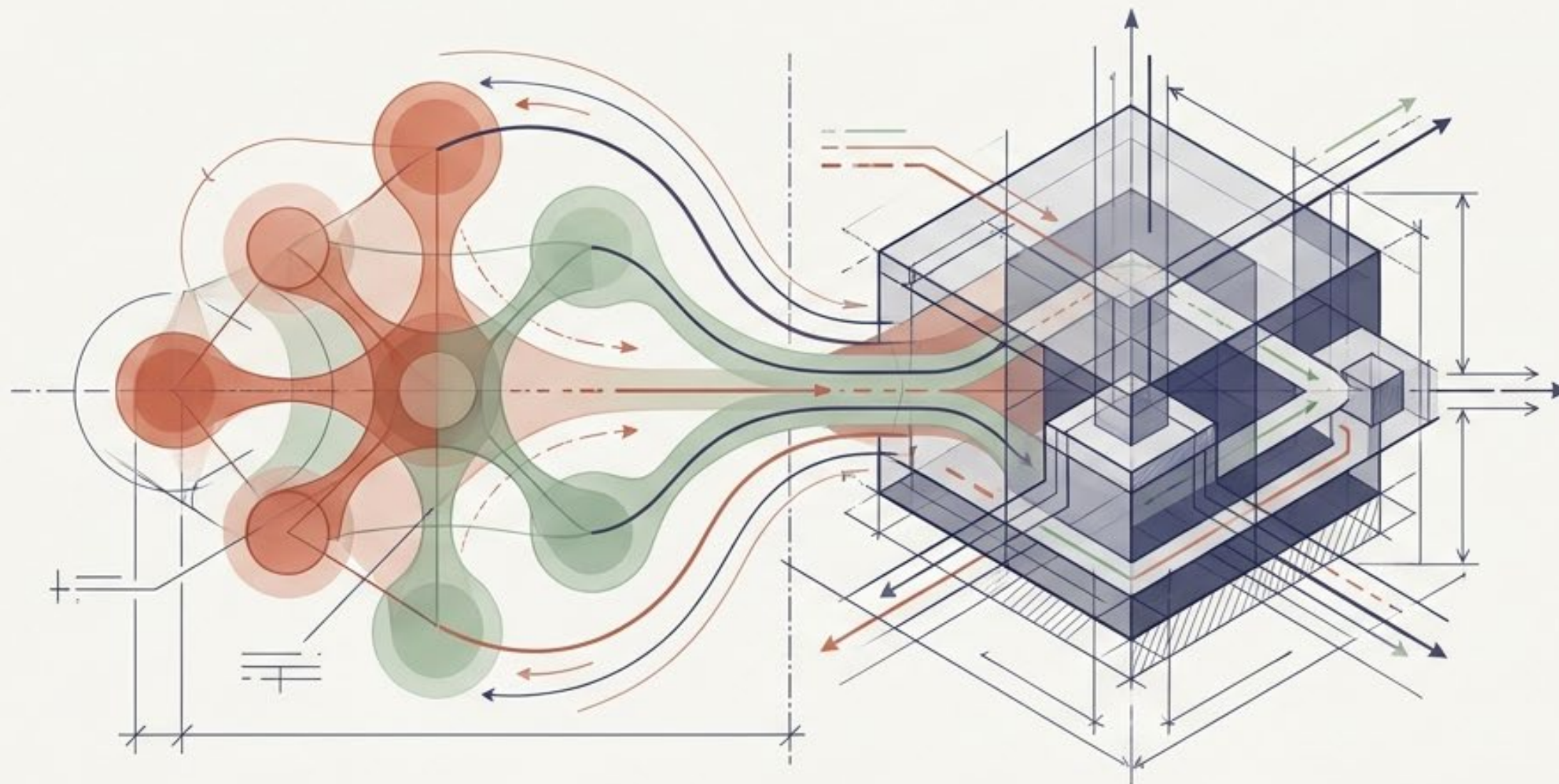
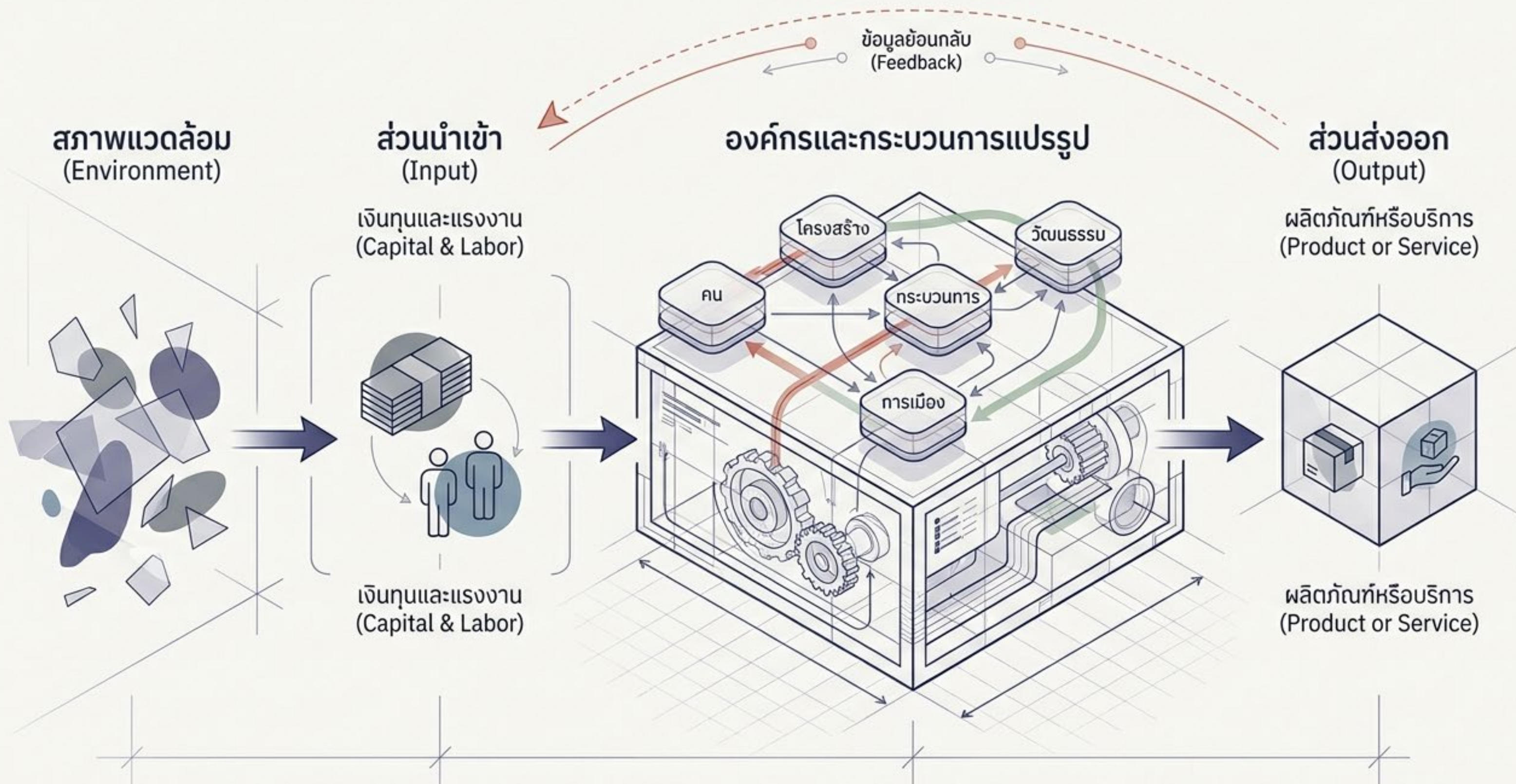


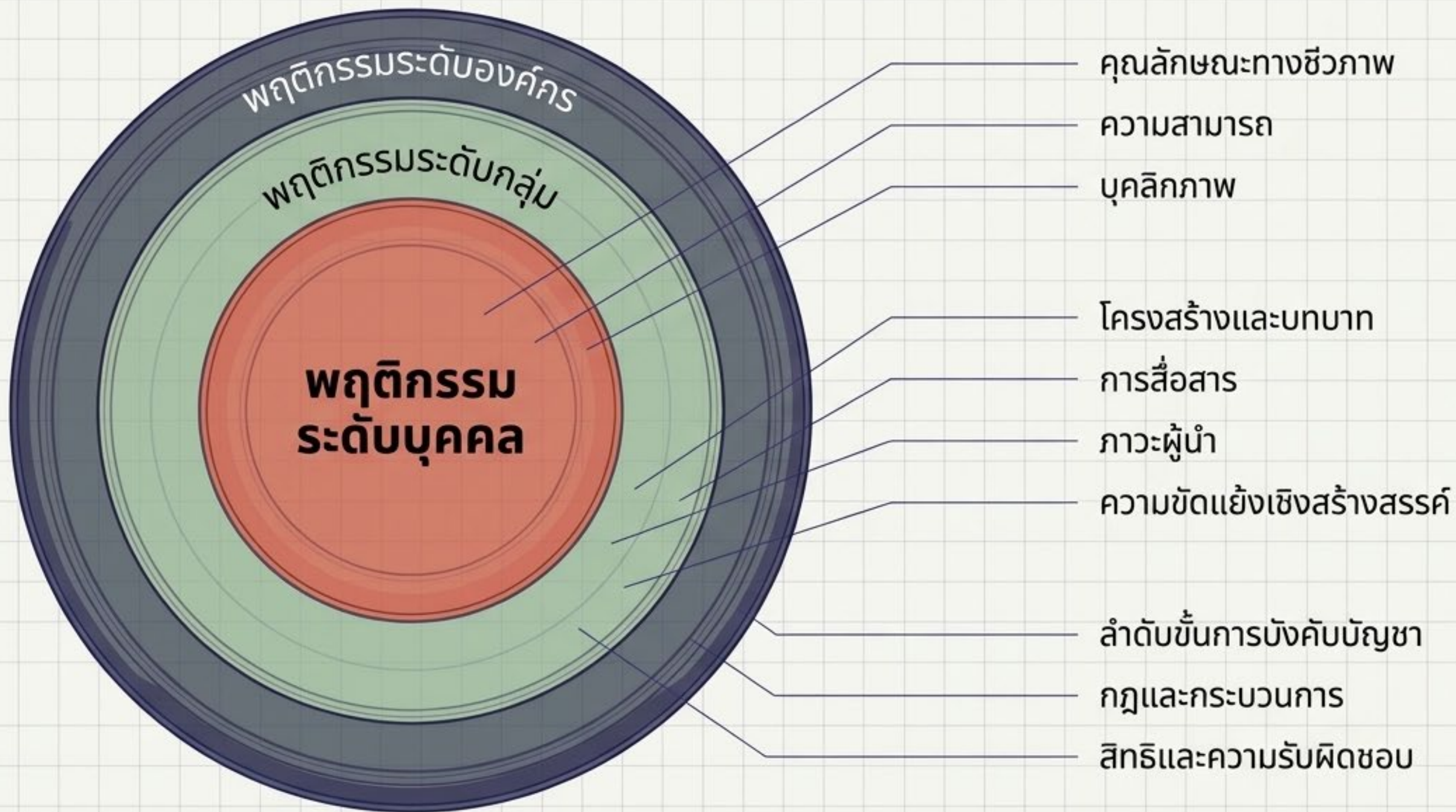
พิมพ์เขียวแห่งการเชื่อมต่อ: องค์กรและระบบสารสนเทศ

การผสมผสานสถาปัตยกรรมทางพฤติกรรมมนุษย์เข้ากับระบบนิเวศดิจิทัลของธุรกิจ

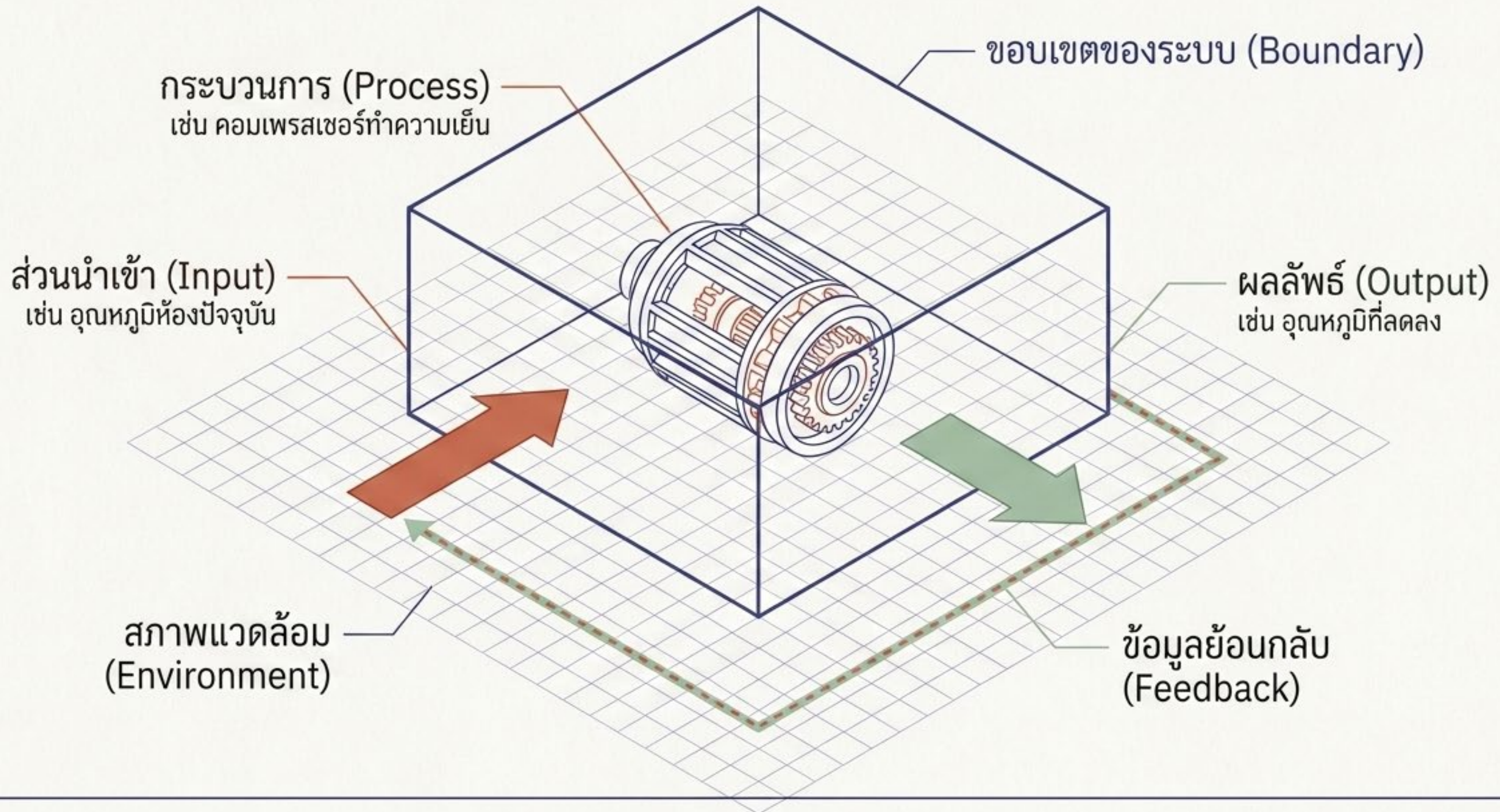




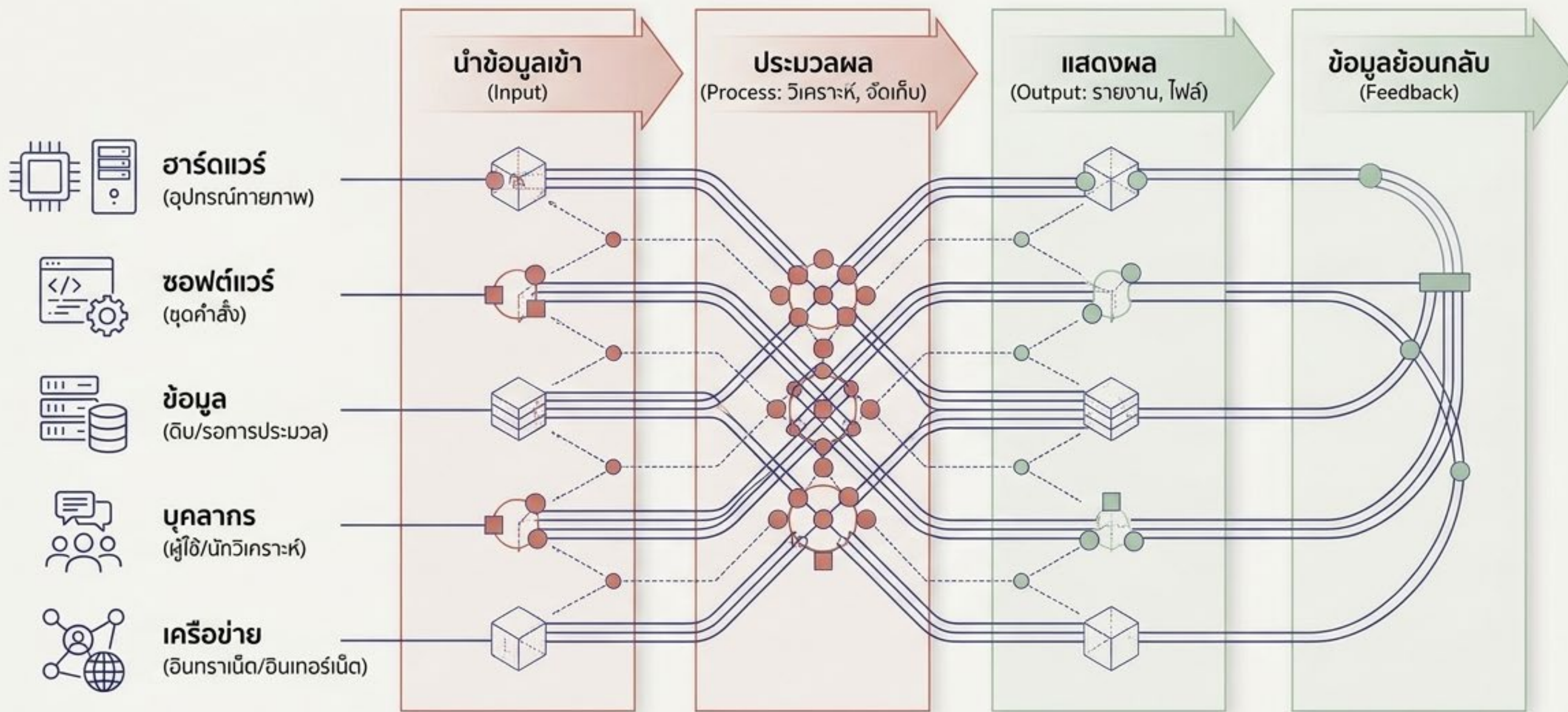
รากฐานเชิงพฤติกรรมขององค์กร



กายวิภาคของระบบ (Anatomy of a System)



องค์ประกอบและกิจกรรมของระบบสารสนเทศ



การประเมินความสามารถของระบบสารสนเทศ

ประสิทธิผล (Effectiveness)



นิยาม
ทำได้ตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่



ตัวชี้วัด
ความสำเร็จ / เป้าหมายรวม



กรณีศึกษา
ระบบ CRM (Customer Relationship Management)



ผลลัพธ์
ตั้งเป้าความพึงพอใจลูกค้า 95%
ทำได้จริง 97% = มีประสิทธิผล

ประสิทธิภาพ (Efficiency)



นิยาม
ใช้ทรัพยากรคุ้มค่าที่สุดหรือไม่



ตัวชี้วัด
ผลผลิตที่ได้ / ต้นทุนที่ใช้ (เวลา, เงิน, แรงงาน)

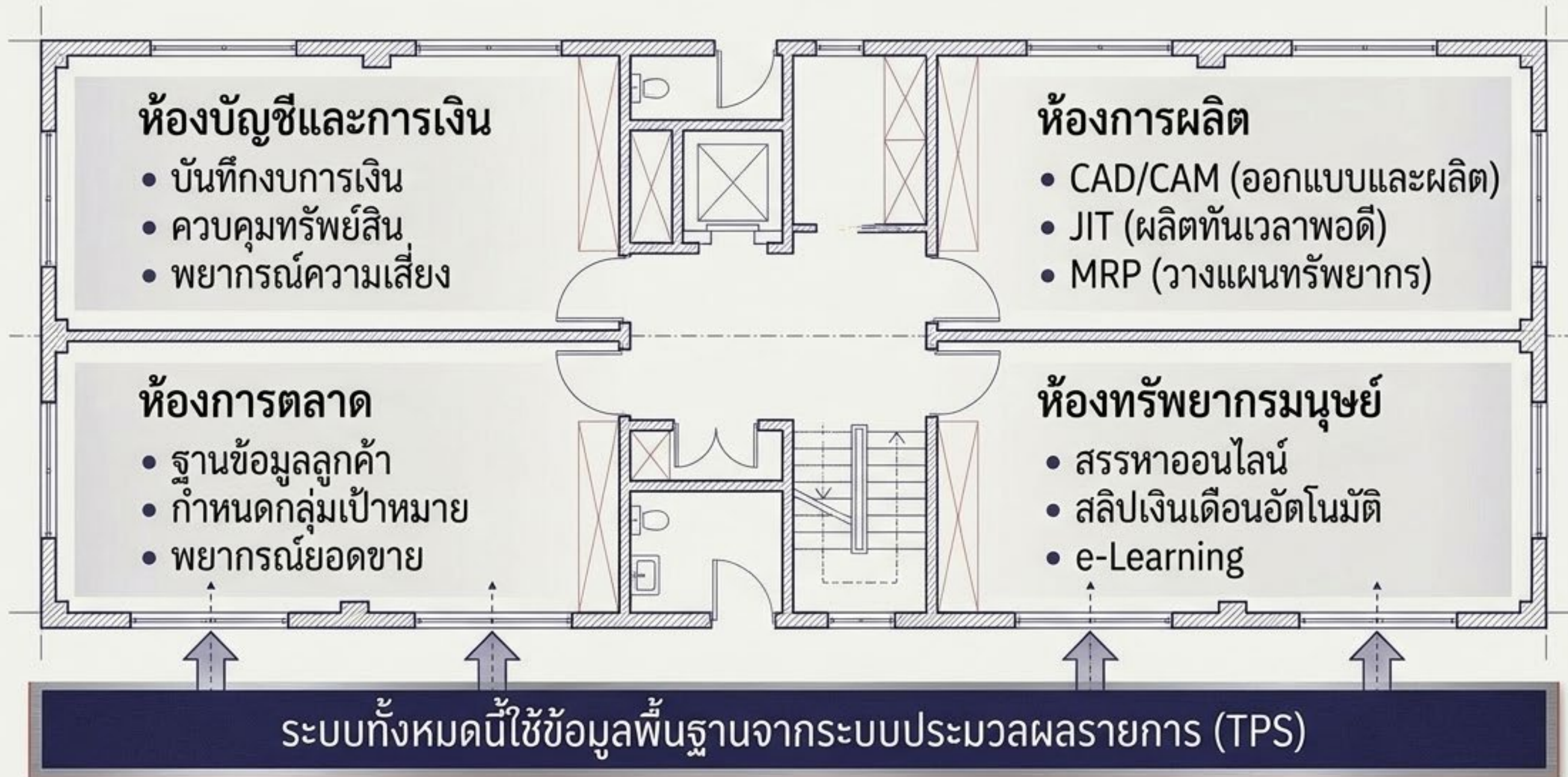


กรณีศึกษา
ระบบ TPS (Transaction Processing System) ณ จุดชำระเงิน



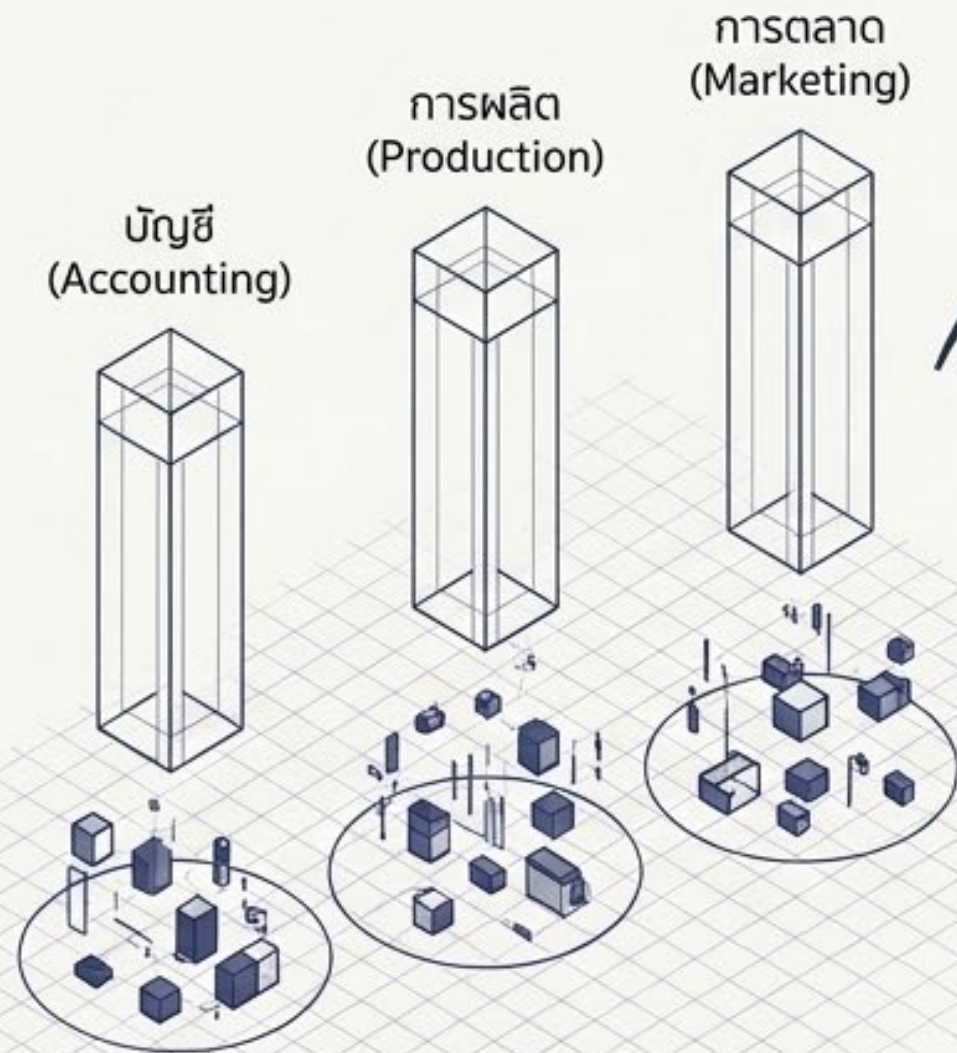
ผลลัพธ์
ใช้สแกนบาร์โค้ด ลดเวลา ลดพนักงาน
= มีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศตามหน้าที่ทางธุรกิจ



วิวัฒนาการสู่องค์กรดิจิทัล (The Digital Firm)

ก่อน (Before)



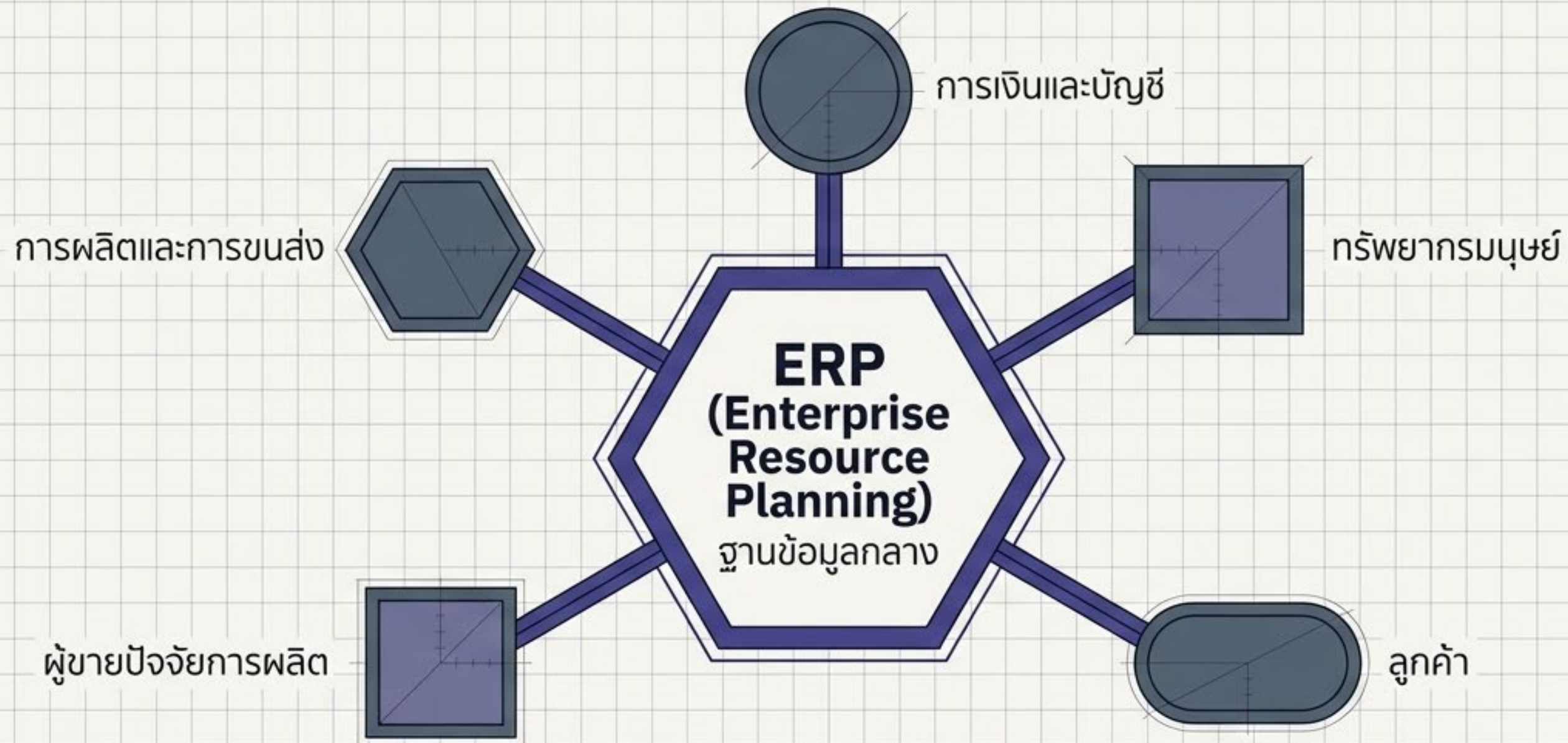
หลัง (After - The Digital Firm)



องค์กรดิจิทัล (Digital Firm)

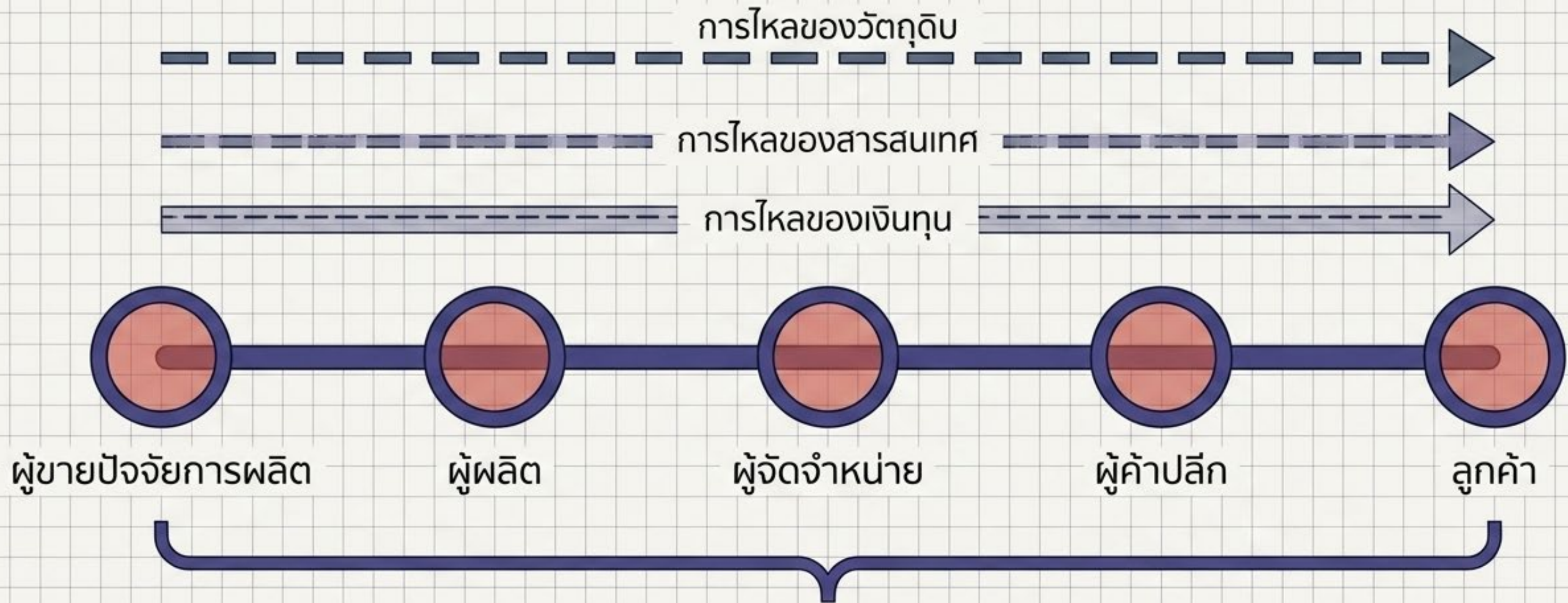
- กระบวนการทางธุรกิจเชื่อมโยงกันทั้งหมดทั้งภายในและภายนอก
- มีความยืดหยุ่นสูง และตอบสนองต่อตลาดอย่างรวดเร็ว
- ขับเคลื่อนด้วย 4 ระบบหลัก: ERP, SCM, CRM, KMS

ERP: ศูนย์กลางทรัพยากรองค์กร



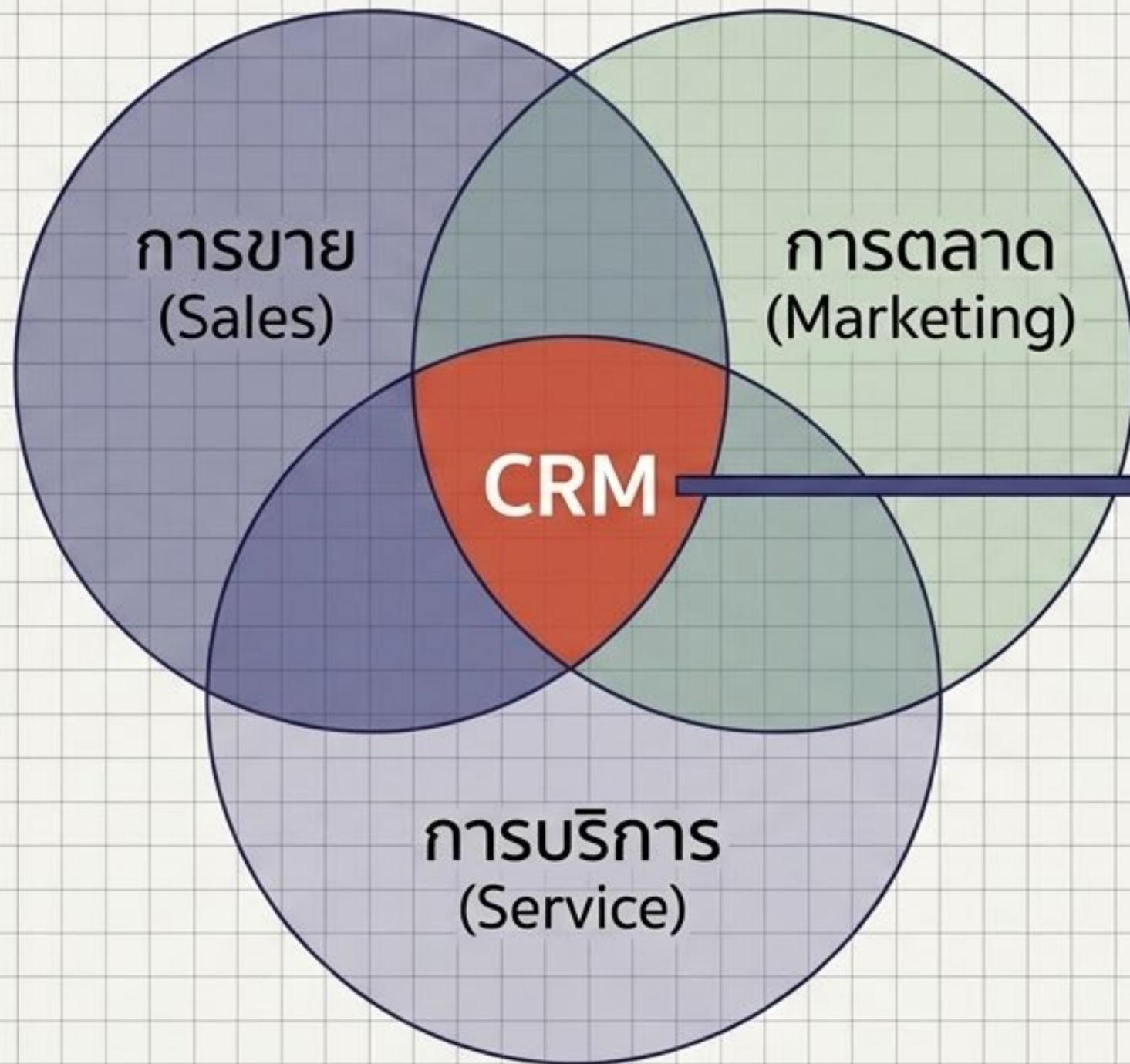
ERP สร้างมาตรฐานกระบวนการดำเนินงานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ขจัดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแบบ Real-time

SCM: การจัดการห่วงโซ่อุปทาน



ต้นทุนต่ำที่สุด + บริการที่ไว้วางใจได้ = ลดความเสี่ยงและเพิ่มกำไร

CRM: การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

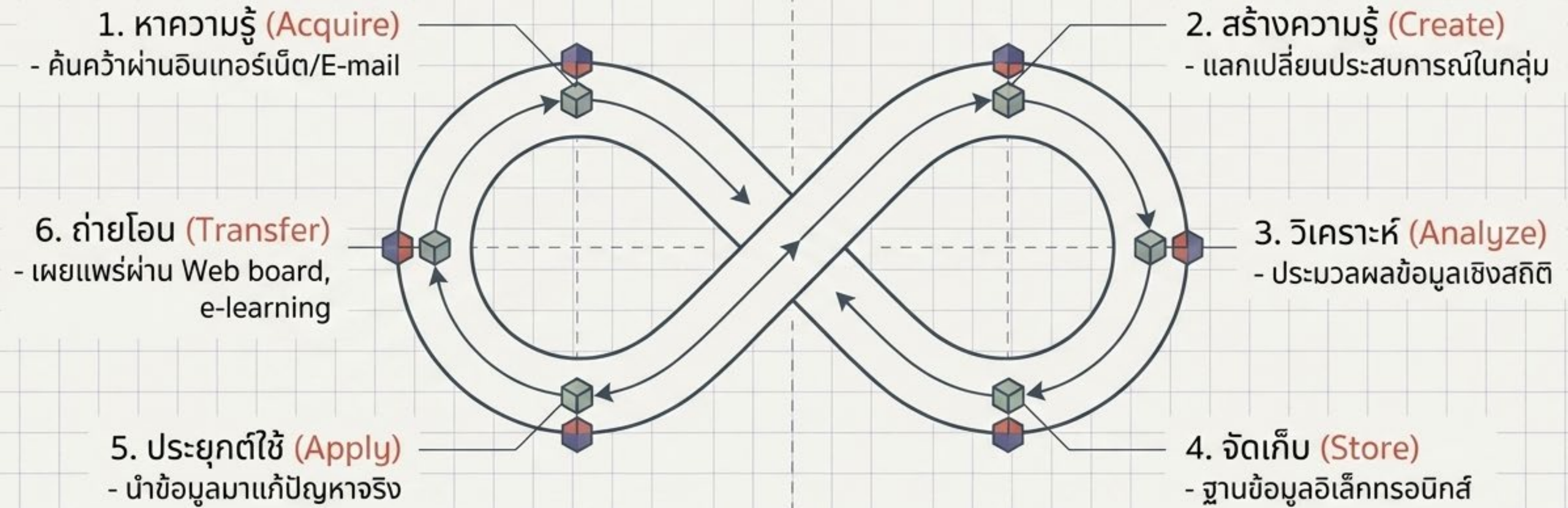


e-CRM (Electronic CRM)

ผสานฐานข้อมูลลูกค้าแบบ
องค์รวมผ่านเบราว์เซอร์, อีเมล
และเว็บไซต์

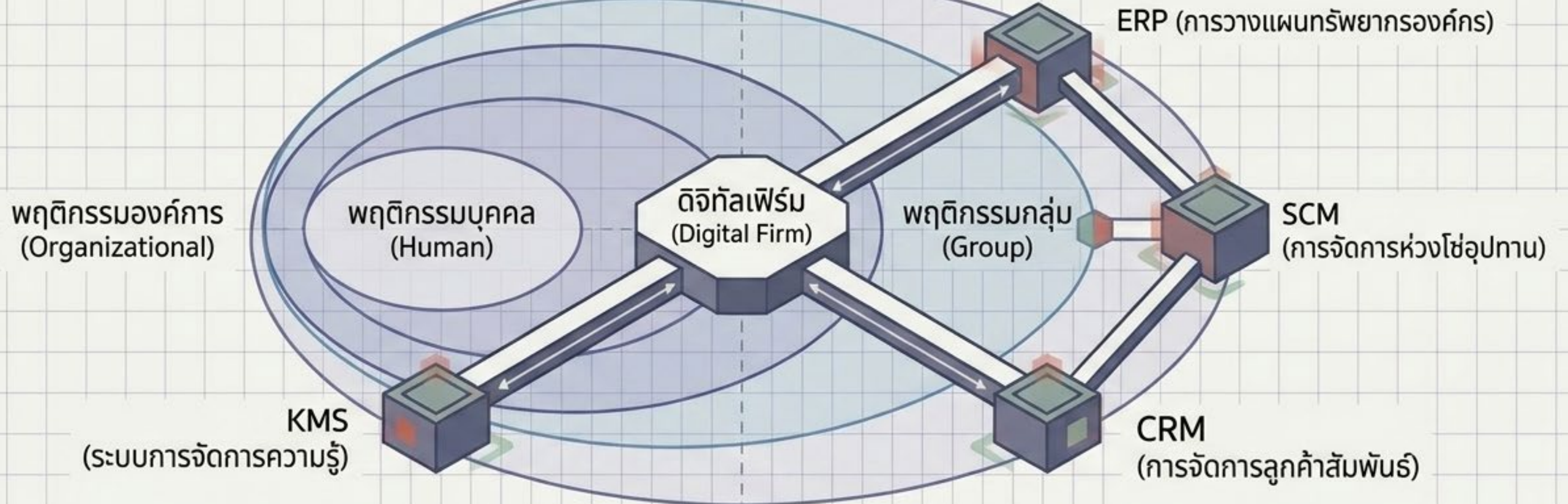
เป้าหมาย: สร้างความจงรักภักดี
(Loyalty) และเพิ่มมูลค่าลูกค้า
ระยะยาวในเศรษฐกิจดิจิทัล

KMS: วงจรระบบการจัดการความรู้



ความรู้ต้องถูกจัดเก็บและถ่ายโอนอย่างต่อเนื่อง
เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืน

การหลอมรวมสถาปัตยกรรม (Synthesis)



เทคโนโลยีต้องสอดคล้องกับพฤติกรรม

ระบบสารสนเทศไม่ใช่แค่เรื่องของคอมพิวเตอร์ แต่คือการสร้าง 'ระบบประสาท' ที่เชื่อมโยงบุคคล กลุ่ม และโครงสร้างองค์กรเข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์

ผลลัพธ์ขั้นสูงสุด

องค์กรดิจิทัลที่มีความยืดหยุ่นสูง ตอบสนองรวดเร็ว และสามารถเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน