนาระบบว่าคุ้มค่ากับต้นทุนที่ใช้ไปหรือไม่

### 4. การติดต่อสื่อสาร (communication)

หมายถึงการพัฒนาาระบบสารสนเทศต้องศึกษาการไหลเวียนของสารสนเทศ (information flow)  
ภายในองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อมภายนอก  
ตลอดจนเตรียมการในการสื่อสารข้อมูล เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ  
เกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีกับการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้



**5. ความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantage) ปัจจุบันการพัฒนา HRIS**  
ไม่เพียงแต่ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพขึ้น  
แต่ยังมีส่วนสำคัญในการสร้างศักยภาพและความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่ธุรกิจ

ปัจจุบันเราต่างยอมรับว่า คนเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ  
แต่ทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรมีค่าใช้จ่ายสูงที่ธุรกิจ ต้องรับภาระทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น เงินเดือน  
สวัสดิการ และข้อมูลผูกพันในสัญญาจ้างงาน HRIS  
เป็นระบบสารสนเทศที่นำเสนอข้อมูลการตัดสินใจซึ่งเกิดประโยชน์แก่องค์กรและสมาชิกแต่ละคน  
ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานด้านทรัพยากรบุคคลอย่างถูกต้องขึ้น

ขอบคุณข้อมูลจาก <http://www.bcoms.net>