

บทที่ 4

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการศึกษา

การวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ระบบ เปรียบเทียบกับทฤษฎีการพัฒนาระบบสารสนเทศ และการวางแผนระบบสารสนเทศสามารถสรุปผลการศึกษาได้ตามขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผนระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (Strategic IS/IT Planning) ซึ่งประกอบด้วย

1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร แนวโน้มภาวะเศรษฐกิจของประเทศและของภาคเหนือจะมีอัตราการขยายตัวมากขึ้น ส่งผลทำให้การซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้าใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น

1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร พันธกิจขององค์กร ได้แก่ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ สรรหาจัดการให้ทุกธุรกิจในเรื่องของ “นิมชีเส็งเป็นที่ไว้วางใจของลูกค้า และการบริหารภายใต้ทีมงานที่มีความรู้และประสบการณ์ วัตถุประสงค์ขององค์กร ได้แก่ การสร้างบริการขนส่งสินค้าที่มีคุณภาพ กำหนดมาตรฐานในการให้บริการขนส่งสินค้า มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ และพัฒนานวัตกรรมให้มีความรู้ความสามารถ ปึงจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร ได้แก่ ผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในธุรกิจขนส่ง มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง มีบริษัทเงินทุนในเครือ มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า ทีมงานมีความรู้ความสามารถ มีชื่อเสียงและคุณภาพในด้านการขนส่งทางบก และมีพันธมิตรที่ดี และจากการวิเคราะห์หน้าที่และลักษณะการให้บริการขององค์กร บทบาทของกระบวนการทางธุรกิจที่มีต่อองค์กร สามารถระบุความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ของแต่ละฝ่ายกับกระบวนการทางธุรกิจ พบว่าหน้าที่งานของบริษัทประกอบด้วย

- (1) งานด้านบัญชี
- (2) งานด้านการขนส่งสินค้า
- (3) งานด้านการวางแผนและพัฒนา
- (4) งานด้านเร่งรัดหนี้สิน

(5) งานด้านลูกค้าสัมพันธ์

(6) งานด้านบริหารทั่วไป

ปัญหาของบริษัทอยู่ที่การขาดการจัดการระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลทำให้การดำเนินงานของบริษัทล่าช้า ไม่ทันสมัย และเกิดความผิดพลาดสูง และไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้วางไว้

1.3 การกำหนดกลยุทธ์องค์กรและธุรกิจ เป็นกลยุทธ์ในเชิงรุกและกลยุทธ์ปรับตัว เพื่อวางแผนในการทำตลาดและให้บริการขนส่งรูปแบบใหม่ๆที่จะสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งกลยุทธ์ที่ทางบริษัทจะใช้ คือ การขยายพื้นที่การให้บริการให้ครอบคลุมทั่วภาคเหนือตอนบน การหาพันธมิตรทางธุรกิจ และการสร้างรูปแบบการให้บริการในการขนส่งใหม่ๆ

1.4 การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท นิมจีเส็งเป็นบริษัทที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการขนส่ง และตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร

1.5 การกำหนดกลยุทธ์ระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหาร การวางแผน การตัดสินใจ ด้านปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดต้นทุนในการขนส่ง และสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อเป็นบริษัทในธุรกิจการขนส่งที่ทันสมัย สรุปได้ดังตารางที่ 4.1 ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนงานด้านต่างๆ

กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	งาน	ระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ
ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหาร การวางแผน การตัดสินใจ	<ul style="list-style-type: none"> - ด้านทรัพยากรบุคคล - ด้านการขายและ การตลาด - ด้านการให้บริการหลัง การขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบการจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ การใช้บริการของลูกค้า - ระบบการจัดการทรัพยากรบุคคล - ระบบคลังข้อมูล(Data Warehouse)
ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> - ด้านเทคโนโลยี - ด้านการนำเข้า - ด้านการผลิต - ด้านการจัดส่ง - ด้านการให้บริการหลัง การขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบการจัดการบิลขนส่งสินค้า - ระบบติดตามสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต - ระบบส่งข้อมูลบัตรเติมน้ำมันผ่าน ระบบ อินเทอร์เน็ต - ระบบส่งข้อมูลประวัติรถบรรทุกกับ ศูนย์ตรวจสอบสภาพรถผ่านเครือข่าย - ระบบการจัดการทรัพยากรบุคคล - ระบบติดตามและบอกตำแหน่ง ยานพาหนะ
ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างภาพลักษณ์บริษัทเป็น บริษัทธุรกิจขนส่งที่ทันสมัย	<ul style="list-style-type: none"> - ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบเครือข่ายผ่าน IP Network ขององค์กร โทรศัพท์

2. การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ (Information Requirements Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศทั้งในอนาคตและในปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลสินค้า ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลรถบรรทุก ข้อมูลคู่แข่ง ข้อมูลการใช้บริการของลูกค้า ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลการรับส่งบิล ข้อมูลการขนส่งสินค้า ข้อมูลเส้นทางการเดินรถ เป็นต้น โดยมีระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าช่วย ได้แก่ ระบบการจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์การใช้บริการของลูกค้า ระบบการจัดการทรัพยากรบุคคล ระบบคลังข้อมูล (Data Warehouse) ระบบการจัดการบิลขนส่งสินค้า ระบบติดตามสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ระบบบัตรเติมน้ำมัน ระบบส่งข้อมูลประวัติรถบรรทุกผ่านระบบเครือข่าย ระบบติดตามและบอกตำแหน่งยานพาหนะ และการพัฒนาระบบเครือข่ายผ่าน IP Network ขององค์กร โทรศัพท์

3. การวางแผนการจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation Planning) ศึกษาระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน ทำให้ทราบว่าจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรในการพัฒนาระบบสารสนเทศในครั้งนี้จำนวน 5,931,000 บาท

4. การวางแผนโครงการ (Project Planning) การวางแผนพัฒนาโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศของบริษัทนี้ที่เริ่มขึ้นตั้งแต่ปี 1988 จำกัดได้มีการกำหนดแผนการดำเนินงานโดยมีระยะเวลาของโครงการตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2545 จนถึง เดือนธันวาคม 2546 รวมเป็นระยะเวลา 13 เดือน

4.2 อภิปรายผลการศึกษา

การนำเอาตัวแบบทางกลยุทธ์ธุรกิจ เช่น Five-forces Model และ Value Chain Model มาช่วยในการวางแผนกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ง่ายต่อการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและกระบวนการในการทำงาน และส่งผลให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจของบริษัทนี้ที่เริ่มขึ้นตั้งแต่ปี 1988 จำกัด

การวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศของบริษัทนี้ที่เริ่มขึ้นตั้งแต่ปี 1988 จำกัด ใช้วิธีการวิเคราะห์ระบบ เปรียบเทียบกับทฤษฎีการวิเคราะห์ความต้องการระบบสารสนเทศ การพัฒนาระบบสารสนเทศ และการวางแผนระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผนระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (Strategic IS/IT Planning)
2. การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ (Information Requirements Analysis)
3. การวางแผนการจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation Planning)
4. การวางแผนโครงการ (Project Planning)

การวางแผนระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ทำให้เข้าใจถึงกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายอย่างละเอียด เพื่อนำไปสู่การกำหนดกิจกรรมขั้นพื้นฐานของงานที่แต่ละฝ่ายต้องรับผิดชอบ การวิเคราะห์ระบบงานทำให้สามารถระบุถึงข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ในแต่ละกิจกรรมขั้นพื้นฐาน

การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ ทำให้ทราบถึงสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน สารสนเทศที่ต้องการ และสารสนเทศที่ต้องแก้ไขในแต่ละหน้างานของแต่ละฝ่าย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรต่อไป

การวางแผนจัดสรรทรัพยากร ทำให้ทราบถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันซึ่งเป็นระบบเครือข่ายที่มีการเชื่อมต่อระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่ผ่านทางอุปกรณ์ Modem ในอนาคตได้มีการวางแผนการจัดสรรทรัพยากรไว้ว่าจะมีการเชื่อมต่อผ่านระบบ IP Network ขององค์การโทรศัพท์ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอด 24 ชั่วโมง

การวางแผนโครงการ ทำให้ทราบระยะเวลาในการพัฒนาระบบสารสนเทศของบริษัทและทำให้ทราบแผนการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนจนสามารถใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัทได้

สรุปว่าการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศของบริษัทนี้ซึ่งเสี่ยงขนส่ง 1988 จำกัด โดยใช้ตัวแบบการวางแผนระบบสารสนเทศเป็นกรอบในการศึกษาที่เหมาะสมทำให้สามารถทำการวางแผนกลยุทธ์ได้อย่างเป็นระบบมีขั้นตอนในการพัฒนาที่ชัดเจน และสามารถวางแผนกลยุทธ์ระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ง่าย มีขอบเขตที่ชัดเจน และสอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจของบริษัท

4.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศของบริษัทนี้ซึ่งเสี่ยงขนส่ง 1988 จำกัด มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

4.3.1 ข้อค้นพบทั่วไป

1. บริษัทนี้ซึ่งเสี่ยงขนส่ง 1988 จำกัดมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่ดี ทำงานได้รวดเร็ว แม่นยำ มีความพร้อมในการให้บริการ เพราะมีฐานะทางการเงินดี บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะสามารถระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การนำเอาแนวความคิดและทฤษฎีมาช่วยในการวิเคราะห์ เช่น Five-forces Model และ Value Chain Model ทำให้ง่ายต่อการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและกระบวนการในการทำงาน
3. การวิเคราะห์ความต้องการระบบสารสนเทศของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ส่วนต่างๆขององค์กรอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน มีความละเอียดถี่ถ้วนในการระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำไปใช้ในการวางแผนประกอบการตัดสินใจ
4. การวิเคราะห์ความต้องการระบบสารสนเทศ และการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ดีขึ้นจำเป็นต้องมีการศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้ที่ได้มาวิเคราะห์โครงสร้าง บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ระดับในการตัดสินใจ กระบวนการทำงานของแต่ละหน้าที่ เพื่อที่จะสามารถทำการวิเคราะห์ความต้องการและผลิตระบบสารสนเทศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

5. การพัฒนาระบบสารสนเทศของกิจการให้มีประสิทธิภาพนั้น การกำหนดอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจ รวมถึงมีผังการทำงานที่ชัดเจน ช่วยให้การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาระบบสารสนเทศทำได้อย่างถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

6. การปฏิบัติงานและการตัดสินใจตามความเคยชินและประสบการณ์ แทนการใช้สารสนเทศทำให้เกิดปัญหาต่อเนื่องในการทำงาน เช่น การสั่งซื้อวัสดุคงคลังโดยไม่มีการพิจารณาปริมาณวัสดุคงเหลือที่อยู่ในคลังสินค้า ก่อให้เกิดการสะสมเงินในการลงทุนในคลังสินค้า ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการดำเนินงานได้ และส่งผลให้การนำระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. การนำเอาระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรทำให้องค์กรได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากสามารถทำการตัดสินใจ ปฏิบัติงานในหน้าที่ และบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน รวดเร็วและถูกต้อง

4.3.2 ปัญหาและอุปสรรค

1. ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศ พนักงานยังไม่เข้าใจและให้ความสำคัญต่อระบบสารสนเทศ ส่งผลทำให้ไม่สามารถนำสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ และส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานในขั้นตอนต่อไป

2. ปัญหาที่เกิดจากการนำสารสนเทศไปใช้ พนักงานยังใช้ประสบการณ์ในการตัดสินใจไม่ได้มีการนำระบบสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

3. ปัญหาในการวิเคราะห์ระบบสารสนเทศ เนื่องจากพนักงานไม่ทราบบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองอย่างชัดเจน ทำให้ยากต่อการวิเคราะห์ความต้องการระบบสารสนเทศ และต้องมีการศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้ที่ได้มาวิเคราะห์โครงสร้าง บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ระดับในการตัดสินใจ กระบวนการทำงานของแต่ละหน้าที่ เพื่อที่จะสามารถทำการวิเคราะห์ความต้องการและผลิตระบบสารสนเทศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

4. ปัญหาในด้านการบริหารจัดการ เนื่องจากพนักงานยังเคยชินกับการทำงานระบบงานเดิมส่งผลทำให้ไม่เข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบสารสนเทศ ซึ่งส่งผลต่อการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและการตัดสินใจของแต่ละฝ่าย ทำให้เกิดปัญหาต่อเนื่องในการทำงาน และส่งผลให้การนำระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ปัญหาด้านระบบสารสนเทศเดิม เนื่องจากระบบสารสนเทศเดิมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ในงานด้านปฏิบัติการเท่านั้น ไม่ได้มีการออกแบบไว้เพื่อการตัดสินใจส่งผลทำให้ไม่สามารถนำ ข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบันไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6. การเปลี่ยนแปลงใดๆ ในองค์กรย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานในองค์กร ดังนั้นการศึกษาวัฒนธรรมขององค์กร จะทำให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิด ทักษะคิดต่างๆ ของพนักงาน ดังนั้นการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา การออกแบบและการพัฒนาระบบสารสนเทศ จะช่วยให้การปรับเปลี่ยนต่างๆ ดำเนินการได้ง่ายขึ้น ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงในองค์กรให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่จึงจำเป็นที่จะต้องเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการเปลี่ยนแปลง เช่น การนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการจัดการระบบสารสนเทศ จำเป็นต้องชี้แจงให้พนักงานได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ และต้องมีการกำหนดวิธีการฝึกอบรมพนักงานที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกับระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำสารสนเทศนั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4.4 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศของบริษัทนี้ซึ่งเสี่ยงสูง 1988 จำกัด มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ ควรสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและจะต้องคำนึงควบคู่ไปกับการพัฒนากระบวนการทางธุรกิจ การได้มาซึ่งสารสนเทศที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ จะทำให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการวางแผนและช่วยในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การพัฒนาระบบสารสนเทศ ควรคำนึงถึงความสามารถในการรองรับปริมาณของข้อมูลที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต รวมถึงความสามารถในการเข้ากันได้กับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

3. การวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศขององค์กร ควรจะทำการวิเคราะห์ระบบในระบบอื่นๆ ของบริษัทให้ครอบคลุมทุกระบบ เพื่อให้สามารถออกแบบระบบสารสนเทศให้เชื่อมโยงกันทุกระบบงาน

4. การพัฒนาระบบสารสนเทศและการนำสารสนเทศไปใช้ในองค์กร จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ ดังนั้นบุคลากรทุกระดับในองค์กรควรมีบทบาทตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการ กระบวนการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ จนถึงกระบวนการในการ

ฝึกอบรมและการสร้างทัศนคติที่ดี รวมไปถึงการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

5. การพัฒนาระบบสารสนเทศมีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้บริหารควรเลือกวิธีการในการพัฒนาให้เหมาะสมกับองค์กร รวมไปถึงการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับขนาดขององค์กร เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่อาจจะสูญเปล่า จากการเลือกใช้ระบบสารสนเทศที่ผิดกับวัตถุประสงค์ขององค์กร