

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นัตมอเตอร์ จำกัด กับระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศขององค์กร วัฏจักรการพัฒนา ระบบ (SDLC) และ แบบจำลองขั้นตอนการทำงานของระบบ (Process Modeling) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ตามขั้นตอนดังนี้

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ระบบ

##### 1. การศึกษาข้อมูลทั่วไปขององค์กร

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกิจการ ทำให้ทราบข้อมูลทั่วไปขององค์กรในด้านการจัดตั้ง จุดประสงค์ในการดำเนินงาน โครงสร้างองค์กร จำนวนพนักงาน การจัดการและการตัดสินใจในองค์กร รวมไปถึงการจัดการระบบสารสนเทศขององค์กร การศึกษาพบว่าปัจจุบันองค์กรได้นำเอาระบบ SPS มาใช้ในการทำงาน

##### 2. การวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจรถจักรยานยนต์อยู่รอดและประสบความสำเร็จภายใต้การแข่งขันของธุรกิจการค้าปลีกรถจักรยานยนต์ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 1) การจัดการสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ
- 2) การเลือกสินค้าที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
- 3) การควบคุมค่าใช้จ่ายของกิจการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
- 4) การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในการเข้ามาใช้บริการ

##### 3. การวิเคราะห์ระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า

จากการการวิเคราะห์ระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้าโดยใช้การวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานของระบบงาน ในรูปแบบของแผนผังการเคลื่อนที่ของข้อมูล และการบรรยายถึงการทำงานแต่ละขั้นตอนในทุกหน้าทำงานอย่างละเอียด ผลจากการวิเคราะห์ระบบงานพบว่า หน้าทำงานในระบบงานของกิจการประกอบไปด้วย

- 1) งานการซื้อสินค้าและงานการจัดการสินค้าคงคลัง
- 2) งานการขายสินค้าและงานระเบียบลูกค้า
- 3) งานการซ่อมสินค้าและการให้บริการหลังการขาย
- 4) งานบัญชี (ออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี)

จากการศึกษากระบวนการทำงานในแต่ละหน้าที่งานพบว่า ในระหว่างการทำงานก่อให้เกิดข้อมูลขึ้น และแต่ละหน้าที่งานมีความต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานภายใต้ขอบเขตการทำงานนั้น

#### 4. การวิเคราะห์ปัญหาที่รวบรวมมาจากผู้ใช้งานระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า

ผลจากการวิเคราะห์ปัญหาที่รวบรวมมาจากผู้ใช้งานระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ในการทำงานบางขั้นตอน ไม่สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศของระบบ SPS เนื่องจากความสามารถบางประการไม่ได้ถูกออกแบบไว้เพื่อรองรับกับความต้องการสารสนเทศในรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ทำให้ต้องใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ เพื่อสร้างข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการแทน
- 2) ระบบ SPS ไม่สามารถดึงข้อมูลสารสนเทศมาใช้ร่วมกันได้ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน
- 3) ระบบ SPS ไม่สามารถจัดทำรายงานสำหรับผู้บริหารได้

#### 5. ผลการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศขององค์กรและผลการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่รวบรวมมาจากผู้ใช้งานระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า

ผลการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศขององค์กรและผลการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่รวบรวมมาจากผู้ใช้งานระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า พบว่าความต้องการสารสนเทศมาจาก 2 ส่วน ดังนี้

##### 1) ความต้องการสารสนเทศของผู้บริหาร

พบว่าเจ้าของกิจการต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดทิศทางของธุรกิจ รวมไปถึงใช้ในการดำเนินงานและการตรวจสอบการทำงานในแต่ละหน้าที่งาน ซึ่งสามารถสรุปสารสนเทศที่ต้องการได้ดังนี้

- สารสนเทศทางการบัญชีและการเงิน เช่น รายงานอัตราส่วนทางการเงินต่างๆ รายงานงบกำไรขาดทุนของกิจการประจำรอบบัญชี รายงานยอดขายและยอดซื้อประจำเดือน และรายงานรายละเอียดค่าใช้จ่ายประจำเดือน
- สารสนเทศทางการวัดประสิทธิภาพของพนักงาน เช่น รายงานยอดขายรับจากงานบริการประจำเดือน และรายงานยอดขายรับจากงานอะไหล่ประจำเดือน
- สารสนเทศทางด้านงานขาย เช่น รายงานการขายในช่วงเวลาโดยแบ่งตามยี่ห้อของสินค้า รายงานการขายเชิงเปรียบเทียบในช่วงเวลา รายงานการจัดลำดับสินค้าที่ขายดี

## 2) ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ระบบสารสนเทศโดยตรง

พบว่าผู้ใช้ระบบฯ ต้องการสารสนเทศพื้นฐานตามหน้าที่งานและขอบเขตการรับผิดชอบ โดยแบ่งตามความต้องการสารสนเทศของแต่ละหน้าที่งานได้ ดังนี้

- ข้อมูลที่เกิดขึ้นและสารสนเทศที่ต้องการสำหรับงานการซื้อและงานการจัดการสินค้าคงคลัง เช่น รายละเอียดของผู้ขายสินค้า รายละเอียดของใบส่งสินค้า และรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับลักษณะของสินค้า
- ข้อมูลที่เกิดขึ้นและสารสนเทศที่ต้องการสำหรับงานการขายและงานระบายสินค้า เช่น รายละเอียดสินค้าที่ขาย และรายละเอียดของลูกค้าที่ซื้อสินค้า
- ข้อมูลที่เกิดขึ้นและสารสนเทศที่ต้องการสำหรับงานการซ่อมและการให้บริการหลังการขาย เช่น รายละเอียดสินค้าที่เข้ารับการบริการ รายละเอียดของลูกค้าที่ส่งสินค้าเข้ารับการบริการ และรายการอะไหล่ที่ใช้ไปในแต่ละงานบริการ
- ข้อมูลที่เกิดขึ้นและสารสนเทศที่ต้องการสำหรับหน้าที่งานบัญชี เช่น รายละเอียดรายรับของกิจการ รายละเอียดการซื้อสินค้าของกิจการ และรายละเอียดค่าใช้จ่ายของกิจการ

## 6. การเปรียบเทียบระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า กับระบบสารสนเทศที่ต้องการ

จากการเปรียบเทียบระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า กับระบบสารสนเทศที่ต้องการ ทำให้ทราบว่าระบบ SPS ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้งานได้ทั้งหมด ซึ่งสามารถจำแนกตามประเภทงานได้ดังนี้

- 1) งานซื้อและงานสินค้าคงคลัง ไม่มีรายงานสินค้าที่ลดลงถึงจุดตั้งซื้อและรายงานการเคลื่อนไหวของสินค้า
- 2) งานขายและงานระเบียบลูกค้า ไม่มีรายงานรายซื้อลูกค้าเพื่อติดตามลูกค้า รายงานสรุปการขายแยกตามพนักงานขาย รายงานการเคลื่อนไหวของสินค้าที่ขาย และพยากรณ์ยอดขาย
- 3) งานบริการหลังการขาย ไม่มีรายงานสรุปยอดบริการแยกตามพนักงานบริการ

#### 7. การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ SPS ให้สอดคล้องกับความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด

จากการศึกษาแนวทางในการปรับปรุงระบบ SPS ให้สอดคล้องกับความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด ในครั้งนี้ จะสามารถสรุปตามหน้าที่งานได้ 3 ประการ ดังนี้

- 1) งานซื้อและงานสินค้าคงคลัง
  - รายงานสินค้าที่ลดลงถึงจุดตั้งซื้อ สามารถปรับปรุงได้โดยการใช้ข้อมูลการเคลื่อนไหวของสินค้าคงคลังมาทำการคำนวณเพื่อที่จะได้จัดทำรายงานสินค้าที่ลดลงถึงจุดตั้งซื้อได้
  - รายงานการเคลื่อนไหวของสินค้า สามารถปรับปรุงได้โดยการใช้ข้อมูลการเคลื่อนไหวของสินค้าคงคลังมาจัดทำรายงานการเคลื่อนไหวของสินค้ารายตัวรายกลุ่มรหัส หรือตามวันที่ได้
- 2) งานขายและงานระเบียบลูกค้า
  - รายงานรายซื้อลูกค้าเพื่อติดตามลูกค้า สามารถปรับปรุงได้โดยการใช้ข้อมูลลูกค้าที่มีอยู่แล้วมาจัดทำใหม่ให้สามารถพิมพ์บนไปรษณีย์บัตร ของจดหมาย โดยสามารถเลือกได้ว่าจะเลือกกลุ่มข้อมูลตามที่อยู่ วันเกิด หรือยอดสะสมการใช้บริการของลูกค้าได้
  - รายงานสรุปการขายแยกตามพนักงานขาย สามารถปรับปรุงได้โดยการใช้ข้อมูลการขาย รายละเอียดการขาย นำมาแยกประเภทตามรหัสของพนักงานขาย ก็จะทำได้โดยยอดขายแยกตามพนักงานขาย โดยสามารถกำหนดการจัดทำรายงานประจำเดือน หรือระหว่างช่วงวันที่ได้
  - การพยากรณ์ยอดขาย สามารถปรับปรุงได้โดยการใช้ข้อมูลการขาย การเคลื่อนไหวของสินค้าคงคลัง มาจัดทำพยากรณ์และจัดทำรายงานให้แก่ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้

### 3) งานบริการหลังการขาย

- รายงานสรุปยอดบริการแยกตามพนักงานบริการ สามารถปรับปรุงได้โดยการใช้ข้อมูลการซ่อมของลูกค้า นำมาแยกประเภทตามรหัสของช่างที่ให้บริการ ก็จะทำได้ยอดบริการแยกตามพนักงานบริการ โดยสามารถกำหนดการจัดทำรายงานประจำเดือน หรือระหว่างช่วงวันที่ได้

## ส่วนที่ 2 การออกแบบระบบ

จากการศึกษาเพื่อทำการสร้างแบบจำลองขั้นตอนการทำงานของระบบ ที่ได้จากการเปรียบเทียบสารสนเทศจากระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์อันดับ 1 กับความต้องการสารสนเทศขององค์กร ทำให้ทราบถึงขั้นตอนหรือกระบวนการในการทำงานและความต้องการของสารสนเทศในแต่ละหน้าที่งานที่ระบบ SPS ที่ไม่สามารถสนับสนุนการทำงานได้ พบว่าหน่วยข้อมูลที่เป็นผลจากการออกแบบระบบสารสนเทศใหม่ ประกอบไปด้วย

1. งานการซื้อสินค้า บริหารงานด้านการซื้อสินค้าเข้าสต็อก เก็บข้อมูลการซื้อเพื่อใช้ในการบัญชี และเพื่อควบคุมความถูกต้องของจำนวนสต็อกสินค้า
2. งานการขายสินค้า บริหารงานด้านการขาย เก็บข้อมูลการขายของลูกค้าแต่ละราย
3. งานการซ่อมและการให้บริการหลังการขาย บริหารงานซ่อมแซมสินค้า เก็บประวัติการซ่อมของลูกค้าแต่ละราย ติดตามลูกค้าที่ใช้บริการเพื่อวัดผลงาน
4. งานการจัดการสินค้าคงคลัง บริหารงานด้านสินค้าคงคลัง รักษาระดับสินค้าคงคลังให้เหมาะสม พยากรณ์การขาย
5. งานบัญชี บริหารงานด้านบัญชี การจัดทำภาษี การส่งภาษี
6. งานทะเบียนผู้ขายสินค้า บริหารข้อมูลของผู้ขายสินค้า จัดเก็บข้อมูลผู้ขายสินค้า
7. งานทะเบียนลูกค้า บริหารข้อมูลของลูกค้า จัดเก็บข้อมูลลูกค้า

### การอภิปรายผลการศึกษา

การวิเคราะห์ระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจรถจักรยานยนต์ของ บริษัท นิติมอเตอร์ จำกัด ตามแนวคิด วงจรการพัฒนาาระบบ (SDLC) สามารถนำมาใช้เป็นกระบวนการทางความคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาทางธุรกิจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยขั้นตอนที่ใช้มากที่สุดคือ การวิเคราะห์ระบบ และการออกแบบระบบ ซึ่งในขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบนี้เอง ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ การวิเคราะห์ปัจจัยของความสำเร็จ (Critical Success Factors, CSF) เพื่อค้นหาว่าอะไรคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการบรรลุเป้าหมายนี้คือ



ว่าเป็นความสำเร็จขององค์กร ผลที่ได้ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดความต้องการสารสนเทศขององค์กรได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ และการใช้แบบจำลองขั้นตอนการทำงานของระบบ (Process Modeling) มาแสดงขั้นตอนการทำงาน และการเคลื่อนที่ของข้อมูล ทำให้การเปรียบเทียบระบบเป็นไปได้ง่ายขึ้น และสามารถนำไปพัฒนา ระบบสารสนเทศในขั้นต่อไปได้ง่ายขึ้น จากกระบวนการศึกษาดังที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษาเห็นว่า วิธีการในการศึกษาข้างต้นเป็นวิธีการที่สามารถนำเสนอผลการศึกษาได้อย่างเป็นขั้นเป็นตอนและมีความชัดเจน โดยผลการศึกษสามารถระบุถึงกระบวนการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในส่วนของแผนผังการเคลื่อนที่ของข้อมูล การกำหนดหน่วยข้อมูล และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระบบ ทำให้ทราบข้อมูลทั่วไปขององค์กรในด้านการจัดตั้ง จุดประสงค์ในการดำเนินงาน โครงสร้างองค์กร จำนวนพนักงาน การจัดการและการตัดสินใจในองค์กร รวมไปถึงการจัดการระบบสารสนเทศขององค์กร และจากการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้กิจการประสบความสำเร็จภายใต้อุตสาหกรรมที่กิจการแข่งขัน องค์กรที่ขาดปัจจัยแห่งความสำเร็จจะสะท้อนให้เห็นถึงการจัดการภายในองค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ และความต้องการสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินการขององค์กรตามปัจจัยความสำเร็จนั้นและการวางแผนงานในอนาคต นอกจากนี้ผลของการวิเคราะห์ระบบทำให้เข้าใจถึงกระบวนการทำงานหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานของแต่ละหน้าที่งานอย่างละเอียด เพื่อนำไปสู่การกำหนดกิจกรรมขั้นพื้นฐานของหน้าที่งาน การวิเคราะห์ระบบงานทำให้สามารถระบุถึงข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภายใต้หน้าที่งานนั้น
2. การออกแบบระบบ เมื่อเข้าใจกระบวนการทำงานอย่างละเอียด จะนำไปสู่การออกแบบระบบสารสนเทศ โดยที่กระบวนการออกแบบระบบสารสนเทศตามความต้องการนั้นจะเป็นกิจกรรมขั้นพื้นฐานของแต่ละหน้าที่งาน ซึ่งได้แก่ ข้อมูลที่เกิดขึ้น สารสนเทศที่ต้องการ การเคลื่อนที่ของข้อมูลและสารสนเทศ มาเรียบเรียงและเชื่อมโยงกันและกันในเชิงสัมพันธ์ โดยพิจารณาถึงความมีเอกภาพของหน่วยข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคในส่วนของการจัดการข้อมูล เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ระบบสารสนเทศในขั้นต่อไป

นอกจากนี้ ผลที่ได้จากการศึกษาเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ศึกษามีความคล้ายคลึงกับการศึกษาของ รุ่งโรจน์ พงศ์ศรีวิวัฒน์ พันธุ์ศักดิ์

ปิ่นไชย และศศิวิมล ปัญโญนนท์ นั้นก็คือการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์และการสังเกตควบคู่กันไป แต่การศึกษาของ จรรยา ลิ้มจิระจรัส จะมีการใช้แบบสอบถามควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ และพบว่าการศึกษาของ พันธุ์ศักดิ์ ปิ่นไชย ได้เริ่มต้นการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลตามรูปแบบ SDLC และ Process Modeling ทำให้สามารถออกแบบแผนภาพกระแสข้อมูลได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ ที่ได้ดำเนินการโดยใช้ Process Modeling ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบด้วยการนำเสนอเป็นแผนภาพกระแสข้อมูลเช่นกัน

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นวัตกรรม จำกัด กับระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. การที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ส่วนต่าง ๆ ขององค์การอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอน และมีความละเอียดถี่ถ้วนในการระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
2. การปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจโดยใช้ความเคยชินและประสบการณ์ แทนการใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงในการอ้างอิง เช่น การสั่งซื้อสินค้าโดยไม่พิจารณาอัตรากะหนืดของสินค้าคงคลัง หรือการใช้ความชอบส่วนตัวในการตัดสินใจเลือกสินค้าเพื่อจำหน่าย โดยไม่คำนึงถึงข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของสินค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทำให้สินค้าขายไม่ได้และตกค้าง ก่อให้เกิดเงินทุนสะสมในสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจจะส่งผลเสียต่อการดำเนินธุรกิจได้
3. การรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศพบว่าระบบงานมีความซับซ้อนเป็นอย่างมาก และการตัดสินใจในกิจการกระทำตามสายบังคับบัญชา ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลให้เป็นไปตามหลักวิชาการต้องใช้เวลาอีกอันเนื่องมาจากข้อมูลมีปริมาณมาก ทำให้ยากต่อการวิเคราะห์ เสียค่าใช้จ่ายในการรวบรวมและการวิเคราะห์สูง ส่วนใหญ่การวิเคราะห์องค์การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง ผลที่ได้อาจมีความเอนเอียงไปตามความต้องการของผู้บริหารได้ จึงอาจไม่ใช่เป็นข้อมูลที่เป็นตัวแทนขององค์การอย่างแท้จริง
4. กิจการมีกระบวนการทำงานที่ซับซ้อน แต่มีทรัพยากรบุคคลจำกัด จึงจำเป็นต้องออกแบบกระบวนการทำงานโดยคำนึงถึงทรัพยากรบุคคลที่จำกัดของกิจการ

5. การใช้ CSF ช่วยในการค้นหาความต้องการสารสนเทศที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรนั้น ช่วยให้ระบบสารสนเทศที่ได้ตอบสนองกับการวางแผนงานและการวางกลยุทธ์ขององค์กรได้

#### ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นัตมอเตอร์ จำกัด กับระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า มีข้อเสนอแนะทั้งในแง่มุมมองของผู้พัฒนาระบบ (ข้อ 1-4) และผู้ใช้งานระบบ (ข้อ 5-6) ดังนี้

1. กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศของธุรกิจ จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานความต้องการสารสนเทศของธุรกิจนั้น เนื่องจากเป้าหมายของการพัฒนาระบบสารสนเทศคือ การได้มาซึ่งสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การพัฒนาระบบสารสนเทศและการนำระบบสารสนเทศเข้าไปใช้ในองค์กรจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับขององค์กร ดังนั้น บุคลากรในทุกระดับขององค์กรควรจะมีบทบาทตั้งแต่กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศจนถึงกระบวนการฝึกอบรมและการสร้างทัศนคติที่ดี รวมไปถึงการชี้แจงถึงประโยชน์ที่ทุกฝ่ายจะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร
3. การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นกระบวนการที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้บริหารควรจะต้องเลือกวิธีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับประเภทและขนาดขององค์กร รวมทั้งการพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับขนาดขององค์กรและสอดคล้องกับระบบสารสนเทศที่ทำการพัฒนา เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่สูญเปล่าไปจากการเลือกใช้ระบบสารสนเทศที่ผิดกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
4. การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในองค์กรย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานในองค์กรในรูปของพฤติกรรมแบบต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงขอบเขตความรับผิดชอบของการทำงานในแต่ละหน้าที่งาน อาจจะก่อให้เกิดทัศนคติด้านบวกหรือด้านลบกับพนักงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานในหน้าที่งานนั้น ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่จำเป็นต้องเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการเปลี่ยนแปลงนี้ เช่น การเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบัน จำเป็นต้องมีการชี้แจงให้พนักงานทุกคนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการ



เปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศนั้น และต้องมีการกำหนดวิธีการฝึกอบรมพนักงานที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกับระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ระบบสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการต่อผู้ใช้ ควร มีรูปแบบที่ยืดหยุ่นในการใช้งาน เช่น สามารถแก้ไขรูปแบบฟอร์มรายงาน ได้ด้วยตัวผู้ใช้เอง สามารถจัดรูปแบบการบันทึกรหัสสินค้าให้มีความสอดคล้องกับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายได้ สามารถกำหนดสิทธิการใช้งานที่หลากหลายได้ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบอื่นๆ มาใช้ร่วมกันได้ เป็นต้น
6. ระบบสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนา ควรมีความสามารถที่ถูกพัฒนาให้สอดคล้องกับ CSF ที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ว่าจะ เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ เช่น การจัดการสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองได้โดยระบบที่มีการคำนวณจุดสั่งซื้อคำนวณอัตราการหมุนเวียนของสินค้า การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในการเข้ามาใช้บริการสามารถตอบสนองได้โดยระบบติดตามลูกค้าและการเก็บข้อมูลลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุดมากขึ้น