

ธุรกิจอัจฉริยะ : ศักยภาพใหม่ขององค์กร

(Business Intelligence : New Potential of an Organization)

ผศ.สุพล พรหมมาพันธุ์

ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ลงตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ Global Business รายสัปดาห์ ฉบับที่ 62 วันที่ 20-26 มีนาคม พ.ศ.2552 หน้า A7

องค์กรธุรกิจในปัจจุบัน เริ่มมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กันมากขึ้นตามลำดับ เพื่อให้ทันกับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะระบบที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างยิ่ง คือระบบ **ธุรกิจอัจฉริยะ** (Business Intelligence : BI) หมายถึง ประเภทของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสิ่งต่างๆ, การจัดเก็บ, การวิเคราะห์, และช่วยจัดการทำให้ผู้ใช้ขององค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูล เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการทำธุรกิจให้ดีที่สุด การประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะยังรวมไปถึงกิจกรรมของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, การจัดการความรู้, การสอบถาม, การออกรายงาน, การประมวลผลวิเคราะห์ทางระบบออนไลน์, การวิเคราะห์ทางด้านสถิติ, การพยากรณ์ และเหมืองข้อมูล (www.google.co.th/search?) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ คือ

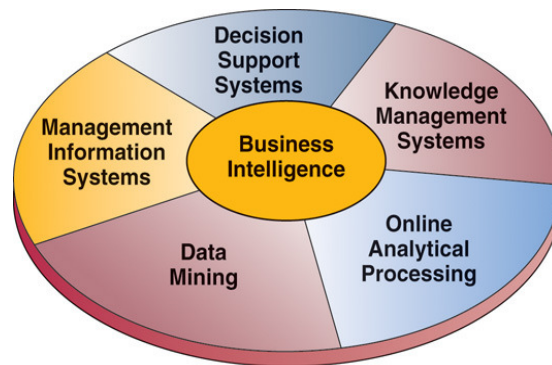
- **ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ** คือ ระบบสารสนเทศที่มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นหลัก ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้ โดยเป็นเครื่องช่วยจัดการสารสนเทศให้กับผู้บริหาร และผู้เป็นมืออาชีพทางธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกในการตัดสินใจ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจประกอบด้วย (1) ตัวแบบในการวิเคราะห์ (2) ฐานข้อมูลชนิดพิเศษ (3) เป็นผู้ตัดสินใจได้อยู่ภายใน แลผู้วินิจฉัย (4) เป็นระบบที่โต้ตอบกับผู้ใช้งานได้มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นหลัก เพื่อช่วยสนับสนุนในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพื้นฐาน ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information Systems : GIS) เป็นตัวอย่างพิเศษหนึ่งของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ซึ่งรวมเอาลักษณะของคอมพิวเตอร์กราฟิกส์ และลักษณะของ DSS มาไว้เป็นอันเดียวกัน ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เป็นการใช้ฐานข้อมูลภูมิศาสตร์ (Geographic Database) เพื่อสร้างและแสดงแผนที่ออกมาเป็นภาพกราฟิกส์สำหรับสนับสนุนการตัดสินใจในเรื่องผลกระทบด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการประสพอุทกภัยของประชาชน หรือต้องการดูทรัพยากรด้านต่างๆ มีหลายบริษัทใช้เทคโนโลยีของ GIS ทำงานร่วมกับระบบนำร่องหาพิกัดตำแหน่ง

- **ระบบการจัดการความรู้** คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลสารสนเทศเพิ่มขึ้น, เพื่อใช้ในการรวบรวมความรู้เอาไว้ และเพื่อแบ่งปันความรู้ทางธุรกิจร่วมกัน ภายในองค์กร ในหลายองค์กรมีการใช้ฐานข้อมูลสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Hypermedia Database) ผ่านอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ จนกระทั่งกลายเป็นฐานความรู้ (Knowledge Bases) เพื่อทำการจัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศในองค์กร ความรู้เหล่านี้จะถูกนำมาใช้งานบ่อยๆ ซึ่งอยู่ในรูปแบบซึ่งจะให้การทำงานที่ดีที่สุด, รับทราบนโยบายขององค์กรได้ดีที่สุด, สามารถทำงานเป็นกลุ่มร่วมกันได้, แต่ละหน่วยขององค์กรประสานงานร่วมกันได้, และมีการทำงานประสานงานกันในแต่ละระดับขององค์กรได้และมีอีกหลายองค์กรใช้เว็บทำความรู้ขององค์กร เพื่อบริการด้านจัดการความรู้ให้กับพนักงาน และผู้ขายของเขา ทำให้ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ได้รับการเผยแพร่ไปยังพนักงาน ผู้บริหาร และลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

- **เหมืองข้อมูล (Data Mining)** คือ ข้อมูลหลักที่ใช้ในฐานข้อมูลโกดังสินค้า ในเหมืองข้อมูล

มูลนั้น จะมีข้อมูลของโกดังสินค้าซึ่งอยู่ในรูปแบบของการปิดบังซ่อนเร้นอยู่ ซึ่งต้องถูกนำมาวิเคราะห์เปิดเผย และมีประวัติความเป็นมาของกิจกรรมต่างๆ ทางธุรกิจปรากฏอยู่ในนั้นด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการต่อการตัดสินใจในการที่จะเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การปฏิบัติการทางธุรกิจต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการแข่งขันในตลาด เหมือนข้อมูลนี้ช่วยให้ได้ค้นพบความสัมพันธ์ใหม่ๆ รูปแบบใหม่ และทิศทางแนวโน้มของข้อมูลทางธุรกิจซึ่งมีอยู่มากมายมหาศาล มีหลายบริษัทใช้เหมือนข้อมูลนี้เพื่อ :

- ใช้ทำงาน “วิเคราะห์ตะกร้าตลาด (Market-Basket Analysis)” ในการกำหนดกลุ่มผลิตภัณฑ์ใหม่
- ใช้ค้นหาสาเหตุในการที่จะทำให้มีคุณภาพ หรือปัญหาด้านกระบวนการผลิต
- ป้องกันการกล่าวเสียดสีจากลูกค้า และการได้ลูกค้าใหม่
- ใช้เพื่อการขายผ่านลูกค้าที่ตนเองมีอยู่
- เพื่อตรวจสอบชีวประวัติสั้นๆ ของลูกค้าให้มีความถูกต้อง



ภาพ แสดง การประยุกต์ใช้ธุรกิจอัจฉริยะได้เป็นการส่วนตัวบนเว็บไซต์

▪ **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ** เป็นชนิดแรกของระบบสนับสนุนการจัดการ และก็ยังคงเป็นชนิดหลักของระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการนี้ได้สร้างผลิตภัณฑ์สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ไม่ว่าจะเป็นรายงาน, การแสดงข้อความออกมาปรากฏบนจอภาพในลักษณะต่างๆ เพื่อให้ผู้บริหารนำเอาไปใช้ประโยชน์ในการประชุม หรือประโยชน์ด้านต่างๆ ตามความจำเป็น ส่วนรูปแบบของประเภทรายงานนั้นดังจะกล่าวต่อไป

▪ **การประมวลผลวิเคราะห์ทางระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์** ระบบนี้เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่มีจำนวนมากซึ่งมีการข้อมูลเป็นล้านๆ ซึ่งปรากฏอยู่ในฐานข้อมูล หลายมิติ เป็นระบบข้อมูลออนไลน์ และได้รับผลตอบแทนอย่างทันที เพื่อนำมาสนับสนุนผู้บริหารในการประกอบารตัดสินใจ ซึ่งจะมีรูปแบบ, ทิศทางโน้ม, และเงื่อนไข ช่วยในการวิเคราะห์ สามารถแบ่งลักษณะออกได้เป็นดังนี้

ตัวอย่างของ การประมวลผลการวิเคราะห์ออนไลน์ของมาสเตอร์การ์ด (OLAP at MasterCard International) บริษัทมาสเตอร์การ์ดได้พัฒนาระบบของตนขึ้นมาเรียกว่า Market Advisor เพื่อให้สมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในโกดังสินค้า, แนวโน้มการใช้บัตรเครดิต, การประมวลผลรายการต่างๆ นอกจากนี้ ยังสามารถทราบแนวโน้มการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าว่า ส่วนใหญ่ใช้บัตรซื้อสินค้าประเภทไหน เช่น ร้านขายคอมพิวเตอร์, ร้านอาหาร, ตัวแทนให้เช่ารถ, หรือ เติมน้ำมันที่สถานีน้ำมัน เป็นต้น.



