




Management Information System



Chapter 4

ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์
(Strategic Information Systems: SIS)






2

Management Information System

บทนี้มีอะไรบ้าง ?

- 4.1 ความสำคัญของระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์
- 4.2 ความหมายของระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์
- 4.3 กรอบแนวคิดเรื่องระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์
- 4.4 ผลกระทบของสารสนเทศต่อการแข่งขัน
- 4.5 ข้อเสนอแนะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน






3

Management Information System

ความสำคัญของระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

- บทบาทที่สำคัญประการหนึ่งของระบบสารสนเทศ คือ บทบาทในด้านกลยุทธ์ที่สามารถเปลี่ยนแปลงลักษณะสินค้าหรือบริการ กระบวนการทำงาน องค์กร โครงสร้างอุตสาหกรรมและการแข่งขันได้ จึงมีหลายองค์กรที่ได้นำเอาระบบสารสนเทศมาเป็น เครื่องมือ และสร้างความได้เปรียบในด้านการแข่งขัน


4

Management Information System

ความหมายของระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

ความหมายของระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ SIS ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน เช่น

- ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (SIS) คือ ระบบคอมพิวเตอร์ในระดับใดก็ตามขององค์กรซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ผลผลิต การบริการหรือความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กร (Laudon & Laudon, 1995)



5

Management Information System

ความหมายของระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

- ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (SIS) คือ ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนหรือสร้างตัวแปรและกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขัน SIS อาจจะเป็นระบบสารสนเทศแบบใดก็ได้ TPS, MRS, DSS, ฯลฯ ที่ช่วยทำให้ความได้เปรียบในการแข่งขันเพิ่มขึ้น ลดความเสียเปรียบในการแข่งขัน หรือช่วยในการบรรลุผลด้านกลยุทธ์อื่น ๆ (Normann, 1994)

สรุป SIS คือ ระบบสารสนเทศใด ๆ ที่ช่วยสนับสนุนกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร





6

Management Information System

กรอบแนวคิดเรื่องระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจว่า IT ไม่ใช่แค่เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ **ข้อมูล หรือสารสนเทศที่ป้อนเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์, ฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์, และเทคโนโลยีการสื่อสาร** โดยต้องพิจารณาประกอบกับ **สิ่งแวดล้อม, ความสามารถ, กระบวนการ** ในการทำงาน, และระดับของการใช้กลยุทธ์ในองค์กรด้วย





7

Management Information System



ความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ด้านต่างๆ

กลยุทธ์ของธุรกิจ



กลยุทธ์ขององค์กร

กลยุทธ์ด้านสารสนเทศ







8

Management Information System 2004

กรอบแนวคิดเรื่องระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

1. **กลยุทธ์ของธุรกิจ:** เป็นกรอบสำหรับกลยุทธ์ขององค์กรและกลยุทธ์สารสนเทศ, เป็นตัวกำหนดทิศทางของธุรกิจ, เป็นตัวกำหนดแผนเพื่อตอบสนองต่อพลังของตลาด ความต้องการของลูกค้าและความสามารถขององค์กร

9

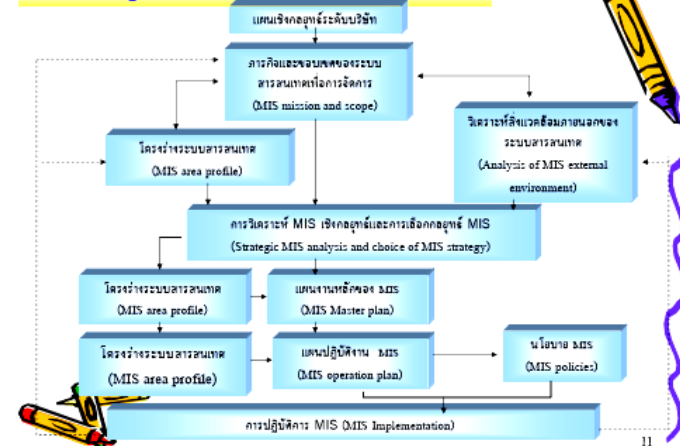
Management Information System

กรอบแนวคิดเรื่องระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

2. กลยุทธ์ขององค์กร : เป็นกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบองค์กร ควบคุมการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์ของธุรกิจได้
3. กลยุทธ์ด้านสารสนเทศ : ใช้ในการสนับสนุนกลยุทธ์ของธุรกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร และสร้างความสำเร็จเปรียบในการแข่งขัน

10

Management Information System



11

Management Information System

ส่วนประกอบต่างๆ ในการวางแผนสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

- แผนกลยุทธ์ของบริษัท : คือ แผนซึ่งระบุวัตถุประสงค์ในระยะยาวของธุรกิจ, ข้อเสนอในการบรรลุวัตถุประสงค์นั้น ซึ่งประกอบด้วย *วิสัยทัศน์ (Vision), ภารกิจ (Mission), เป้าหมาย (Goal), และวัตถุประสงค์ (Objective) ขององค์กร
- ภารกิจและขอบเขตของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ : กำหนด ภารกิจเฉพาะของระบบ MIS เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุแผนกลยุทธ์ของบริษัท

12

Management Information System

ส่วนประกอบต่างๆ ในการวางแผนสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

- สิ่งแวดล้อมภายนอก: พิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น ลูกค้า, คู่แข่งขัน, ผู้เสนอขายวัตถุดิบ, นโยบายรัฐบาล, และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เป็นต้น
- การวิเคราะห์ MIS และการเลือกกลยุทธ์ MIS : คือการพิจารณาเลือกกลยุทธ์หลาย ๆ กลยุทธ์ จากหลาย ๆ สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่ดีที่สุด ณ สถานการณ์นั้น ๆ

13

Management Information System

ส่วนประกอบต่างๆ ในการวางแผนสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

- การปฏิบัติการ MIS : คือการดำเนินการตามแผนงาน และนโยบายต่างๆ ที่ได้วางไว้ ซึ่งแผนงานอาจจะมีการกำหนดไว้ทั้งแผนระยะสั้น และแผนระยะยาว เพื่อให้บรรลุ กลยุทธ์ ที่ได้วางไว้



14

Management Information System

กรอบแนวคิดเรื่องระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

กลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

- 1) กลยุทธ์การใช้ต้นทุนต่ำ (Cost Leadership Strategy) เช่น Air Asia ใช้ระบบการจองตั๋ว ผ่านระบบ Internet ช่วยลดต้นทุนการจ้างพนักงานตัวแทนจำหน่าย
- 2) กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) เช่น โทรศัพท์มือถือ Hutch นำระบบ GIS เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเลือกเส้นทางเดินทาง หรือตรวจสอบที่อยู่ของอีกฝ่าย



15

Management Information System

กรอบแนวคิดเรื่องระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

กลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

- 3) กลยุทธ์ในการเน้นกลุ่มเป้าหมาย (Focus Strategy) เช่น บริษัท บัตรกรุงไทย (KTC) เสนอทางเลือกการใช้บัตรให้แก่สมาชิก โดยเจาะกลุ่มเป้าหมายพฤติกรรมการใช้ของลูกค้า
- 4) กลยุทธ์ด้านนวัตกรรม (Innovation Strategy) เช่น ร้านหนังสือ Online ชื่อ Amazon.com ได้นำระบบ E-commerce มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยที่ร้านไม่มีสถานที่ที่ตั้งให้ลูกค้าได้ไปเยี่ยมชมเลือกซื้อหนังสือ แต่สามารถทำกำไรได้หลายร้อยล้านดอลลาร์ต่อปี



16

Management Information System

กรอบแนวคิดเรื่องระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

กลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

- 5) กลยุทธ์ด้านพันธมิตร (Alliance Strategy) เช่น บริษัท จีน คอร์ป ร่วมมือกับ แอร์เอเชีย ดำเนินธุรกิจสายการบินแบบประหยัด (low cost) และพัฒนาระบบเกี่ยวกับระบบการให้บริการ ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ร่วมกัน



17

Management Information System

ผลกระทบของสารสนเทศต่อการแข่งขัน

สารสนเทศมีผลกระทบต่อการแข่งขัน 3 ประการ คือ

1. สารสนเทศเปลี่ยนแปลง โครงสร้างของอุตสาหกรรม และ เปลี่ยนแปลงกติกาในการแข่งขัน
2. สารสนเทศทำให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน
3. สารสนเทศสร้างธุรกิจใหม่



18

Management Information System

ผลกระทบของสารสนเทศต่อการแข่งขัน

1. สารสนเทศเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของ อุตสาหกรรม:

เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเปลี่ยนแปลง โครงสร้าง อุตสาหกรรมหรือรูปแบบการดำเนินงานอุตสาหกรรม ได้ เช่น นำระบบคอมพิวเตอร์ เข้ามาแทนระบบ Manual System, หรือการนำสารสนเทศเข้ามาใช้ทำให้ ขนาดองค์กรเล็กลง (Downsizing), นำระบบ Network มาใช้บริหารจัดการงานมากขึ้น ทำให้สายบังคับบัญชาการทำงานไม่ชัดเจน เป็นต้น



19

Management Information System

ผลกระทบของสารสนเทศต่อการแข่งขัน

2. สารสนเทศทำให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน

สารสนเทศช่วยสนับสนุนการดำเนินกลยุทธ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การลดต้นทุน, การทำให้เกิดความแตกต่างในสินค้า/บริการ, การสร้างนวัตกรรมใหม่, และการสร้างความร่วมมือในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถ ในการประสานงานระดับต่าง ๆ ขององค์กร



20

Management Information System

ผลกระทบของสารสนเทศต่อการแข่งขัน

3. สารสนเทศสร้างธุรกิจใหม่

สารสนเทศทำให้เกิดธุรกิจใหม่ ๆ ขึ้นในอุตสาหกรรม 3 ทาง คือ

- ทำให้การสร้างธุรกิจใหม่มีความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค
- เทคโนโลยีทำให้มีความต้องการธุรกิจใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เช่น ธุรกิจ Hardware, Software หรือรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ
- เทคโนโลยีสร้างธุรกิจใหม่จากพื้นฐานธุรกิจเดิม



21

Management Information System

ข้อเสนอแนะในการใช้ IT เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารในการนำ IT มาใช้ให้เกิด
การได้เปรียบในการแข่งขันดังนี้ (Senn, 1992)

- ▣ ควรพิจารณากระบวนการทำงานก่อนนำระบบสารสนเทศมาติดตั้ง
- ▣ ควรให้เจ้าหน้าที่แผนกสารสนเทศมีโอกาสแลกเปลี่ยนกับเจ้าหน้าที่แผนกอื่น รวมทั้งลูกค้า, ซัพพลายเออร์, และพนักงานขาย



22

Management Information System

ข้อเสนอแนะในการใช้ IT เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

- ▣ ควรเริ่มพัฒนาผลงานขึ้นต่อไปก่อนที่จะนำผลงานในปัจจุบันออกสู่ตลาด
- ▣ การใช้ระบบสารสนเทศจะต้องสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการของหน่วยงาน



23