เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ดร.ธนาวิชญ์ จินดาประดิษฐ์

(๕ สิงหาคม ๒๕๕๔)

หัวข้อการบรรยาย

เพื่อให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทที่สำคัญของการบริหารจัดการข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศในองค์กร ตลอดจนสามารถใช้เทคนิคและวิธีการในการบริหารจัดการข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศในองค์กรด้วยเครื่องมือทางการจัดการและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อการ (ICT) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

<u>เนื้อหาการบรรยาย</u>

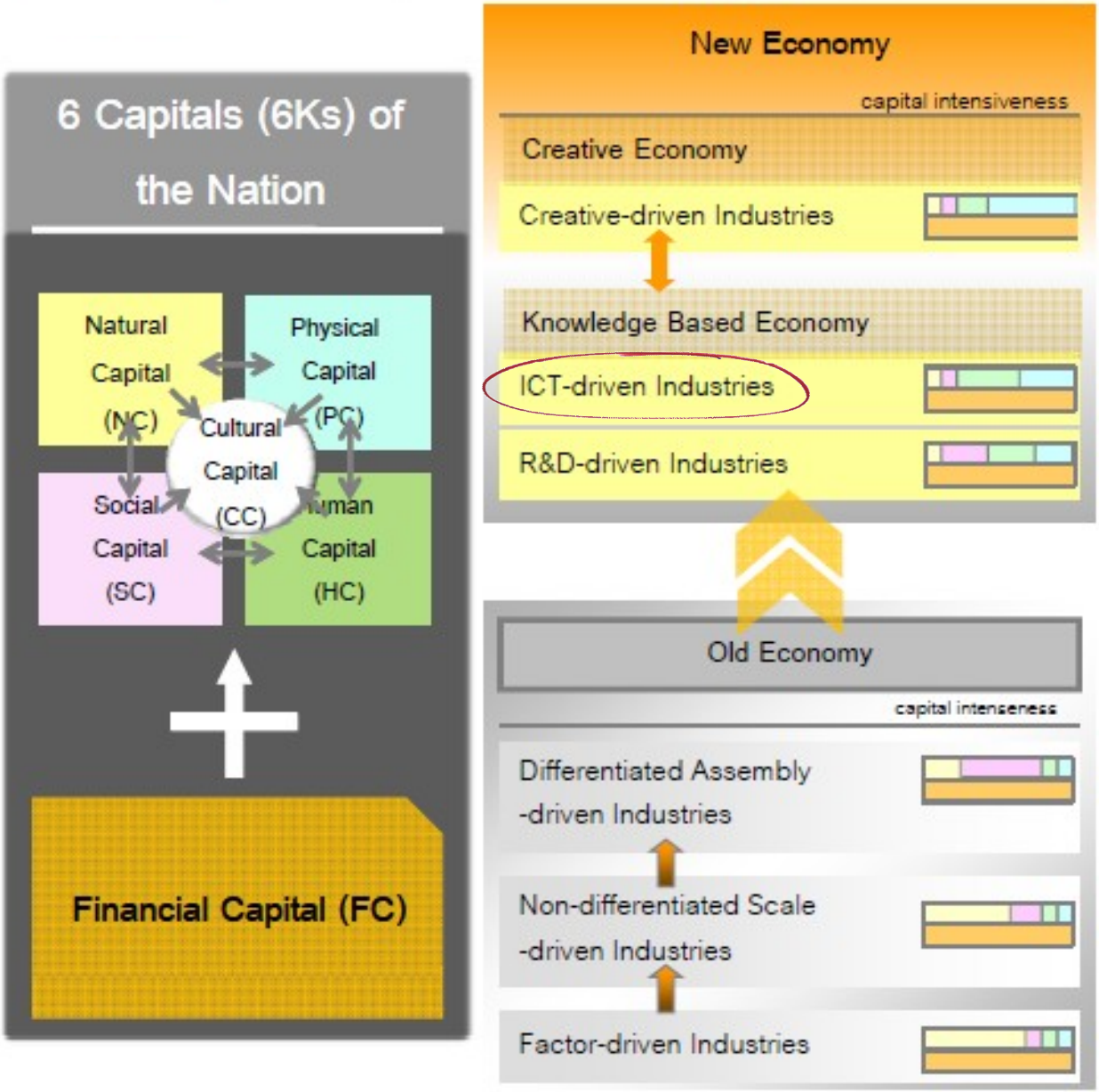
- โลกธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต
  - Creative Economy
  - ASEAN Economic Cooperation
  - วิสัยทัศน์ประเทศไทย 2570
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสมัยใหม่
  - TPS / MRP / MRPII / ERP / SCM
  - Digital Branding / Outsourcing
  - CRM / ERM / KM / RM
- เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสมัยใหม่
  - RFID
  - Augmented Reality
  - Web 2.0 / Web 3.0
  - CMS / LMS
- กรณีศึกษา
  - Ubiquitous Society

ในช่วงปี ค.ศ. 2008 United Nation ได้ออกรายงานฉบับหนึ่งออกมาชื่อว่า Creative Economy Report 2008 ซึ่งได้นำเสนอมุมมองของ UN ในหัวข้อที่น่าสนใจใหม่คือ แนวคิดในการสร้างรายได้และสร้างงานในขณะเดียวกันก็ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทางสังคม ความหลากหลายทางวัฒนธรรม และการพัฒนามนุษย์ไปพร้อมๆกัน ซึ่ง UN เรียกแนวคิดนี้ว่า “Creative Economy”

ประเทศทั่วโลกขานรับแนวคิดนี้และนำกลับมาวางแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละประเทศเพื่อที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมเข้าสู่การเป็น เศรษฐกิจสร้างสรรค์ อย่างเต็มรูปแบบ

Source : UNDP (2008)

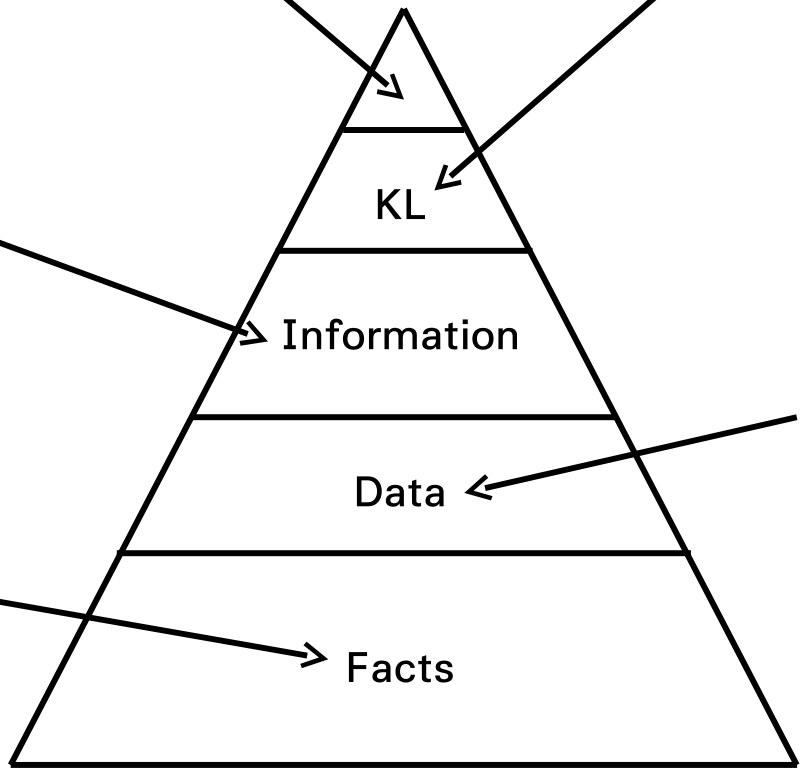
ประเทศไทยก็ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ Creative Economy มากำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาประเทศในอนาคตไว้อย่างชัดเจนแล้วว่า จะเดินหน้าก้าวเข้าสู่การเป็น “เศรษฐกิจสร้างสรรค์” ซึ่งหมายถึงการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ การศึกษา การสร้างสรรค์ผลงาน และการใช้ทรัพย์สินทางปัญญา ที่เชื่อมโยงกับพื้นฐานทางวัฒนธรรม การสั่งสมความรู้ของสังคม และเทคโนโลยี/นวัตกรรมสมัยใหม่



Source : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2552)

Wisdom หรือ ปัญญา คือ ความรู้ที่ผ่านกระบวนการกลั่นกรองอย่างละเอียดจนเกิดเป็นความเข้าใจอย่างถ่องแท้และถาวร

Knowledge หรือ ความรู้ คือสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

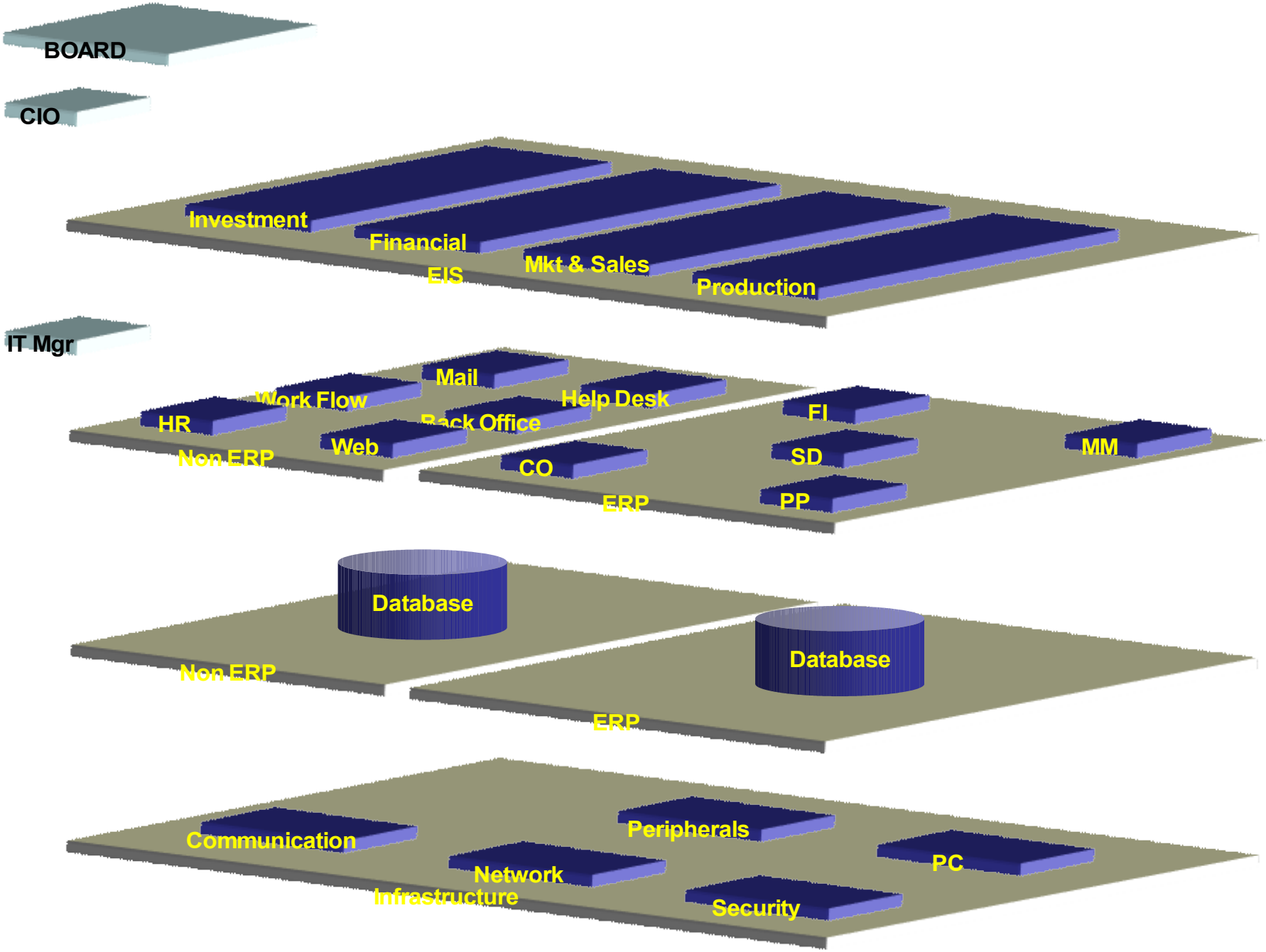


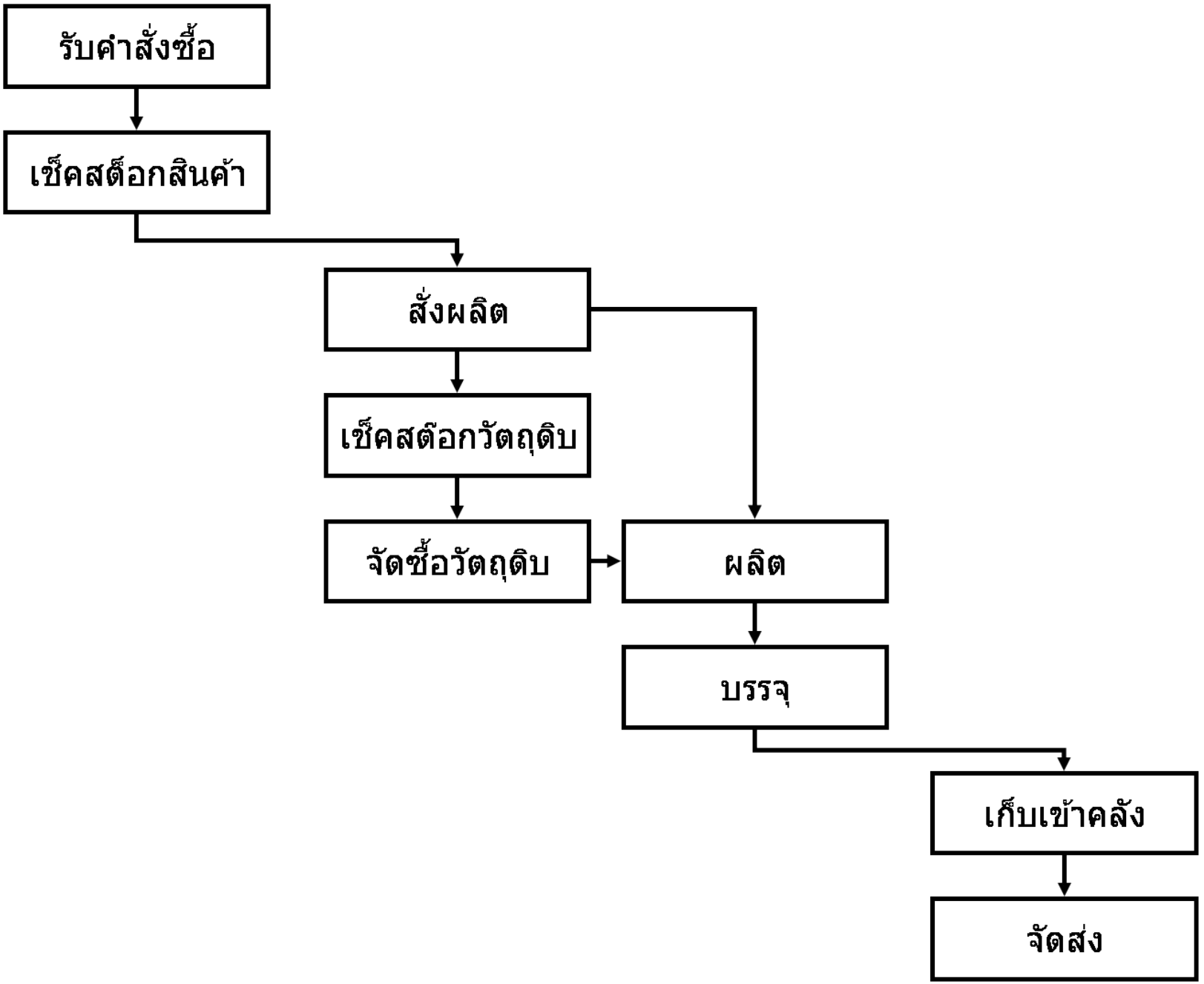
Information หรือ สารสนเทศ คือข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลตามวัตถุประสงค์

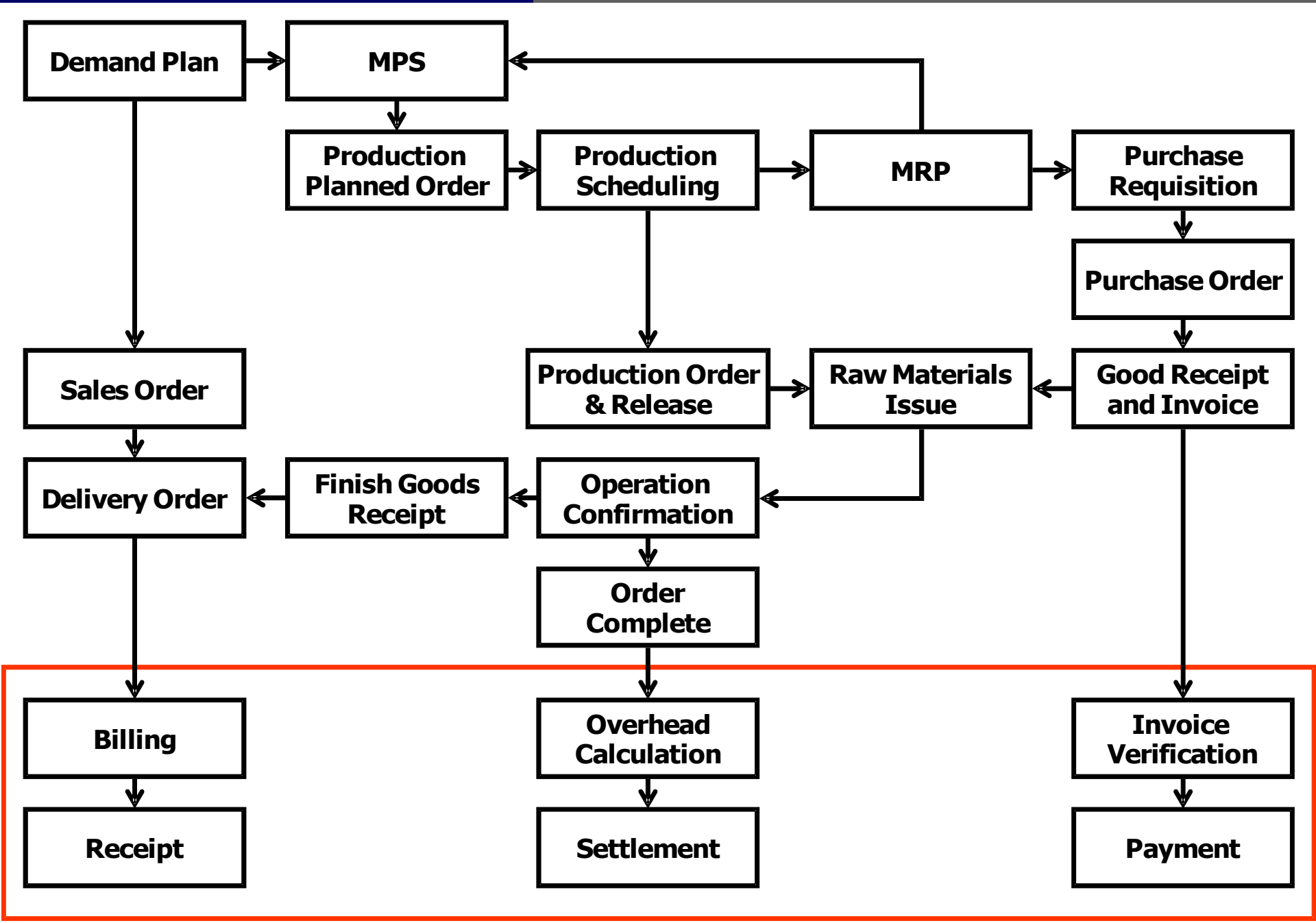
Data หรือ ข้อมูล คือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมมาอย่างมีวัตถุประสงค์

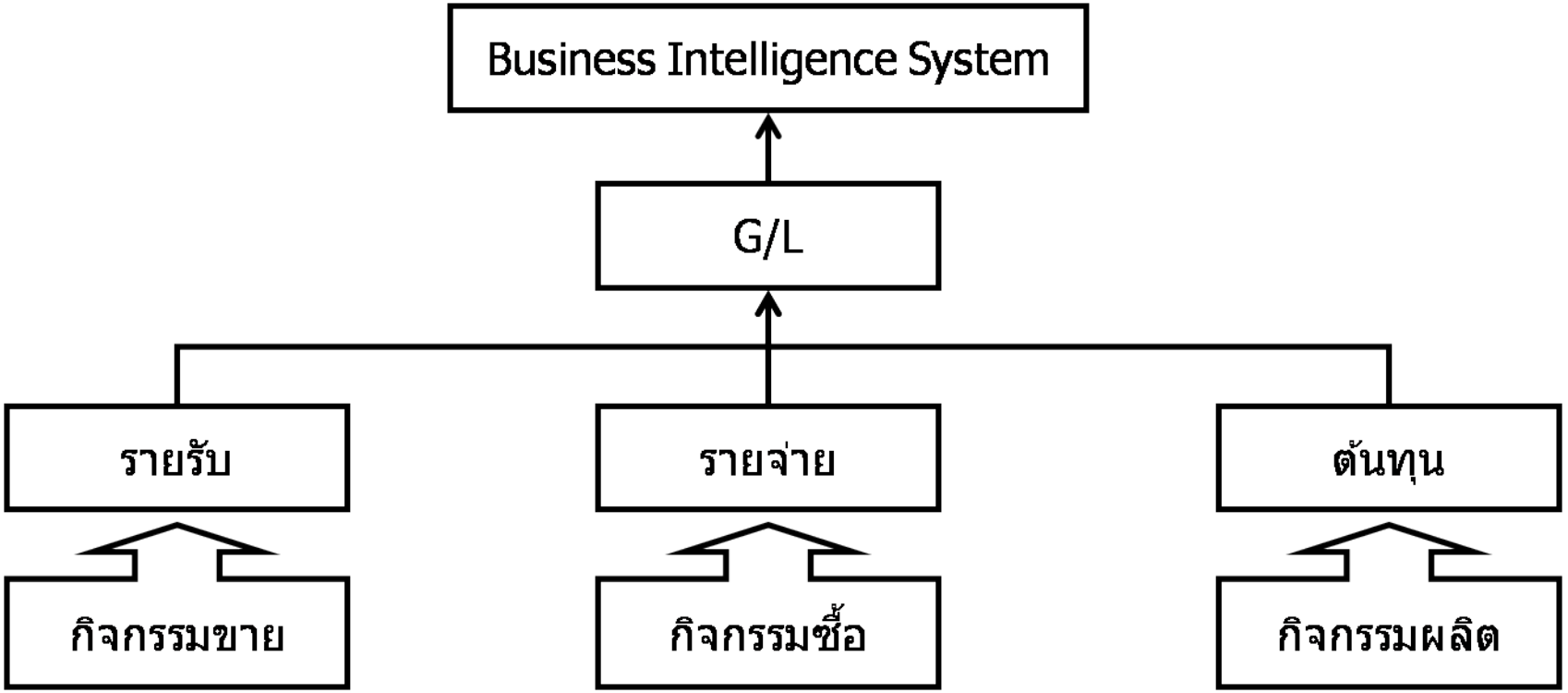
Facts หรือ ข้อเท็จจริง คือสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติหรือจากการกระทำ

Source : Knowledge Pyramid | Hideo Yamazaki


BOARD
CIO
Investment
Financial
EIS
Mkt & Sales
Production
IT Mgr
Mail
Work Flow
Help Desk
HR
Back Office
Web
Non ERP
FI
SD
MM
CO
PP
ERP
Database
Non ERP
Database
ERP
Communication
Peripherals
PC
Network
Infrastructure
Security


รับคำสั่งซื้อ
เช็คสต็อกสินค้า
สั่งผลิต
เช็คสต็อกวัตถุดิบ
จัดซื้อวัตถุดิบ
ผลิต
บรรจุ
เก็บเข้าคลัง
จัดส่ง


Demand Plan
MPS
Production Planned Order
Production Scheduling
MRP
Purchase Requisition
Purchase Order
Sales Order
Production Order & Release
Raw Materials Issue
Good Receipt and Invoice
Delivery Order
Finish Goods Receipt
Operation Confirmation
Order Complete
Billing
Overhead Calculation
Invoice Verification
Receipt
Settlement
Payment


Business Intelligence System
G/L
รายรับ
รายจ่าย
ต้นทุน
กิจกรรมขาย
กิจกรรมซื้อ
กิจกรรมผลิต

แนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อนธุรกิจด้วย ICT

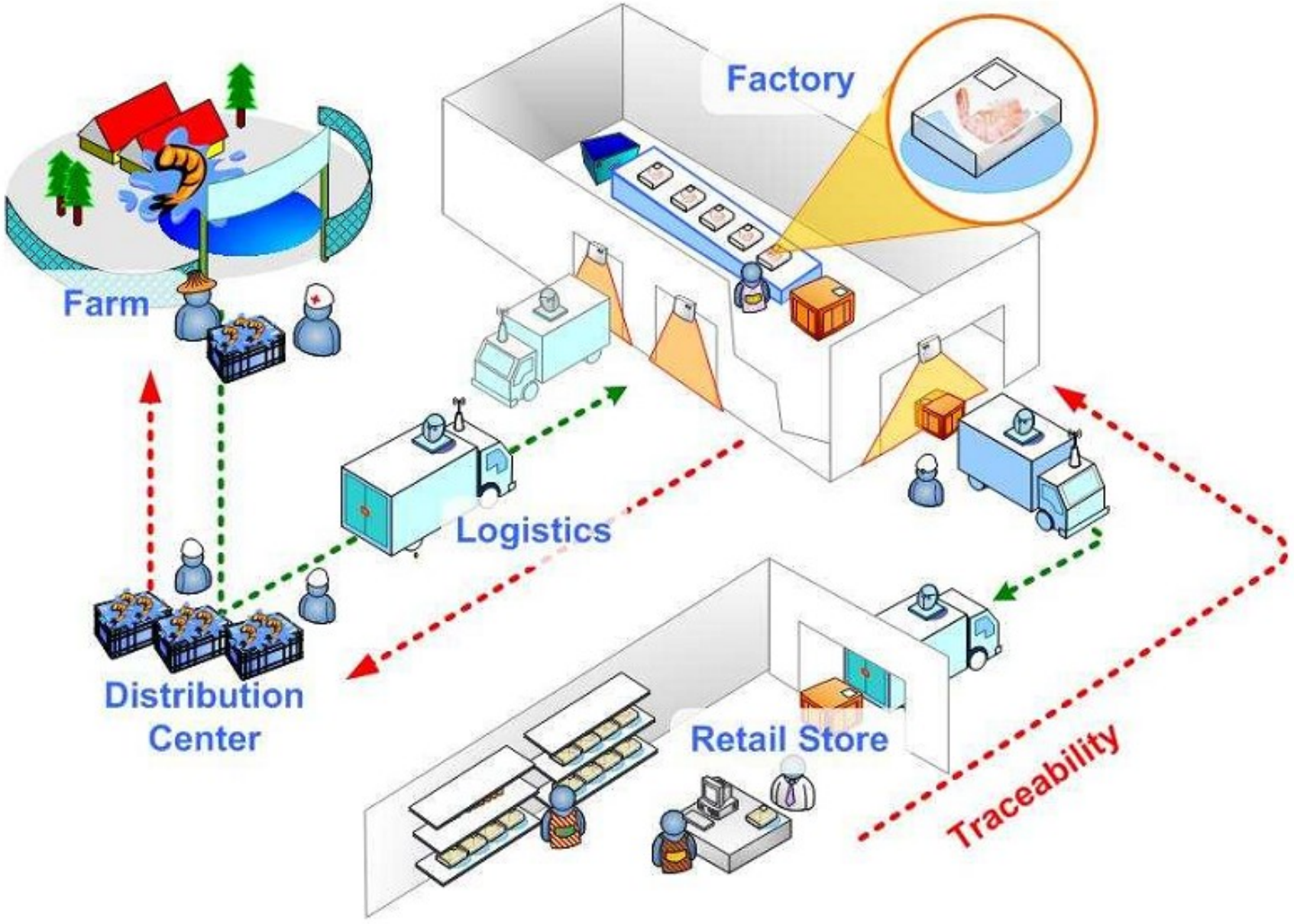
ในโลกธุรกิจปัจจุบันการขับเคลื่อนธุรกิจจะต้องอาศัยข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน เพื่อนำมาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศและความรู้ที่ทำให้ผู้บริหารสามารถที่จะ

- ทราบถึงสภาวะแวดล้อมของธุรกิจในปัจจุบัน
- ทราบถึงแนวโน้มของธุรกิจในอนาคต
- ตัดสินใจได้อย่างแม่นยำและทันการณ์

ทั้งนี้การขับเคลื่อนธุรกิจด้วยสารสนเทศจะต้องมีการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศกับผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด

ปัจจุบันการค้าขายทั่วโลกเริ่มมีกฎระเบียบที่เคร่งครัดมากขึ้น ทำให้การดำเนินการก็ต้องมีประสิทธิภาพมากขึ้นและในบางกรณีอาจจะเป็นไปไม่ได้เลยถ้าไม่มีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ดี

Source : http://europa.eu/pol/food/index_en.htm (21 July 2011)



Source : Chatta Udomwongas, “Shrimp Tracability” (31 March 2006)

แนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อนธุรกิจด้วย ICT

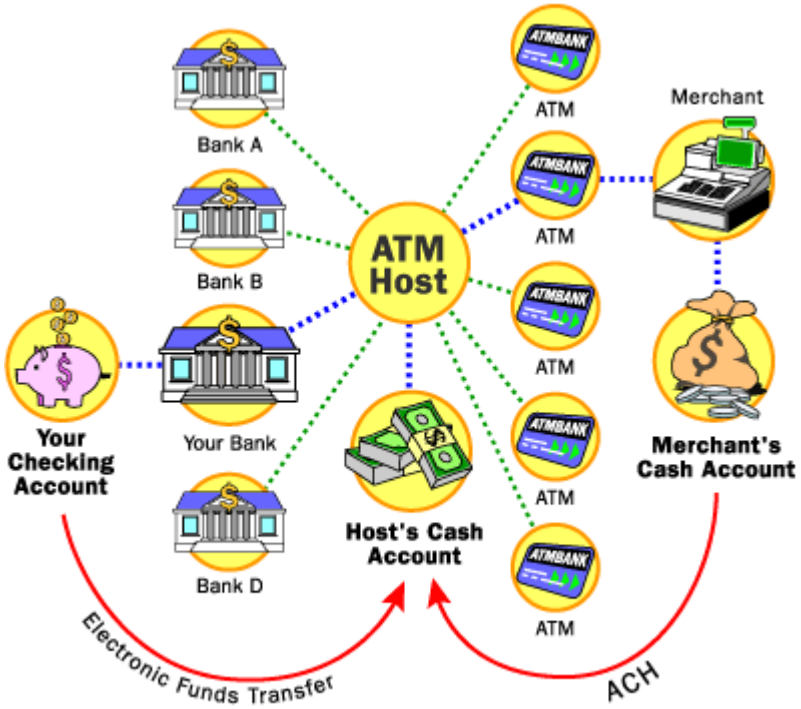
ในอดีตมีการแนวคิดของการบริหารจัดการอยู่หลากหลาย ที่จะช่วยให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่าย การเพิ่มยอดขาย หรือการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ การจัดการทรัพยากรในการผลิต อาทิ

- Materials Requirement Planning (MRP)
- Manufacturing Resource Planning (MRP2)
- Enterprise Resource Planning (ERP)
- Supply Chain Management (SCM)
- E-Procurement
- Customer Relationship Management (CRM)

โดยแนวคิดดังกล่าวจะช่วยให้ธุรกิจสามารถสร้างผลกำไรได้ในที่สุด

TPS

แนวคิดการบริหารจัดการที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินการในยุคแรกๆ และก็ยังใช้ประโยชน์ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันคือ การประมวลผลกิจกรรมทางธุรกิจทีละรายการเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่กำหนด แนวคิดนี้เรียกว่า Transaction Processing System (TPS) ซึ่งตัวอย่างของ TPS เช่น ตู้กดเงินอัตโนมัต ATM หรือเครื่องรูดบัตรเงินสด e-Purse เป็นต้น



MRP

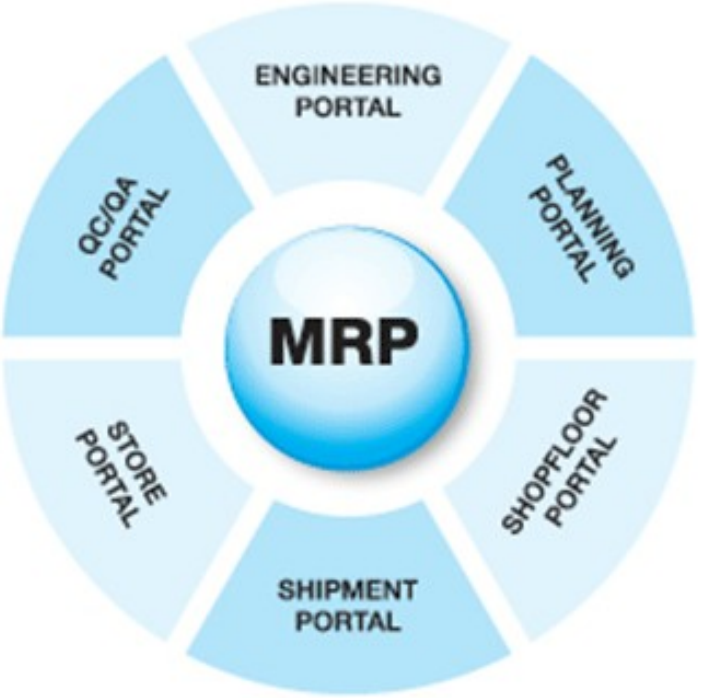
แนวคิดการบริหารจัดการในยุคการพัฒนาอุตสาหกรรมแรกๆ คือการวางแผนการผลิตที่จะต้องพิจารณาถึงวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ซึ่งผู้บริหารจะต้องวางแผนการนำเข้าและใช้วัตถุดิบให้เหมาะสมเพื่อให้สามารถผลิตสินค้าได้ทันต่อความต้องการและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บวัตถุดิบมากเกินความจำเป็น แนวคิดนี้เรียกว่า Material Requirement Planning หรือ MRP

Source : IT Soft Solution Co., Ltd.

MRPII

ในยุคต่อมาการจัดการเฉพาะวัตถุดิบอย่างเดียวเริ่มจะไม่เพียงพอในการเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิต ทำให้ผู้บริหารเริ่มให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตทั้งหมด ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะต้องเกี่ยวข้องกับ

- Master Production Schedule
- Bills of Material (BOM)
- Purchasing Management
- Shop Floor Control
- Capacity Planning
- Inventory Management



Manufacturing Resource Management (MRP)

ERP

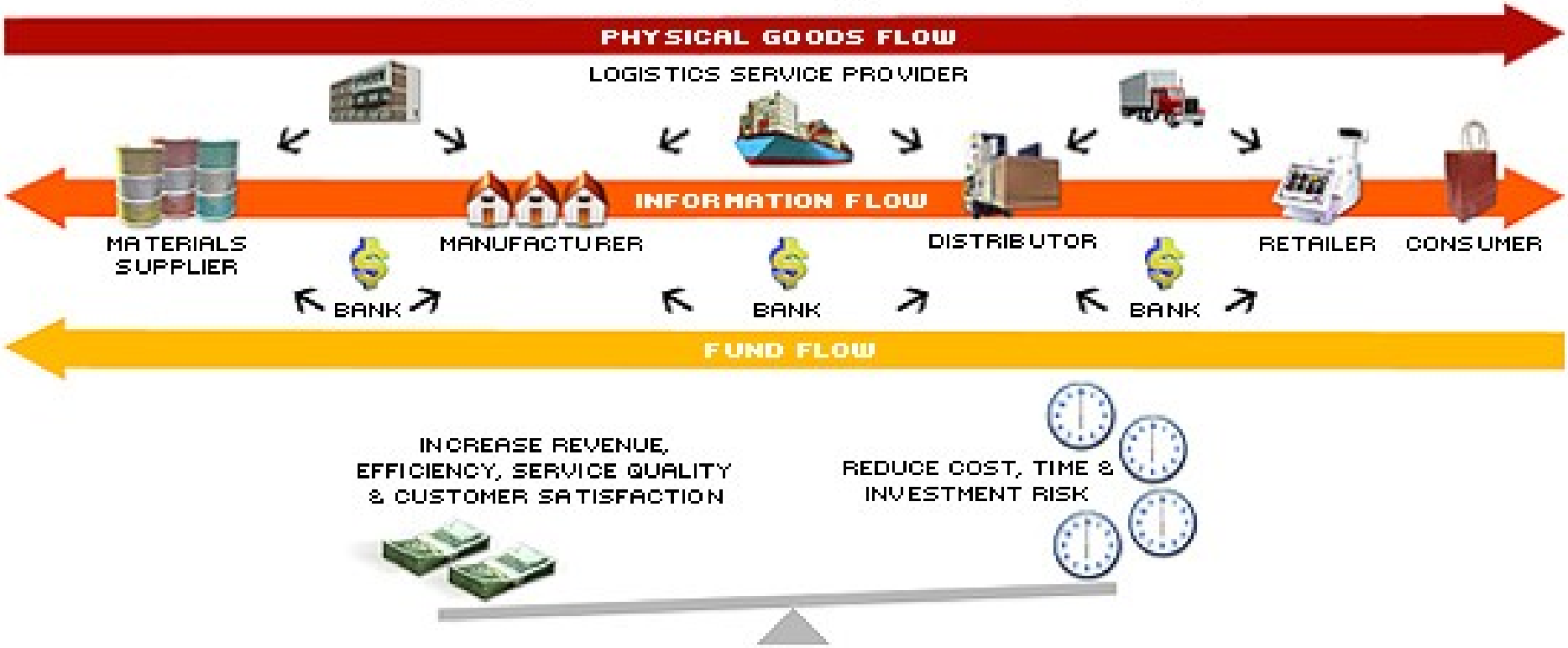
แนวคิดของการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศทางธุรกิจในทุกมิติของการบริหารจัดการคือ แนวคิดพื้นฐานของการจัดการทรัพยากรขององค์กรธุรกิจ (Enterprise Resource Management) โดยการนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรนี้มักจะรู้จักกันว่า ระบบ Enterprise Resource Planning หรือ ERP

การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศในระบบ ERP นี้จะเป็นการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศทางการเงิน ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการผลิต ระบบสารสนเทศด้านบุคคล และระบบอื่นๆเข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจได้อย่างทะลุปรุโปร่ง และสามารถวางแผนการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร อันจะนำมาซึ่งการเพิ่มผลกำไรทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

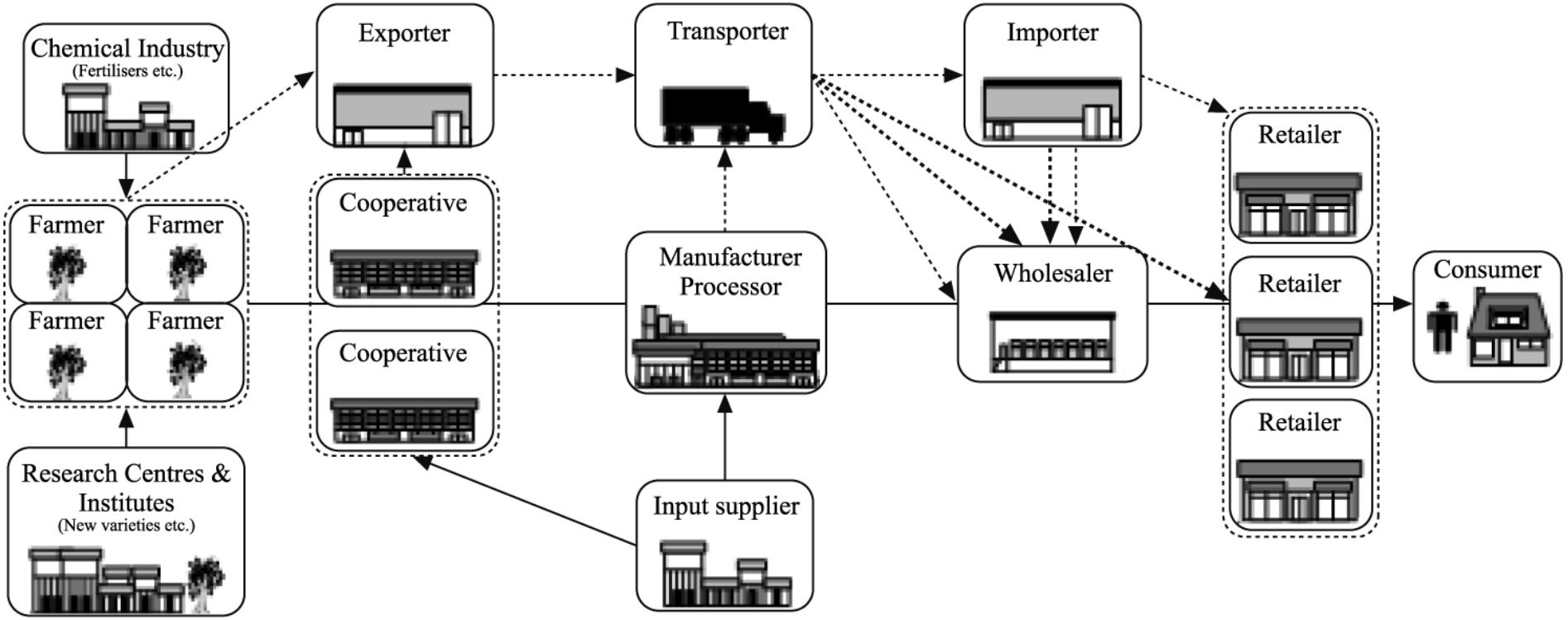
Source : SAP

SCM

ในยุคของการแข่งขันเต็มรูปแบบ องค์กรธุรกิจนั้นจำเป็นที่จะต้องเชื่อมโยงกับทั้งคู่ค้าและลูกค้า เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งทำให้เกิดเป็นแนวคิดที่เรียกว่า Supply Chain Management (SCM) ที่แสดงให้เห็นถึง Logistics ของสินค้า บริการ เงิน และข้อมูล/สารสนเทศ



Food Supply Chain



ในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องเห็นภาพรวมของธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ โดยผู้บริหารควรจะทราบว่าในกระบวนการทางธุรกิจนั้นมีกระบวนการขั้นตอนใดที่ควรจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจจะต้องพิจารณาถึงความร่วมมือร่วมกันทั้งกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งหมายถึงคณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของแต่ละบริษัทจะต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดความราบรื่นและการบูรณาการงานทั้งหมด

Source : http://empathetic-unplugged.blogspot.com/2010_03_01_archive.html

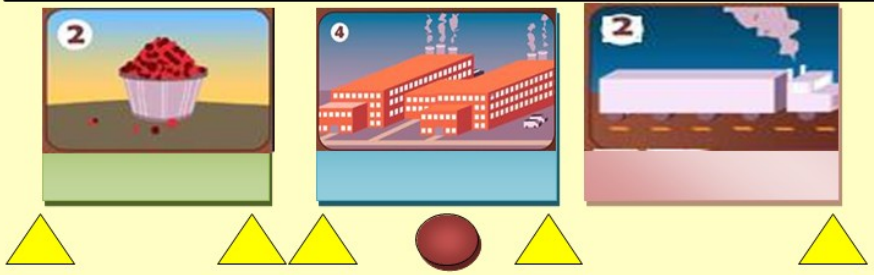
Food Safety ASSURED by series of Internal & Boundary Control Points in Integrated Supply Chain

1. FARM INPUTS

PRODUCTION | STORAGE & TRANS.

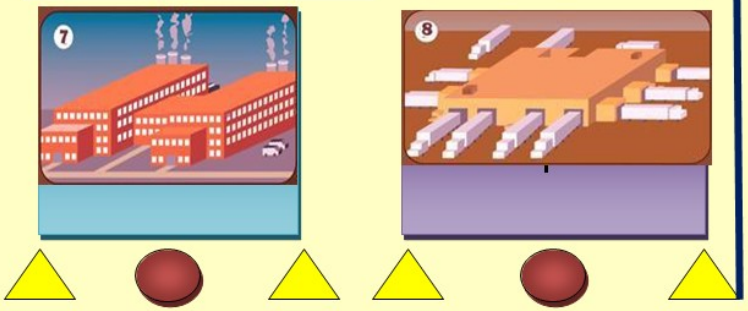
2. FARM OUTPUTS

FARM PRODUCE | VEG PROCESSING | STORAGE & TRANS.



3. FOOD PROCESSING

FOOD PRODUCTION | CONTROL STORAGE



4. DISTR. & CONSUMPTION

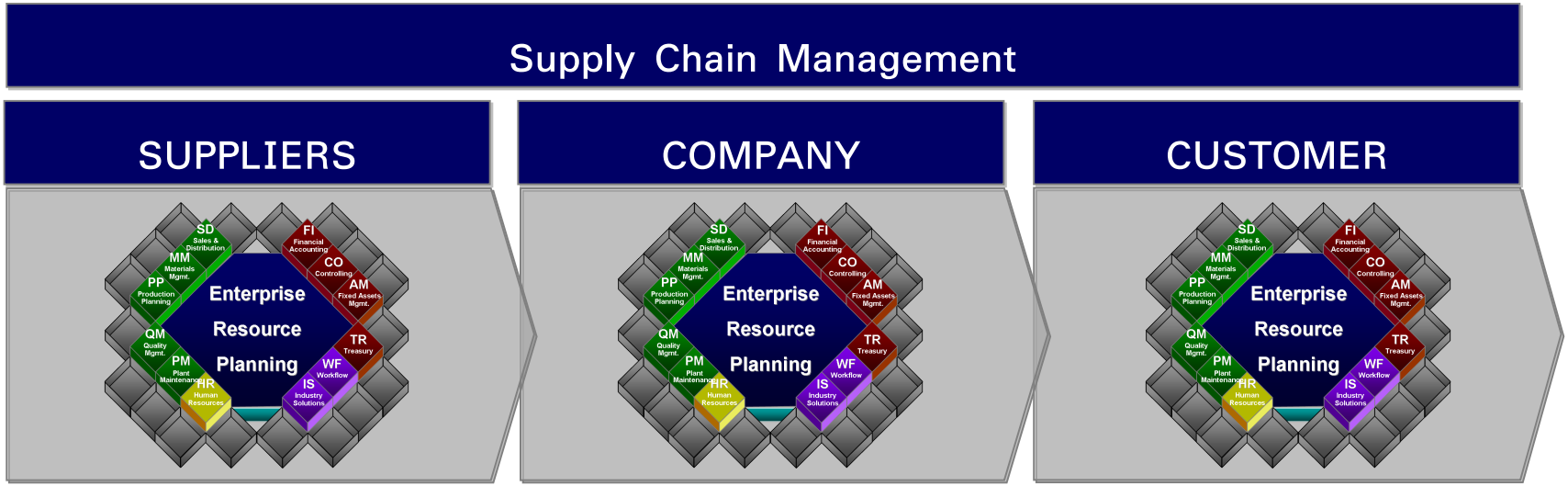
DISTRIBUTION | CONSUMPTION

SYMBOL LEGEND

- Internal Control Points : Food Safety
- Interface Control Points: Food Safety

Source : QMR Labs Private Limited

แนวคิดของการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศทางธุรกิจไม่ได้จำกัดอยู่เพียงระบบสารสนเทศของบริษัทเดียว แต่เป็นการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศของระบบสารสนเทศข้ามบริษัทจนกลายเป็นการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศในลักษณะที่ส่งเสริมการทำงานในลักษณะ Supply Chain Management



การเชื่อมโยงระบบสารสนเทศระหว่างบริษัทจะทำให้การบริหารเกิดความคล่องตัวและเกิดความผูกพันกันมากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่ : e-Procurement

การจัดซื้อผ่านระบบสารสนเทศ หรือ e-Procurement นั้นถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญของการบริหารจัดการสารสนเทศที่ทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำธุรกิจและยังช่วยลดปัญหาในการบริหารสินทรัพย์ที่จำเป็นด้วย

- Suppliers Registration
- E-Quotation
- E-Tender
- Reverse Auction
- Direct Purchase
- Product Catalog
- Purchase Order
- Delivery Order
- Invoice
- Payment

CRM

เมื่อโลกธุรกิจเริ่มที่จะให้ความสนใจในความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้นกว่าแต่ก่อนที่ให้ความสนใจแต่กระบวนการผลิต จึงทำให้เกิดแนวคิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าขึ้นมาเรียกว่า Customer Relationship Management (CRM) โดยแนวคิดนี้ทำให้ผู้บริหารสามารถรู้ถึงรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าอย่างละเอียดและเป็นระบบทำให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสมและดีที่สุด

worldometers
world statistics updated in real time

ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่ต้องเร่งปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ตลอดเวลาเพื่อใช้ในประกอบการวางแผนและตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อข้อเท็จจริง (Facts) ข้อมูล (Data) ข่าวสาร (News) ได้รับการประมวลผลเป็นสารสนเทศ (Information) อย่างถูกต้องเหมาะสมแล้วยิ่งทำให้ผู้บริหารจะได้ประโยชน์จากการใช้งานมากขึ้น

Society & Media

525,935	New book titles published this year
161,371,627	Newspapers circulated today
225,035	TV sets sold worldwide today
1,662,500	Cellular phones sold today
56,540,365	Money spent on videogames in the world today (US$)
2,180,904,324	Internet users in the world
110,419,220,952	Email messages sent today
1,288,123	Blog posts today
52,566,369	Tweets sent today
1,137,905,669	Google searches today

Source : Worldometers.info (16 June 2011)

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการดำเนินงาน

รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่

ติดตามการเบิกจ่าย

เป้าเบิกจ่าย 365,371 ล้านบาท
เบิกจ่ายรวม 314,604 ล้านบาท
คิดเป็นร้อยละ 86 ของการเบิกจ่ายรายเดือนทั้งปี (จริง 9 เดือน + ประมาณการ 3 เดือน)
ข้อมูลเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2550

อันดับการเบิกจ่ายตามเป้า

สูงสุด

รัฐวิสาหกิจ	%
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	100
องค์การสะพานปลา	100
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย	100
องค์การตลาด	100
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	100

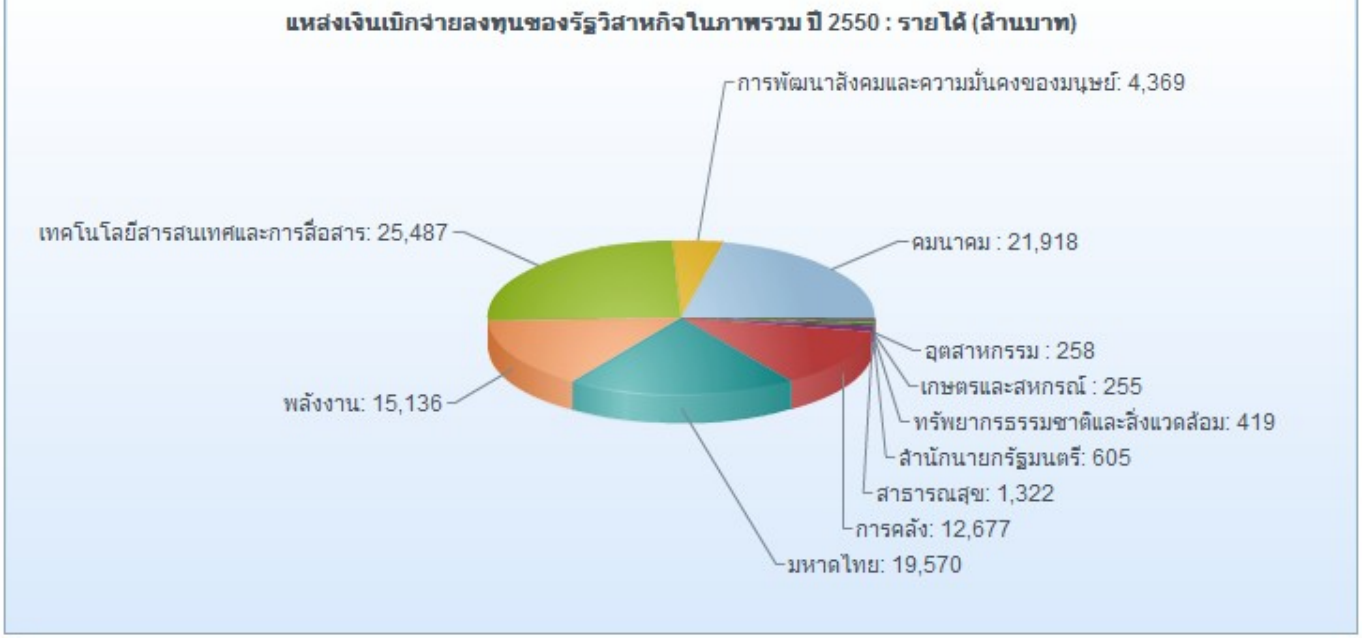
ต่ำสุด

รัฐวิสาหกิจ	%
การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	7
องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ	39
โรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง	57
องค์การสวนยาง	59
การรถไฟแห่งประเทศไทย	67

ข้อมูลงบประมาณประจำปี 2554 ที่สำคัญ

งบดุล | งบกำไรขาดทุน | งบลงทุน | เปรียบเทียบ

รายได้ | เงินงบประมาณ | เงินกู้ในประเทศ | เงินกู้ต่างประเทศ | งบลงทุน | ข้อมูลโครงการ



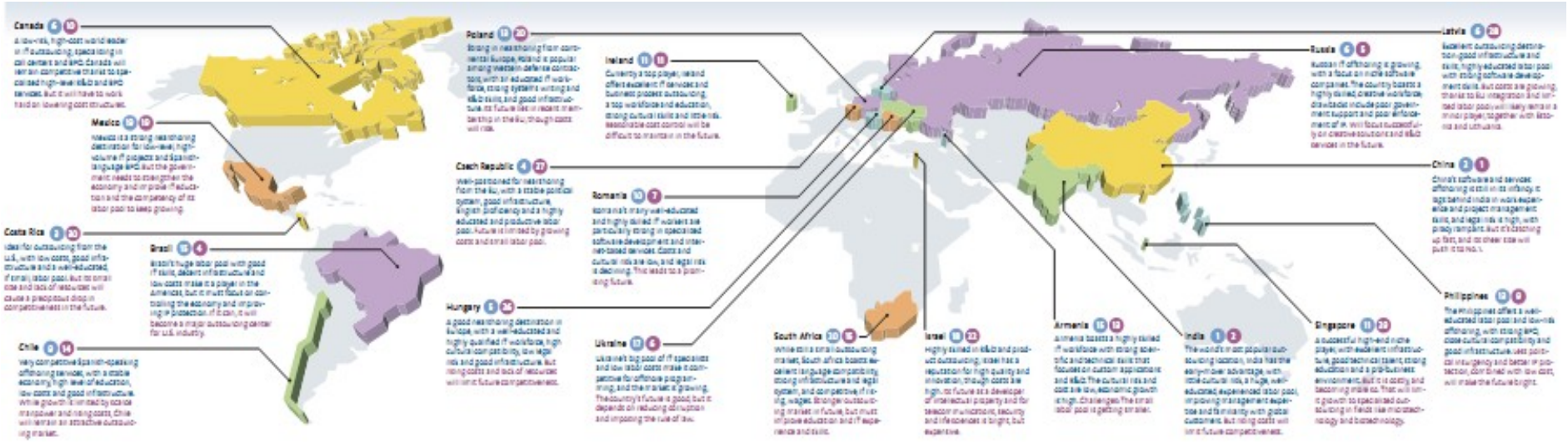
โครงการที่สำคัญ

โครงการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	วงเงิน (ล้านบาท)	ช่วงปี
แผนงานจ้างลดน้ำสูญเสียสำนักงานประปาอ้อมน้อย-สามพราน-สมุทรสาคร	การประปาส่วนภูมิภาค	45	2551-2552
ปรับปรุงและรื้อย้ายอุปกรณ์ไฟฟ้าของสถานีไฟฟ้าย่อย 1	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	32	2551-2552
แผนการจัดหาอุปกรณ์อะไหล่เครื่องบินและเครื่องยนต์	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	22,245	2551-2555
แผนจัดทำระบบสารสนเทศด้านผู้ใช้น้ำขั้นที่ 2	การประปาส่วนภูมิภาค	184	2551-2552
ติดตั้งระบบควบคุมการผ่านเข้า-ออกประตูตรวจสอบโดยอัตโนมัติ (e-Gate)	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	171	2551-2552

เพิ่มเติม...

ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมาใช้ในการบริหารจัดการเพิ่มมากขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ผู้บริหารสามารถติดตามและปรับตัวในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Global ICT Outsourcing



ในอนาคตองค์กรธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐจะเริ่มว่าจ้างให้ผู้อื่นเข้ามาดำเนินการด้านระบบสารสนเทศและการสื่อสารมากขึ้น เพื่อที่จะลดภาระและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประเทศในโลกนี้เช่น สหรัฐอเมริกา อินเดีย และจีน ก็ได้วางกลยุทธ์ให้ศูนย์กลางการให้บริการด้าน ICT แก่ประเทศอื่นๆ

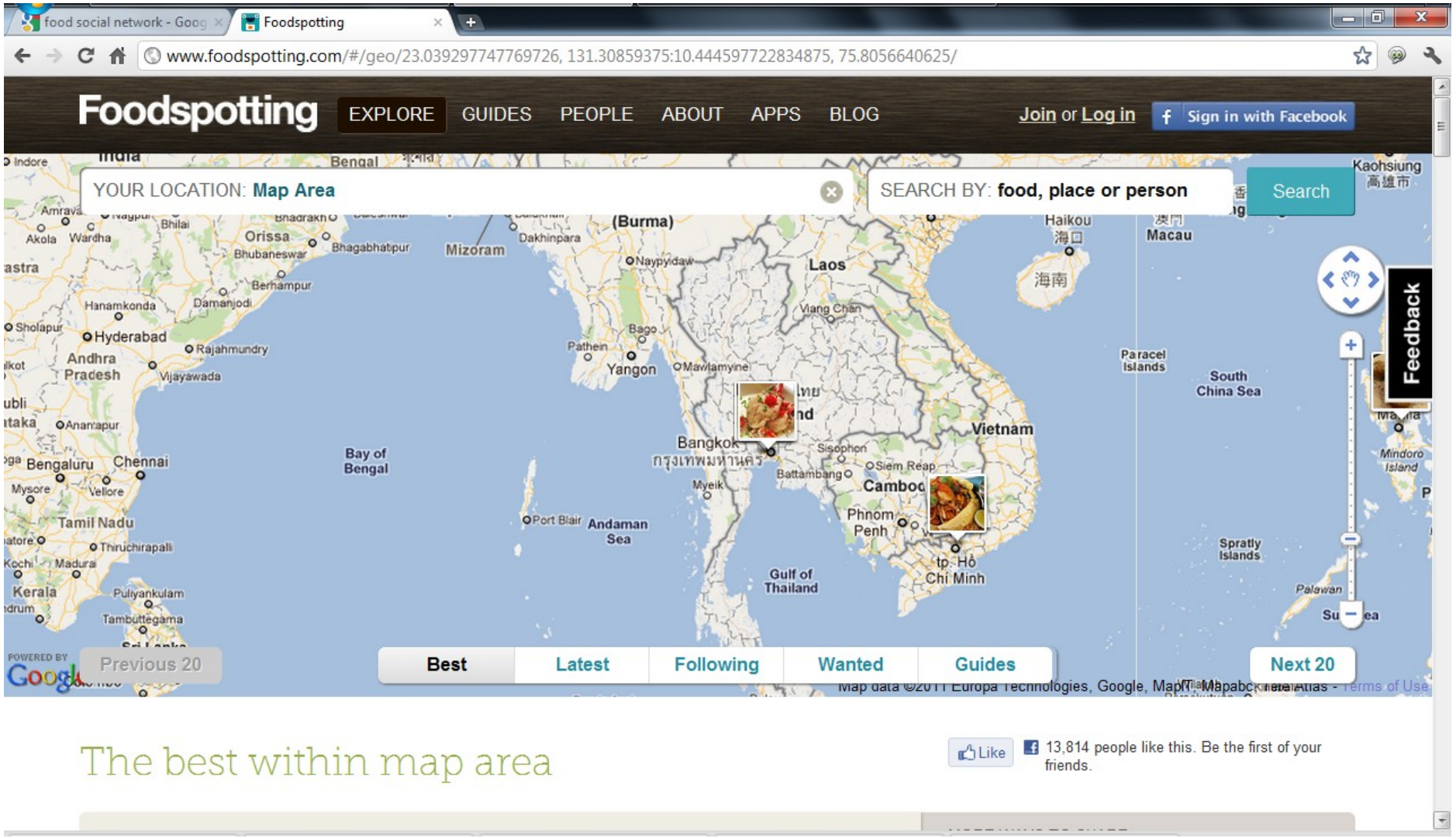
India 1 2

The world's most popular outsourcing location, India has the early-mover advantage, with little cultural risk, a huge, well-educated, experienced labor pool, improving management expertise and familiarity with global customers. But rising costs will limit future competitiveness.

Source : “Global Outsourcing Report”, CIO Insight Whiteboard.

ปัจจุบันการบริหารจัดการสารสนเทศจะมุ่งเน้นไปที่ความยั่งยืนขององค์กร โดยแนวทางการใช้ระบบสารสนเทศจะเปิดกว้างมากขึ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมจะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ปัจจุบันการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมนั้นมีเทคโนโลยีทางด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) หลากหลายให้เลือกใช้ ซึ่งองค์กรธุรกิจสามารถเลือกเครื่องมือเหล่านี้ในการบริหารจัดการสารสนเทศได้อย่างอิสระ โดยไม่ต้องพัฒนาขึ้นมาเองใหม่

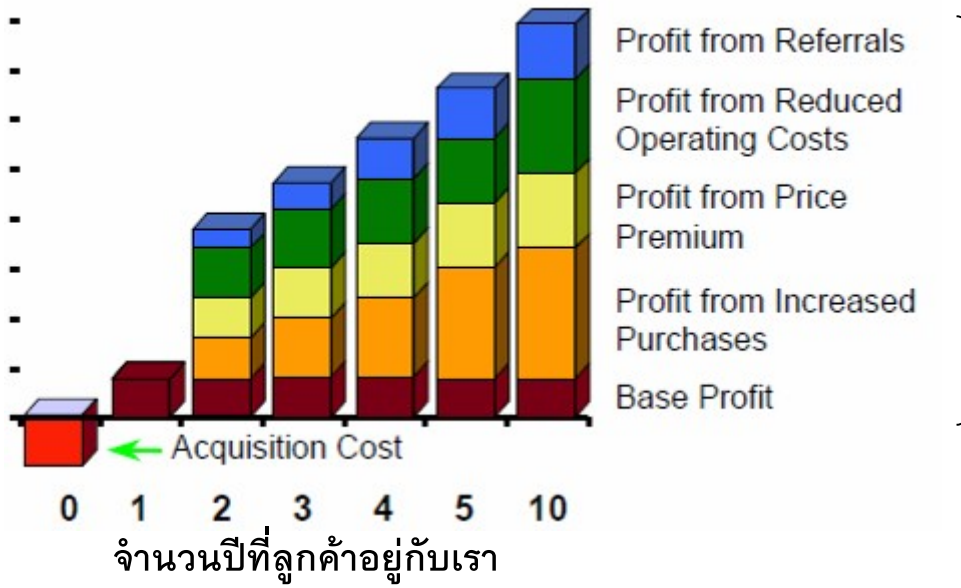


Source : FoodSpotting.com

นักการตลาดกำลังมุ่งเข้าสู่ยุคของการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าที่เรียกว่า CRM 2.0 หรือ Social CRM ซึ่งก็คือการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำการตลาดกับลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันอย่าง เช่น Social Networking ที่ทำให้ลูกค้ามีอิสระเสรีในการติดต่อกับองค์กรมากขึ้น

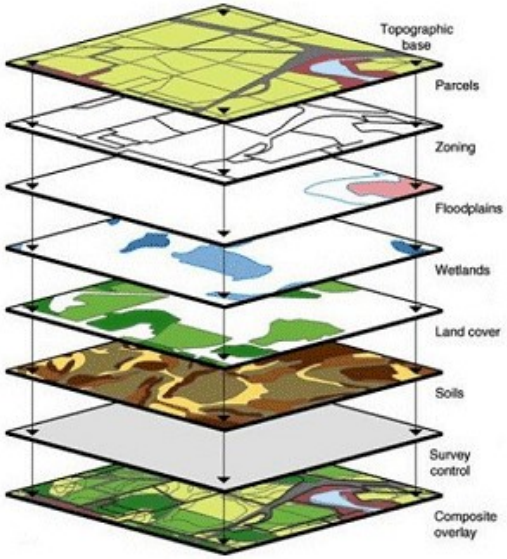
ประโยชน์ของ Social CRM คือ

1. จะเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ซึ่งนั่นหมายถึงลูกค้าจะซื้อจากเรามากขึ้นในระยะเวลาที่นานขึ้นด้วย
2. การลงทุนทางด้านการตลาดจะตรงกับเป้าหมายมากขึ้น หมายถึงว่ากิจกรรมทางการตลาดที่เราทำไปจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อันพึงประสงค์มากขึ้น เช่น ลูกค้าจะสนใจเรามากขึ้น หรือ ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อเร็วขึ้น รวมไปถึงลูกค้าจะแนะนำเราไปให้คนอื่นต่อไปด้วย เป็นต้น

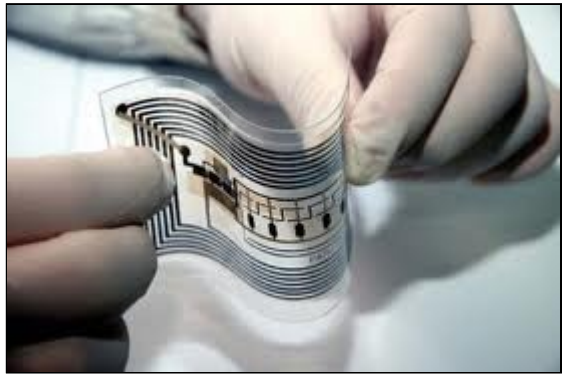


Harvard Business School ได้แสดงให้เห็นว่า ยิ่งลูกค้าอยู่กับเรานานมากเท่าไหร่ เราก็จะสามารถหากำไรจากลูกค้าเพิ่มได้มากขึ้นเท่านั้น

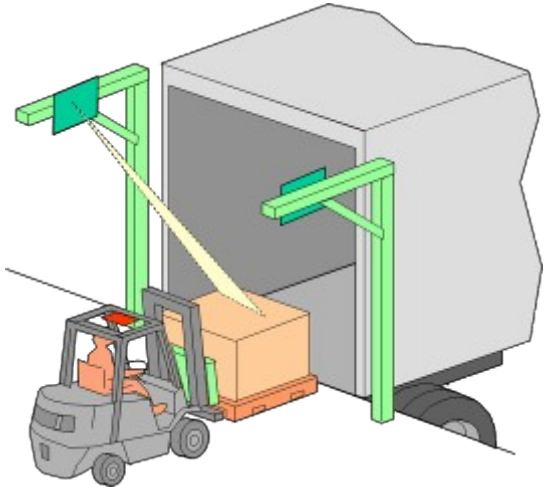
ที่มา : Customer Centric Marketing – Moving from concept to reality (July 2005)

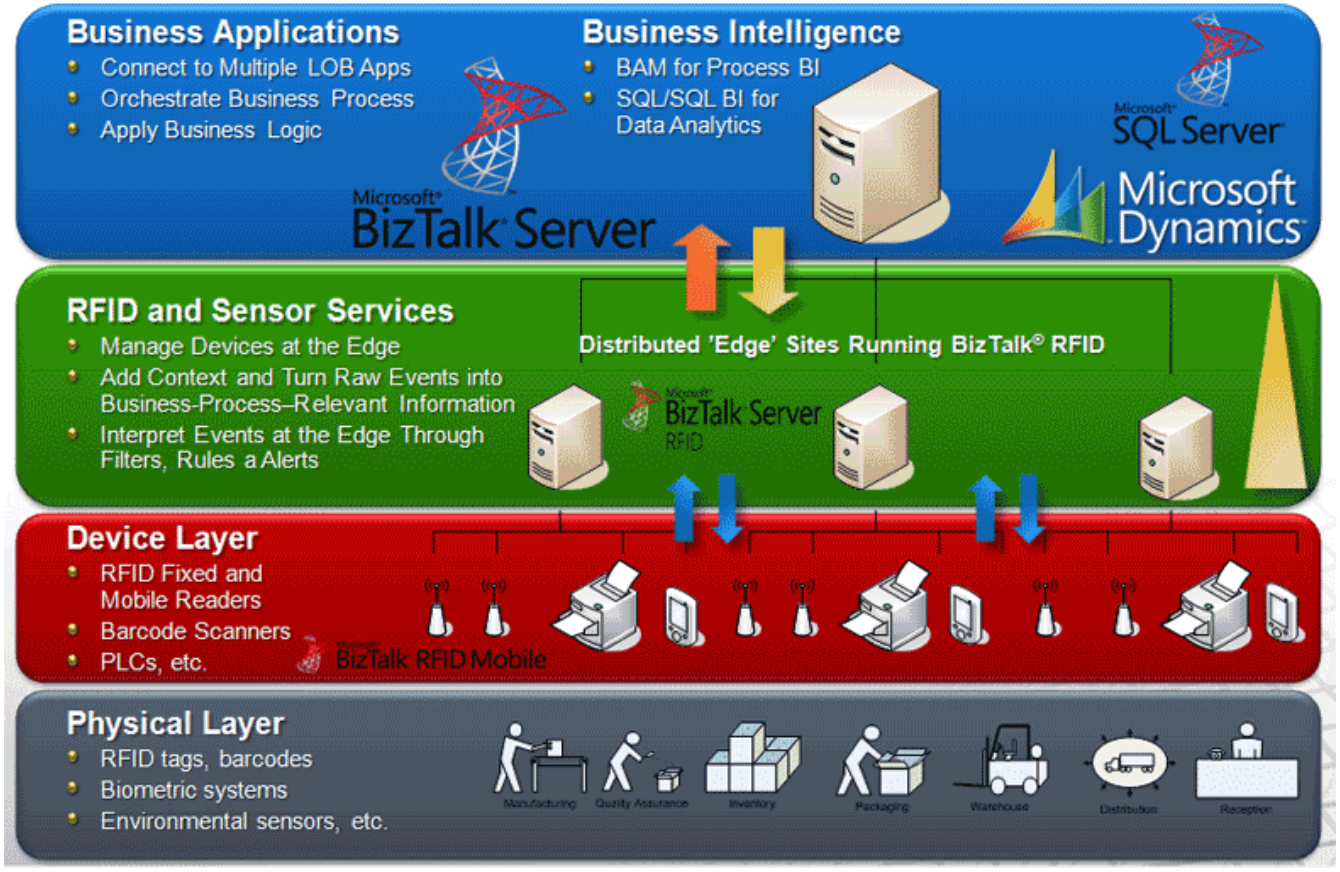


การใช้ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นเรื่อยๆในการใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยทำให้เกิดความแม่นยำและประหยัดงบประมาณในการศึกษาความเป็นไปได้ของตลาด



Radio Frequency Identification (RFID) เป็นเทคโนโลยีที่จะเข้ามามีบทบาทในการทำธุรกิจมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะในเรื่องของการตรวจสอบ ติดตาม และระบุตัวตน อันจะทำให้ธุรกิจสามารถลดขั้นตอนในกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ





เทคโนโลยีการเข้ารหัสก็เป็นอีกสาขาหนึ่งที่ได้รับความนิยมและถูกนำมาใช้ในการบริหาร ไม่ใช่เพื่อความน่าสนใจเท่านั้น แต่ยังทำให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานด้วย เช่น

- Quick Response Code (QR Code)
- Augmented Reality (AR) ที่กำลังนิยมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการนำมาใช้ในเรื่องของการสร้างแตกต่างของสินค้าและบริการ การสร้างแบรนด์

Multimedia-compatible
Special portable information terminal
Ubiquitous
Communicator
Store
Information
Route
Navigation
Sightseeing
Information
Multiple
languages
Supported
IC tag
Barrier-free
Facility
Information
Mobile phone
銀座情報
提供中
Neighboring area
Facility information
Infrared marker
Wireless marker
Usable in
Underground malls
Evacuation
Guide
at the time
of disasters
Image of the
UC experience
using ucodeQR
東京ユビキタス計画
銀座
IC tag
* Different contents are provided according to the specifications of each mobile phone.
Therefore, there are times when all the contents cannot be displayed.

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ขอบคุณครับ