



แผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ  
สำหรับธุรกิจ IT

โดย

นางสาวกนกกร ลิ้มปกาญจน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2555

## บทสรุปผู้บริหาร

บริษัท แวงการ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นธุรกิจที่ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบครบวงจร ซึ่งในการจัดทำแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศครั้งนี้ได้มีการศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปของบริษัทฯ อันประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐาน โครงสร้างการบริหาร รูปแบบการดำเนินงาน แผนกลยุทธ์ของธุรกิจ และ ระบบสารสนเทศที่ใช้งานในปัจจุบัน ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ดังนั้นข้อมูลจากการวิเคราะห์ และนำเสนอระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดความเหมาะสม และสนับสนุนกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

จากการศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ รวมถึงความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ผู้จัดทำได้นำเสนอระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร จำนวน 3 ระบบ คือ 1) ระบบงานบริการลูกค้า (CSS) เป็นระบบที่ต้องการให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งยังสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าได้อีกด้วย 2) ระบบการติดตามผู้สมัคร (ATS) เป็นระบบที่มีการปรับปรุงเพิ่มเติมจากระบบจัดเก็บใบสมัคร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วและذبไว และเกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน 3) ระบบบริหารจัดการโครงการ (EPM) เป็นระบบที่มุ่งเน้นกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการบริหารจัดการโครงการให้ดียิ่งขึ้น โดยการพัฒนาาระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ครั้งนี้ ใช้งบประมาณการลงทุนประมาณ 4,662,250 บาท โดยคาดว่าจะประหยัดค่าใช้จ่ายได้ 3,408,300 บาท ซึ่งผลตอบแทนของการลงทุนในแต่ละระบบ คาดว่าจะมีระยะเวลาคืนทุนสั้นกว่าระยะเวลาดำเนินงาน 4 ปี และผลจากการประเมินด้วยวิธีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ พบว่าทุกระบบมีความเป็นไปได้ในการลงทุน และจากการวิเคราะห์ถึงประโยชน์ที่ได้รับ จากการลงทุนในแต่ละระบบที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ของการพัฒนาาระบบสารสนเทศครั้งนี้ สามารถช่วยสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น