

มาวางแผนทรัพยากรบริษัทกันเถอะ

## ครรชิต มาลัยวงศ์

ทรัพยากรของบริษัทนั้นมีอยู่มากอย่างด้วยกัน อย่างแรกที่คนส่วนมากคิดถึงก่อนเพื่อนก็คือสินทรัพย์ทั้งหลายตั้งแต่ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง อาคาร รถยนต์ เครื่องจักร ไปจนถึงเงินสดในบัญชีที่ฝากธนาคารเอาไว้ หลายคนอาจจะคิดถึงทรัพยากรอย่างเช่นคนซึ่งอันที่จริงแล้วก็ก็เป็นสิ่งที่มีค่ามากกว่าทรัพย์สินอื่นใดของบริษัท และอาจจะมีเพียงไม่กี่คนที่คิดถึงสารสนเทศและข้อมูลซึ่งเพิ่งจะมีผู้คิดขึ้นได้ว่ามีค่ามากมายมหาศาลทั้ง ๆ ที่ไม่ได้ลงเป็นตัวเลขไว้ในบัญชี

ความสำคัญของข้อมูลและสารสนเทศนั้นอยู่ตรงที่สามารถช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องดีกว่าการตัดสินใจทำอะไรแบบเดาสุ่ม หรือ โดยอาศัยไสยศาสตร์เหมือนนักการเมืองไทยเวลานี้

บริษัทและประเทศที่เข้าใจความสำคัญของข้อมูลและสารสนเทศจึงได้เปรียบบริษัทและประเทศอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการค้า การเศรษฐกิจ การธนาคาร และการทหาร นอกจากนี้ยังได้เปรียบในด้านความฉลาดรวมทั้งความเจ้าเล่ห์ด้วย

หลายปีมาแล้วบริษัทในประเทศตะวันตกเริ่มตระหนักเรื่องนี้และได้พยายามใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลและจัดทำสารสนเทศสำหรับให้ผู้บริหารค้นรายละเอียดต่าง ๆ มาดูได้อย่างรวดเร็ว เกิดอะไรขึ้นกับบริษัท สินค้าอะไรขายได้ดีที่ไหน คู่คู่แข่งรายใดไม่ได้ ลูกคามีลักษณะพฤติกรรมอย่างไร ใครผลิตชิ้นส่วนที่มีคุณภาพแต่ราคาสูงกว่ารายอื่นบ้าง ประเทศใดค่าแรงเป็นเท่าใด ราคาที่ดินเป็นอย่างไร มีส่วนแบ่ง GSP เท่าใด ข้อมูลเหล่านี้กลายเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารเหล่านั้นสามารถนำมาใช้ตัดสินใจในด้านที่เกี่ยวกับกิจการของบริษัทได้เป็นอย่างดี

ระบบที่สร้างขึ้นนั้นเรียกกันติดปากว่า ระบบ MIS หรือ Management Information System และต่อมาก็เริ่มพัฒนาระบบที่ละเอียดลึกซึ้งมากขึ้น ๆ แต่ประเด็นหลักก็คือมุ่งให้ข้อมูลและสารสนเทศแก่ผู้บริหาร

ระบบเหล่านี้ไม่ได้ทำขึ้นมาใช้ได้ง่ายนัก ปัญหาสำคัญก็คือข้อมูลที่จะต้องจัดเก็บมีมากและกระจายอยู่ตามแผนกต่าง ๆ ซึ่งมีภาระติดต่อกับลูกค้าและลูกค้าอยู่เสมอ ดังนั้นวิธีที่ง่ายและได้ผลก็คือจัดทำเป็นระบบย่อย ๆ แยกตามแผนก แผนกหนึ่งก็มีระบบสำหรับบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานของตน แล้วก็มีระบบ MIS สำหรับรายงานสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับตน โดยที่ระบบที่สร้างขึ้นนั้นก็แทบจะไม่ได้สัมพันธ์กับระบบอื่น ๆ ที่สร้างขึ้นในแผนกอื่น ๆ หรือแม้แต่ในแผนกเดียวกันเลย

เมื่อเป็นเช่นนี้ก็เป็นการยากที่ผู้บริหารจะได้ภาพรวมของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในบริษัทได้ชัดเจน และรายงานสารสนเทศจากแผนกหนึ่งก็อาจจะขัดแย้งกับสารสนเทศจากอีกแผนกหนึ่งทั้ง ๆ ที่เป็นเรื่องเดียวกันก็ได้

ทางแก้ปัญหาที่มองเห็นมานานแล้วก็คือพยายามจัดทำระบบที่รวมระบบสารสนเทศต่าง ๆ เข้าด้วยกันเป็นระบบเดียว แต่การทํานั้นก็ยังคงยากและไม่ใคร่ประสบผลสำเร็จมากนัก

เมื่อเร็ว ๆ นี้เองแนวคิดเรื่องนี้ก็กลับมาใหม่ในรูปแบบของระบบวางแผนทรัพยากรบริษัท หรือ Enterprise Resource Planning หรือ ERP ระบบนี้สร้างโดยใช้ซอฟต์แวร์แบบใหม่ที่สามารถนำส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ตรงกับการทำงานหลักของบริษัทมาร้อยเรียงกันให้เป็นระบบรวม ไม่ว่าจะเป็นระบบการขาย ระบบบัญชี ไปจนถึงระบบสินค้าคงคลัง และระบบการผลิต

แนวคิดเรื่อง ERP กำลังได้รับความสนใจมาจากผู้บริหารที่ปรารถนาจะรวมระบบปลีกย่อยในบริษัทเข้าเป็นหนึ่งเดียวมานานแล้ว ระบบนี้จะทำให้บริษัทสามารถบันทึกข้อมูลที่จำเป็นเพียงครั้งเดียวแต่ใช้งานได้ที่ทั้งบริษัท สามารถทำให้ข้อมูลเลื่อนไหลไปสู่ผู้ใช้ทุกคนได้โดยไม่ติดขัด และแน่นอนจะทำให้ผู้บริหารได้ภาพที่ถูกต้อง

ในอเมริกา ERP กำลังเป็นคลื่นลูกใหม่ แต่บริษัทไทยอาจจะต้องรอดูสักพัก เพราะระบบนี้เหมาะกับบริษัทขนาดใหญ่มาก ๆ และเท่าที่รู้มา โอกาสที่จะนำมาใช้แล้วประสบความสำเร็จยังมีเพียงหนึ่งในสี่เท่านั้น