



ความรู้พื้นฐานธุรกิจ

บทที่ 5. ข้อมูลธุรกิจ (สารสนเทศและบัญชี)

อาจารย์ณัฐวดี จโนภาส

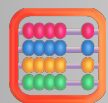
[aj.nattawadee@gmail.com](mailto:aj.nattawadee@gmail.com)

## บทที่ 5: ข้อมูลธุรกิจ (สารสนเทศและบัญชี)

### การขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลและการตัดสินใจที่เฉียบคม

# วันนี้เราจะเรียนอะไรกันบ้าง?

- ทำไมข้อมูลถึงเป็น "หัวใจ" ของธุรกิจสมัยใหม่ และเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างไร
- หัวข้อหลัก:
  -  ระบบบัญชีพื้นฐาน: หัวใจของการบันทึกข้อมูลทางการเงิน
  -  การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล: เปลี่ยนข้อมูลดิบให้เป็นภูมิทรัพย์ทางธุรกิจ
  -  เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจ: เครื่องมือขับเคลื่อนองค์กรในยุคดิจิทัล
  -  ระบบ ERP / CRM: เครื่องมือจัดการทรัพยากรและลูกค้าสัมพันธ์แบบครบวงจร
- เป้าหมาย: เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจว่าข้อมูลทางการเงินและข้อมูลธุรกิจถูกสร้าง, จัดเก็บ, วิเคราะห์ และนำไปใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจได้อย่างไรผ่านเทคโนโลยีต่างๆ



ระบบบัญชีพื้นฐาน: หัวใจของการบันทึกข้อมูลทางการเงิน



## ระบบบัญชีพื้นฐาน: หัวใจของการบันทึกข้อมูลทางการเงิน

ความหมายและความสำคัญของระบบบัญชี

การบัญชี (Accounting) คือ "ภาษาของธุรกิจ" (The Language of Business) เป็นกระบวนการรวบรวม, บันทึก, จำแนก, และ สรุปผล ข้อมูลทางการเงิน เพื่อนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ทำไมต้องมีระบบบัญชี?

- เพื่อการตัดสินใจ: ผู้บริหารใช้ข้อมูลในการวางแผน, ควบคุม และประเมินผลการดำเนินงาน
- เพื่อการลงทุน: นักลงทุนใช้ดูผลประกอบการและความมั่นคงของบริษัท
- เพื่อการให้สินเชื่อ: เจ้าหนี้ใช้ประเมินความสามารถในการชำระหนี้
- เพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย: กรมสรรพากรใช้ในการคำนวณภาษี

# สมการบัญชี: พื้นฐานที่ไม่ควรมองข้าม

## สมการบัญชี (Accounting Equation)

เป็นหลักการพื้นฐานที่แสดงความสัมพันธ์ของสินทรัพย์, หนี้สิน และส่วนของผู้ถือหุ้น (ทุน) ซึ่งเป็นหัวใจของงบดุล (Balance Sheet)

$$\text{สินทรัพย์ (Assets)} = \text{หนี้สิน (Liabilities)} + \text{ส่วนของผู้ถือหุ้น (Equity)}$$

| สินทรัพย์ (Assets) =                                                                                                                                                                                                      | หนี้สิน (Liabilities) + ส่วนของผู้ถือหุ้น (Equity)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| คือ: ทรัพยากรที่บริษัทเป็นเจ้าของและคาดว่าจะให้ประโยชน์ในอนาคต (ของที่เรามี)                                                                                                                                              | คือ: แหล่งที่มาของเงินทุนที่ใช้ซื้อสินทรัพย์ (เราเอาเงินจากไหนมาซื้อของ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ตัวอย่าง: <ul style="list-style-type: none"><li>เงินสด</li><li>ลูกหนี้การค้า (ลูกค้าที่ยังไม่จ่ายเงิน)</li><li>สินค้าคงคลัง (เมล็ดกาแฟที่ยังไม่ได้ขาย)</li><li>ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์ (เครื่องชงกาแฟ, โต๊ะ, ร้าน)</li></ul> | <div>หนี้สิน (Liabilities): ภาระผูกพันที่ต้องจ่ายเงินในอนาคต (เงินคนอื่น)</div> <ul style="list-style-type: none"><li>เจ้าหนี้การค้า (เรายังไม่จ่ายค่าเมล็ดกาแฟ)</li><li>เงินกู้ยืมธนาคาร</li></ul> <div>ส่วนของผู้ถือหุ้น (Equity): เงินลงทุนของเจ้าของ (เงินเราเอง)</div> <ul style="list-style-type: none"><li>ทุนเรือนหุ้น (เงินที่เจ้าของใส่มาตอนแรก)</li><li>กำไรสะสม (กำไรจากปีก่อนๆ ที่เก็บไว้)</li></ul> |

# งบการเงิน 3 ประเภทที่ผู้บริหารต้องอ่านเป็น

## 1. งบกำไรขาดทุน (Income Statement)

- **บอกอะไร?:** บริษัท "ทำกำไร" หรือ "ขาดทุน" ในช่วงเวลาหนึ่งๆ (เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี)
- **สูตรสำคัญ:** รายได้ - ค่าใช้จ่าย = กำไรสุทธิ
- **ตัวอย่าง:** ร้านกาแฟมีรายได้จากการขาย 100,000 บาท มีต้นทุนเมล็ดกาแฟ ค่าจ้าง และค่าเช่ารวม 70,000 บาท **กำไรสุทธิคือ 30,000 บาท**  
( $100,000 - 70,000 = 30,000$ )

## 2. งบดุล หรือ งบแสดงฐานะการเงิน (Balance Sheet)

- **บอกอะไร?:** "ความมั่งคั่ง" ของบริษัท ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (เช่น ณ วันที่ 31 ธันวาคม)
- **โครงสร้าง:** แสดงให้เห็น สินทรัพย์, หนี้สิน, และส่วนของผู้ถือหุ้น (ตามสมการบัญชี)
- **ตัวอย่าง:** ร้านกาแฟมีเครื่องชงกาแฟ (สินทรัพย์) มูลค่า 200,000 บาท โดยกู้เงินมาซื้อ (หนี้สิน) 150,000 บาท และใช้เงินตัวเอง (ส่วนของผู้ถือหุ้น) 50,000 บาท  $200,000 = 150,000 + 50,000$

## งบการเงิน 3 ประเภทที่ผู้บริหารต้องอ่านเป็น (ต่อ)

### 3. งบกระแสเงินสด (Cash Flow Statement)

- **บอกอะไร?:** เงินสด "เข้า-ออก" จากกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทอย่างไรบ้าง
- **สำคัญมาก!** เพราะบริษัทที่ "มีกำไร" อาจจะ "เจ๊ง" ได้ถ้าขาดเงินสดหมุนเวียน
- **ตัวอย่าง:** ร้านกาแฟขายดีได้กำไร แต่ลูกค้าส่วนใหญ่จ่ายด้วยบัตรเครดิต (ได้เงินใน 30 วันข้างหน้า) ทำให้สิ้นเดือนไม่มีเงินสดจ่ายค่าเช่าและเงินเดือนพนักงาน



**การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล:**  
เปลี่ยนข้อมูลดิบให้เป็นชุดทรัพยากรทางธุรกิจ



## การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล: เปลี่ยนข้อมูลดิบให้เป็นภูมิทรัพย์ทางธุรกิจ

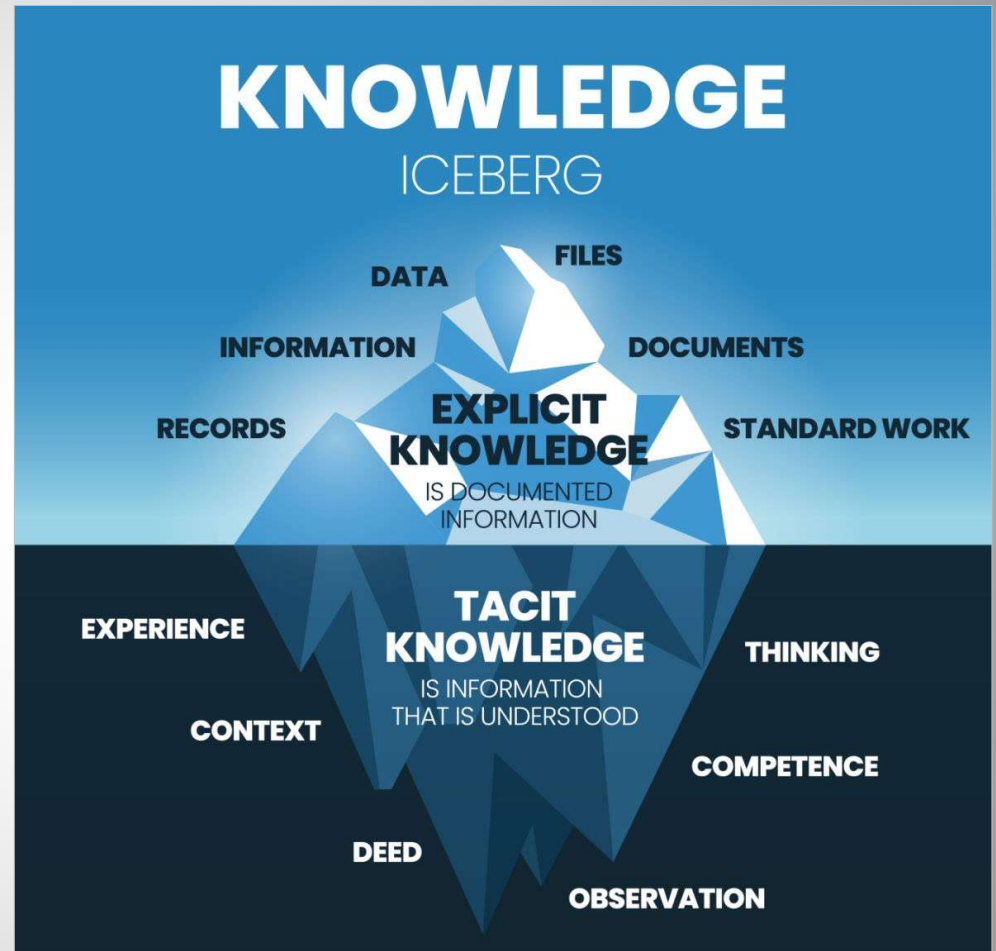
จากข้อมูลสู่ปัญญา

### ลำดับชั้นของข้อมูล (Data Hierarchy)

ธุรกิจต้องเปลี่ยน "ข้อมูลดิบ" ให้กลายเป็น "ปัญญา" เพื่อสร้างรายได้เปรียบ

- ข้อมูล (Data):** ข้อเท็จจริงดิบๆ ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล
  - ตัวอย่าง: ยอดขายกาแฟอเมริกาโน่เย็นวันนี้ 150 แก้ว
- สารสนเทศ (Information):** ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลและจัดระเบียบให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย
  - ตัวอย่าง: กาแฟอเมริกาโน่เย็นเป็นเครื่องดื่มที่ขายดีที่สุดในช่วงบ่าย
- ความรู้ (Knowledge):** ความเข้าใจที่ได้จากการวิเคราะห์สารสนเทศในบริบทที่กว้างขึ้น
  - ตัวอย่าง: ลูกค้ายกกลุ่มพนักงานออฟฟิศนิยมสั่งอเมริกาโน่เย็นช่วง 13:00-15:00 น. เพื่อแก้่วง
- ปัญญา (Wisdom):** การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อตัดสินใจเชิงกลยุทธ์
  - ตัวอย่าง: จัดโปรโมชั่น "ซื้ออเมริกาโน่เย็นคู่กับเบเกอรี่" ในช่วง 13:00-15:00 น. เพื่อเพิ่มยอดขายต่อบิล

ภาพรวมแนวคิดภูเขาน้ำแข็ง  
ของความรู้  
ภูเขาน้ำแข็งเป็นภาพเปรียบเทียบที่  
ช่วยให้เข้าใจว่าความรู้มีสองชั้น  
หลัก โดยส่วนที่โผล่พ้นน้ำ  
(explicit knowledge) คือความรู้ที่  
บันทึก จัดระบบ และถ่ายทอดได้  
ง่าย ส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำ (tacit  
knowledge) คือความรู้เชิงลึก เกิด  
จากประสบการณ์ และมองไม่เห็น  
ด้วยตาเปล่า



## ภาพรวมแนวคิดภูเขาน้ำแข็งของความรู้ (ต่อ)

### ความรู้ที่จับต้องได้ (Explicit Knowledge)

- ข้อมูล (Data)
- ไฟล์และเอกสาร (Files, Documents)
- ข้อมูลบันทึกและมาตรฐานการทำงาน (Records, Standard Work)

ส่วนนี้สามารถจัดเก็บในรูปแบบไฟล์หรือฐานข้อมูล และถ่ายทอดผ่านการอ่านคู่มือหรืออบรมได้โดย

### ความรู้ที่ซ่อนอยู่ (Tacit Knowledge)

- ประสบการณ์ (Experience)
- กระบวนการคิด (Thinking)
- บริบทและสภาพแวดล้อม (Context)
- ความชำนาญและทักษะ (Competence)
- การลงมือปฏิบัติจริง (Deed)
- การสังเกตและความเข้าใจเชิงลึก (Observation)

ส่วนนี้สะสมจากการทำงานจริง ฝึกฝน และการแลกเปลี่ยนระหว่างคน ทำให้ถ่ายทอดได้ยากกว่าเพราะต้องอาศัยการสังเกตและปฏิสัมพันธ์



## ภาพรวมแนวคิดภูเขาน้ำแข็งของความรู้ (ต่อ)

### วิธีดึงความรู้เชิงลึกออกมาใช้

- การให้พนักงานเล่าเรื่อง (Storytelling) เพื่อเผยแพร่กระบวนการคิด
- การ mentoring หรือ coaching แบบตัวต่อตัว
- Shadowing ร่วมสังเกตการณ์การทำงานจริง
- เวิร์กช็อปเชิงปฏิบัติการ (Hands-on Workshop)
- สภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Communities of Practice)
- การผสมผสานทั้ง **explicit** และ **tacit knowledge** จะช่วยให้องค์กรเรียนรู้เร็วขึ้น ตัดสินใจแม่นยำ และสร้างนวัตกรรมได้ดียิ่งขึ้น

# ตัวอย่างความรู้เชิงลึก (Tacit Knowledge)

## ด้านการตลาด

- อ่านภาษากายและน้ำเสียงของลูกค้าเพื่อปรับเทคนิคการนำเสนอสินค้า
- รู้จัก “จังหวะ” ที่เหมาะสมในการใช้โปรโมชั่นหรือข้อเสนอพิเศษ
- สังเกตเทรนด์ในกลุ่มเป้าหมายผ่านการใช้โซเชียลมีเดียและการพูดคุยเชิงออฟไลน์

## ด้านการบริหารจัดการ

- ประเมินบรรยากาศทีมงานว่าคนไหนต้องการกำลังใจหรือพื้นที่ระบาย
- จัดลำดับความสำคัญของงานเฉพาะสถานการณ์ที่หนังสือเรียนไม่ครอบคลุม
- ปรับสไตล์การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแต่ละคนให้เกิดความร่วมมือสูงสุด

## ด้านการเงิน

- รู้ลึกถึงสัญญาณเตือนก่อนเกิดปัญหากระแสเงินสด (เช่น ลูกค้าชำระเงินล่าช้าเกินปกติ)
- ประเมินความเสี่ยงของการลงทุนขนาดเล็กผ่านประสบการณ์การวิเคราะห์สถานการณ์จริง
- ตีความเชิงลึกของงบการเงิน เพื่อเข้าใจที่มาของต้นทุนและโอกาสในการลดค่าใช้จ่าย

## ด้านผู้ประกอบการ

- เห็นโอกาสทางธุรกิจจากปัญหาเล็กๆ ในชีวิตประจำวัน
- ปรับตัวและตัดสินใจทันทีเมื่อเผชิญกับอุปสรรคที่ไม่เคยเรียนในห้องเรียน
- ใช้สัมผัส “ความรู้สึก” ของตลาดเพื่อหยั่งทิศทางก่อนแผนธุรกิจจะเขียนเสร็จ

# การวิเคราะห์ข้อมูล (DATA ANALYTICS) - เปลี่ยนข้อมูลให้เป็นการตัดสินใจ

แค่เก็บข้อมูลไว้เฉยๆ ไม่มีประโยชน์ เราต้อง "วิเคราะห์" เพื่อหาความหมายที่ซ่อนอยู่

ระดับของการวิเคราะห์ข้อมูล:

1. **Descriptive (เกิดอะไรขึ้น?):** ยอดขายเดือนนี้เท่าไร? สินค้าไหนขายดีที่สุด?

ตัวอย่าง: 7-Eleven พบว่ายอดขายไอศกรีมพุ่งสูงขึ้น 30% ในสาขาใกล้โรงเรียนช่วงเวลา 15:00-16:00 น.

2. **Diagnostic (ทำไมถึงเกิดขึ้น?):** ทำไมยอดขายตกในไตรมาสที่แล้ว?

ตัวอย่าง: วิเคราะห์ต่อพบว่ายอดขายไอศกรีมที่เพิ่มขึ้นสัมพันธ์กับวันที่อากาศร้อนจัด

3. **Predictive (จะเกิดอะไรขึ้นต่อไป?):** คาดการณ์ยอดขายในเดือนหน้า

ตัวอย่าง: ใช้ข้อมูลยอดขายในอดีตและพยากรณ์อากาศเพื่อคาดการณ์ว่าควรสต็อกไอศกรีมเพิ่มเท่าไรในสัปดาห์หน้า

4. **Prescriptive (เราควรทำอะไร?):** ควรจัดโปรโมชั่นแบบไหนเพื่อเพิ่มยอดขาย?

ตัวอย่าง: ระบบแนะนำว่า "การจัดโปรโมชั่น ช้อป 2 แถม 1 สำหรับไอศกรีมรสช็อกโกแลตในวันศุกร์บ่าย" เพื่อกระตุ้นยอดขายให้สูงสุด

# การจัดเก็บข้อมูล: DATABASE และ DATA WAREHOUSE

เราจะเก็บข้อมูลมหาศาลนี้ไว้ที่ไหน?

- **ฐานข้อมูล (Database)**

- กลุ่มของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อการใช้งานใน **ปัจจุบัน (Operational Use)**
- มักใช้กับระบบงานประจำวัน เช่น ระบบ POS (Point of Sale) บันทึกการขาย, ระบบสินค้าคงคลัง
- ตัวอย่าง: เมื่อมีการขายกาแฟ 1 แก้ว ข้อมูลจะถูกบันทึกในฐานข้อมูลทันที ตัดสต็อกเมล็ดกาแฟ, บันทึกยอดขาย

- **คลังข้อมูล (Data Warehouse)**

- ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่รวบรวมข้อมูลจาก **หลายแหล่ง** (เช่น จากฝ่ายขาย, การตลาด, บัญชี) เพื่อใช้สำหรับ **การวิเคราะห์และการตัดสินใจ (Analytical Use)**
- ข้อมูลในคลังข้อมูลมักเป็นข้อมูลในอดีต (Historical Data)
- เปรียบเทียบ: Database เหมือนสมุดจดบันทึกรายวัน ส่วน Data Warehouse เหมือนห้องสมุดที่รวบรวมหนังสือทุกเล่มมาจัดหมวดหมู่เพื่อการค้นคว้า

# การวิเคราะห์ข้อมูล: BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

จะเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นประโยชน์ได้อย่างไร?

**Business Intelligence (BI)** คือ กระบวนการและเครื่องมือที่ใช้ในการเปลี่ยนข้อมูลดิบให้เป็นสารสนเทศที่มีความหมายและนำไปใช้ได้จริง เพื่อช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจ

เครื่องมือและเทคนิค BI ที่นิยม:

- **การรายงาน (Reporting):** สรุปข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น รายงานยอดขายประจำเดือน
- **แดชบอร์ด (Dashboards):** การแสดงผลข้อมูลแบบเรียลไทม์ผ่านกราฟและแผนภูมิต่างๆ เพื่อให้เห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว
- **การทำเหมืองข้อมูล (Data Mining):** การใช้เทคนิคทางสถิติและ AI เพื่อค้นหารูปแบบหรือความสัมพันธ์ที่ซ่อนอยู่ในข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)



ตัวอย่าง:

- **7-Eleven** วิเคราะห์ข้อมูลการซื้อสินค้า พบว่าลูกค้ามักจะซื้อเบียร์คู่กับผ้าอ้อมในตอนกลางคืน (เรื่องเล่าคลาสสิก) จึงจัดวางสินค้าทั้งสองอย่างไว้ใกล้กันเพื่อกระตุ้นยอดขาย  
<https://everydaymarketing.co/business-and-marketing-case-study/data/cast-study-big-data-analytics-for-retail-beer-and-diapers-from-transaction-data-to-insight/>
- **Netflix** วิเคราะห์ข้อมูลการรับชมของผู้ใช้ เพื่อแนะนำหนังหรือซีรีส์ที่ตรงกับความสนใจ และยังใช้ในการตัดสินใจสร้าง **Original Content** ของตัวเอง

## สรุป: การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล

- เป้าหมายคือการเปลี่ยน Data -> Information -> Knowledge -> Wisdom
- **Database** ใช้สำหรับงานประจำวัน, **Data Warehouse** ใช้สำหรับการวิเคราะห์
- **Business Intelligence (BI)** คือเครื่องมือที่ช่วยให้เราเข้าใจข้อมูลและนำไปใช้ตัดสินใจได้ดีขึ้น



# เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจ:

## เครื่องมือขับเคลื่อนองค์กรในยุคดิจิทัล

# IT คืออะไรในมุมมองธุรกิจ?

## เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology - IT)

คือการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โทรคมนาคมเพื่อ **จัดเก็บ, ค้นหา, ส่งผ่าน และ จัดการ** ข้อมูล

ในทางธุรกิจ IT ไม่ใช่แค่เรื่องของคอมพิวเตอร์ แต่เป็น **เครื่องมือเชิงกลยุทธ์** ที่ช่วย:

- **เพิ่มประสิทธิภาพ (Efficiency):** ทำงานได้เร็วขึ้น, ลดต้นทุน, ลดความผิดพลาด
- **เพิ่มประสิทธิผล (Effectiveness):** ตัดสินใจได้ดีขึ้น, สร้างนวัตกรรม, เข้าถึงลูกค้าได้กว้างขึ้น
- **สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage)**

# ตัวอย่างเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญในธุรกิจ



- **1. Cloud Computing:**

- การใช้บริการทรัพยากรคอมพิวเตอร์ (เช่น เซิร์ฟเวอร์, ที่เก็บข้อมูล, ซอฟต์แวร์) ผ่านอินเทอร์เน็ต แทนการตั้งศูนย์ข้อมูลเอง



- ตัวอย่าง: การใช้ **Google Drive** หรือ **Microsoft 365** ในองค์กร ช่วยให้ธุรกิจไม่ต้องลงทุนซื้อเซิร์ฟเวอร์ราคาแพง

- **2. E-commerce & Digital Marketing:**

- การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อซื้อขายสินค้าและทำการตลาด
- ตัวอย่าง: การเปิดร้านบน **Lazada/Shopee**, การใช้ **Facebook Ads** หรือ **Google Ads** เพื่อโปรโมทสินค้าให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย

## ตัวอย่างเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญในธุรกิจ (ต่อ)

### 3. Artificial Intelligence (AI) & Machine Learning (ML):

- การทำให้คอมพิวเตอร์สามารถคิดและเรียนรู้ได้เหมือนมนุษย์
- ตัวอย่าง:
  - **Chatbot** บริการลูกค้าอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง
  - ระบบ **Recommendation System** ของ Spotify หรือ Netflix
  - ธนาคารใช้ AI ในการตรวจจับธุรกรรมที่น่าสงสัยเพื่อป้องกันการฉ้อโกง

### 4. Internet of Things (IoT):

- การที่อุปกรณ์ต่างๆ สามารถเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันผ่านอินเทอร์เน็ต
- ตัวอย่าง:
  - ในโรงงาน: เซ็นเซอร์ที่เครื่องจักรจะแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาต้องซ่อมบำรุง (Predictive Maintenance)
  - ในธุรกิจค้าปลีก: **Smart Shelf** ที่สามารถตรวจจับได้ว่าสินค้าใกล้หมดและสั่งเติมอัตโนมัติ



## ระบบ ERP / CRM:

เครื่องมือจัดการทรัพยากรและลูกค้าสัมพันธ์แบบครบวงจร

# ระบบ ERP และ CRM

ปัญหาของข้อมูลที่กระจาย

**Silo Effect:** เมื่อแต่ละแผนกทำงานบนข้อมูลของตัวเอง

- ฝ่ายขาย: มีข้อมูลลูกค้าและคำสั่งซื้อ
- ฝ่ายคลังสินค้า: มีข้อมูลสต็อกสินค้า
- ฝ่ายผลิต: มีข้อมูลแผนการผลิต
- ฝ่ายบัญชี: มีข้อมูลใบแจ้งหนี้และใบเสร็จ

ปัญหาที่เกิดขึ้น:

- ข้อมูลไม่ตรงกัน ทำงานซ้ำซ้อน
- มองไม่เห็นภาพรวมของทั้งองค์กร
- การตัดสินใจล่าช้าและอาจผิดพลาด



# ERP: ระบบที่รวมทุกอย่างไว้ในที่เดียว

## ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning - ERP)

คือ ซอฟต์แวร์ที่ **บูรณาการ (Integrate)** กระบวนการทางธุรกิจหลักๆ ทั้งหมดขององค์กรไว้ในระบบเดียว โดยทำงานบน **ฐานข้อมูลกลาง (Centralized Database)**

### โมดูล (Modules) หลักของ ERP:

- การเงินและการบัญชี (Finance & Accounting)
- การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources)
- การผลิตและการวางแผน (Manufacturing & Planning)
- การขายและการตลาด (Sales & Marketing)
- การจัดการซัพพลายเชน (Supply Chain Management)

### ตัวอย่าง:

- เมื่อฝ่ายขายคีย์คำสั่งซื้อเข้ามาในระบบ ERP
  - ระบบจะเช็คสต็อกสินค้าในคลัง **อัตโนมัติ**
  - ส่งข้อมูลไปให้ฝ่ายผลิตเพื่อวางแผนการผลิต (ถ้าของไม่พอ)
  - ส่งข้อมูลไปให้ฝ่ายบัญชีเพื่อเตรียมออกใบแจ้งหนี้
  - ผู้บริหารสามารถเห็นข้อมูลทั้งหมดได้แบบ **เรียลไทม์**

ผู้ให้บริการ **ERP** ชื่อนำ: SAP, Oracle, Microsoft Dynamics 365



# CRM: การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

**ระบบบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management - CRM)**

คือซอฟต์แวร์ที่ช่วยให้บริษัทสามารถ จัดการและวิเคราะห์ ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าได้ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Lifecycle) ตั้งแต่ก่อนเป็นลูกค้าจนถึงการเป็นลูกค้าประจำ

**เป้าหมายของ CRM:**

- **เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า:** ให้บริการที่รวดเร็วและตรงความต้องการ
- **รักษฐานลูกค้าเก่า (Customer Retention):** สร้างความภักดีต่อแบรนด์
- **เพิ่มยอดขาย (Sales Growth):** เสนอขายสินค้าเพิ่มเติม (Up-selling/Cross-selling)

**ตัวอย่าง:**

- พนักงาน Call Center สามารถเห็นประวัติการซื้อและการติดต่อทั้งหมดของลูกค้าที่โทรเข้ามา ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและเป็นส่วนตัว
- ระบบ CRM ส่งอีเมลโปรโมชั่นวันเกิดให้ลูกค้าโดยอัตโนมัติ
- ฝ่ายการตลาดวิเคราะห์ข้อมูลใน CRM เพื่อหากลุ่มลูกค้าที่มีแนวโน้มจะซื้อสินค้าชิ้นต่อไป

**ผู้ให้บริการ CRM ชั้นนำ:** Salesforce, HubSpot, Zoho

## ERP VS CRM ต่างกันอย่างไร?

| คุณลักษณะ     | ERP<br>(Enterprise Resource Planning)<br>(ระบบภายใน)           | CRM<br>(Customer Relationship Management)<br>(ระบบภายนอก)        |
|---------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| เป้าหมายหลัก  | ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร (Back-office) | เพิ่มรายได้ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าภายนอกองค์กร (Front-office) |
| ผู้ใช้งานหลัก | พนักงานทุกแผนก<br>(ฝ่ายบัญชี, การเงิน, ผลิต, บุคคล)            | พนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า<br>(ฝ่ายขาย, การตลาด, บริการลูกค้า)    |
| โฟกัส         | ลดต้นทุน, วางแผนทรัพยากร                                       | เพิ่มรายได้, สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า                           |
| คำถามที่ตอบ   | "เราจะผลิตและส่งมอบสินค้าได้เร็วที่สุดและถูกที่สุดได้อย่างไร?" | "เราจะหาลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเก่าได้อย่างไร?"                 |

**สิ่งสำคัญ:** ในปัจจุบันระบบ ERP และ CRM มักจะทำงานเชื่อมต่อกัน เพื่อให้ข้อมูลไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรได้อย่างสมบูรณ์

## บทสรุป

- **ระบบบัญชี:** เป็นรากฐานในการบันทึกและรายงานข้อมูลทางการเงิน
- **การวิเคราะห์ข้อมูล:** ใช้ BI เปลี่ยนข้อมูลให้เป็นความรู้เพื่อการตัดสินใจ
- **เทคโนโลยีสารสนเทศ:** คือเครื่องมือสำคัญที่ขับเคลื่อนธุรกิจในยุคใหม่
- **ERP & CRM:** คือระบบที่ช่วยบูรณาการการทำงานภายในและภายนอกองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว
- ข้อมูลคือหัวใจของธุรกิจยุคใหม่ การบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่การบันทึก (บัญชี) การจัดเก็บ การวิเคราะห์ และการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม (**ERP/CRM**) คือกุญแจสู่ความสำเร็จ

Q & A

[aj.nattawadee@gmail.com](mailto:aj.nattawadee@gmail.com)