

Have a great day. Just enjoy the moment

## MIS (Management Information System) Review for the Final Exam

1. What are the different types of information systems used in an organization? Specify functions and roles of each category, and give an example to explain.

2. Which type of information system contributes to achieving operational excellence?

Explain how this system works and describe how it improves operational performance.

3. A retail company struggles with poor inventory management, resulting in overstock and out of stock that affect sales and customer satisfaction. How can a Management Information System (MIS) help solve this problem?

4. What are the differences between TPS and MIS?

5. How does a Customer Relationship Management (CRM) system help an organization strengthen its customer relationships? Provide an example to illustrate how this system has been used effectively in this context.

6. How does a Supply Chain Management (SCM) system improve a company's supply chain operations? Provide an example to illustrate how an SCM system supports better coordination between suppliers, manufacturers, and retailers.

7. In what ways has the Internet transformed how businesses operate? How has it enabled new types of e-commerce business models? Provide an example of one such model and explain its main revenue model.

8. What are the challenges to the successful implementation of an e-commerce?

9. What are the benefits of using BI and Analytics?

10. What is the purpose of Knowledge Management (KM)? What can organizations do to enable employees to share their knowledge?

11. What are the positive and negative impacts of Artificial Intelligence (AI) on society? Discuss how individuals and organizations can adapt to and thrive in the evolving AI-driven era.

12. What are the benefits that an organization can achieve through strategic planning?

13. Among the SDLC models presented in our lecture, give a scenario and explain why a model is best to follow to develop your system.

14. What are some common vulnerabilities in an organization's information systems?

Explain how these vulnerabilities could negatively affect business operations.

15. How to protect against cybercrime? Give examples.

## កម្រងសំណួរប្រឡងបញ្ចប់

១. តើប្រភេទផ្សេងៗគ្នានៃ **Information System** ដែលប្រើនៅក្នុង Organization មានអ្វីខ្លះ? បញ្ជាក់ពីមុខងារ និងតួនាទីនៃប្រភេទនីមួយៗ និងផ្តល់ឧទាហរណ៍មួយដើម្បីបញ្ជាក់។
២. តើប្រភេទណានៃ Information System ដែលមានការចូលរួមក្នុងការសម្រេចបាននូវភាពល្អឥតខ្ចោះក្នុងការប្រតិបត្តិការជារៀងរាល់ថ្ងៃ (**Operational Excellence**)? ចូរពន្យល់អំពីរបៀបដែលប្រព័ន្ធនេះដំណើរការ និងពិពណ៌នាអំពីវិធីដែលវាបង្កើនសមត្ថភាពប្រតិបត្តិការផងដែរ។
៣. ក្រុមហ៊ុនលក់រាយមួយជួបការលំបាកជាមួយនឹងការគ្រប់គ្រងសារពើភ័ណ្ឌមិនល្អ ដែលបណ្តាលឱ្យមាន Stock និងអស់ពី Stock ដែលប៉ះពាល់ដល់ការលក់ និងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។ តើប្រព័ន្ធព័ត៌មានគ្រប់គ្រង (**MIS**) អាចជួយដោះស្រាយបញ្ហានេះដោយរបៀបណា?
៤. តើអ្វីជាភាពខុសគ្នារវាង **TPS** និង **MIS**?
៥. តើប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងទំនាក់ទំនងអតិថិជន (**Customer Relationship Management**) ជួយស្ថាប័នមួយពង្រឹងទំនាក់ទំនងអតិថិជនរបស់ខ្លួនយ៉ាងដូចម្តេច? ផ្តល់ឧទាហរណ៍មួយដើម្បីបង្ហាញពីរបៀបដែលប្រព័ន្ធនេះត្រូវបានប្រើប្រាស់យ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាពក្នុងបរិបទនេះ។
៦. តើប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងសង្វាក់ផ្គត់ផ្គង់ (**Supply Chain Management**) ធ្វើអោយប្រសើរឡើងនូវប្រតិបត្តិការសង្វាក់ផ្គត់ផ្គង់របស់ក្រុមហ៊ុនដោយរបៀបណា? ផ្តល់ឧទាហរណ៍មួយដើម្បីបង្ហាញពីរបៀបដែលប្រព័ន្ធ **SCM** គាំទ្រការសម្របសម្រួលកាន់តែប្រសើរឡើងរវាងអ្នកផ្គត់ផ្គង់ ក្រុមហ៊ុនផលិត និងអ្នកលក់រាយ។
៧. តើអ៊ិនធឺណិតបានផ្លាស់ប្តូររបៀបដែលអាជីវកម្មដំណើរការយ៉ាងដូចម្តេច? តើវាបានបើកដំណើរការគំរូអាជីវកម្មអេឡិចត្រូនិក (**E-Commerce**) ប្រភេទថ្មីដោយរបៀបណា? ផ្តល់ឧទាហរណ៍នៃគំរូបែបនេះ ហើយពន្យល់ពីគំរូចំណូលចម្បងរបស់វា។
៨. តើអ្វីជាបញ្ហាប្រឈមចំពោះការអនុវត្តជោគជ័យនៃពាណិជ្ជកម្មអេឡិចត្រូនិក (**e-commerce**)?
៩. តើការប្រើប្រាស់ **BI** និង **Analytics** មានអត្ថប្រយោជន៍អ្វីខ្លះ?
១០. តើអ្វីជាគោលបំណងនៃការគ្រប់គ្រងចំណេះដឹង **Knowledge Management (KM)**? តើ Organization អាចធ្វើអ្វីបានដើម្បីឱ្យបុគ្គលិកអាចចែករំលែកចំណេះដឹងរបស់ពួកគេ?
១១. តើអ្វីជាផលប៉ះពាល់វិជ្ជមាន និងអវិជ្ជមាននៃបញ្ញាសិប្បនិម្មិត (**AI**) លើសង្គម? ពិភាក្សាអំពីរបៀបដែលបុគ្គល និង Organization សម្របខ្លួនបាន និងរីកចម្រើនក្នុងយុគសម័យដែលជំរុញដោយ **AI** ។
១២. តើអ្វីជាអត្ថប្រយោជន៍ដែលស្ថាប័នអាចសម្រេចបានតាមរយៈការធ្វើផែនការយុទ្ធសាស្ត្រ (**Strategic Planning**)?
១៣. ក្នុងចំណោម **SDLC Models** ដែលបានបង្ហាញនៅក្នុងការបង្រៀនរបស់យើង សូមផ្តល់ **Scenario** មួយ និងពន្យល់ពីមូលហេតុដែលគំរូមួយគឺល្អបំផុតដើម្បីអនុវត្តតាម ដើម្បីបង្កើតប្រព័ន្ធរបស់អ្នក។
១៤. តើភាពងាយរងគ្រោះទូទៅអ្វីខ្លះនៅក្នុងប្រព័ន្ធព័ត៌មាន **Information System** របស់ **Organization**? ពន្យល់ពីរបៀបដែលភាពងាយរងគ្រោះទាំងនេះអាចជះឥទ្ធិពលអវិជ្ជមានដល់ប្រតិបត្តិការអាជីវកម្ម។
១៥. តើធ្វើដូចម្តេចដើម្បីការពារប្រឆាំងនឹងឧក្រិដ្ឋកម្មតាមអ៊ីនធឺណិត (**Against Cybercrime**) ? ផ្តល់ឧទាហរណ៍ ។

## កម្រងចម្លើយសម្រាប់ប្រឡងបញ្ចប់

### ១. ប្រភេទផ្សេងៗគ្នានៃ Information System ដែលប្រើនៅក្នុង Organization មាន

- Transaction Processing System (TPS)
  - **មុខងារ:** ប្រើសម្រាប់កំណត់ត្រា និងដំណើរការប្រតិបត្តិការប្រចាំថ្ងៃ។
  - **តួនាទី:** ជាមូលដ្ឋានសម្រាប់ប្រមូលទិន្នន័យដែលអាចប្រើសម្រាប់ប្រព័ន្ធផ្សេងទៀត។
  - **ឧទាហរណ៍:** ប្រព័ន្ធ POS (Point of Sale) នៅហាងបញ្ចូលព័ត៌មានលក់ទំនិញ, ឬ ATM system នៅធនាគារ។
- Management Information System (MIS)
  - **មុខងារ:** ផ្តល់របាយការណ៍សង្ខេបពីទិន្នន័យប្រតិបត្តិការដល់អ្នកគ្រប់គ្រង។
  - **តួនាទី:** ជួយអ្នកគ្រប់គ្រងមធ្យមក្នុងការសម្រេចចិត្ត។
  - **ឧទាហរណ៍:** ប្រព័ន្ធរបាយការណ៍លក់ប្រចាំខែឬប្រព័ន្ធរបាយការណ៍ស្តុកទំនិញ។
- Decision Support System (DSS)
  - **មុខងារ:** គាំទ្រការវិភាគ និងពិចារណាជម្រើសផ្សេងៗសម្រាប់ជួយសម្រេចចិត្ត។
  - **តួនាទី:** ជួយអ្នកគ្រប់គ្រងក្នុងការធ្វើការវិភាគទិន្នន័យលម្អិត និងតែងបង្កើតសេណារីយ៉ូ។
  - **ឧទាហរណ៍:** ប្រព័ន្ធព្យាករណ៍លក់ (Sales forecasting system) ឬប្រព័ន្ធបំពានស្តុក (Inventory Reorder Decision System) ។
- Executive Information System (EIS)
  - **មុខងារ:** ផ្តល់ព័ត៌មានសង្ខេប និងជាចម្បងនៅលើកម្រិត Strategic។
  - **តួនាទី:** ជួយថ្នាក់ដឹកនាំដើម្បីទទួលបានការយល់ដឹងលឿននិងទូលំទូលាយលើស្ថានភាព
  - **ឧទាហរណ៍:** Dashboard បង្ហាញ KPIs (Key Performance Indicators) សម្រាប់ CEO/Top Management
- Enterprise Resource Planning (ERP)
  - **មុខងារ:** ផ្តល់ដំណោះស្រាយមួយសម្រាប់គ្រប់ផ្នែកក្នុងសហគ្រាស ដូចជា ហិរញ្ញវត្ថុ, ផ្នែកលក់, ផ្នែកឃ្លាំង។
  - **តួនាទី:** បង្រួមទិន្នន័យពីផ្នែកផ្សេងៗទៅក្នុងប្រព័ន្ធតែមួយ ដើម្បីមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់។
  - **ឧទាហរណ៍:** SAP, Oracle ERP, Microsoft Dynamics 365 ។
- Customer Relationship Management (CRM)
  - **មុខងារ:** គ្រប់គ្រងទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជន បង្កើនការលក់ និងសេវាកម្ម។
  - **តួនាទី:** ជួយតាមដានប្រវត្តិអតិថិជន និងសម្រួលដល់ក្រុមលក់។
  - **ឧទាហរណ៍:** Salesforce, Zoho CRM, HubSpot ។
- Knowledge Management System (KMS)
  - **មុខងារ:** រក្សាទុក ចែករំលែក និងគ្រប់គ្រងចំណេះដឹងរបស់អង្គភាព។
  - **តួនាទី:** ជួយបុគ្គលិកក្នុងការរកមេរៀនពីអតីតកាល និងការប្រើប្រាស់ចំណេះដឹងមានស្រាប់។
  - **ឧទាហរណ៍:** SharePoint, Confluence, Google Workspace Knowledge Base ។
- Supply Chain Management System (SCM)

មានមុខងារ គ្រប់គ្រងចាប់ពីការបញ្ជាទិញ ឃ្លាំង ដល់ការដឹកជញ្ជូននិង តួនាទី ជួយឲ្យអង្គភាពមានភាពរហ័សនិងបង្កើនប្រសិទ្ធភាពសម្រាប់ផ្គត់ផ្គង់ផលិតផល។

២.ប្រព័ន្ធ Transaction Processing System (TPS) គឺជាប្រភេទ Information System ដែលមាន ការចូលរួមសកម្មបំផុតក្នុងការសម្រេចបាននូវភាពល្អឥតខ្ចោះក្នុងការប្រតិបត្តិការជារៀងរាល់ថ្ងៃ (Operational Excellence)

➢ របៀបដំណើរការរបស់ TPS:

- Input (បញ្ចូល): ប្រមូលទិន្នន័យពីប្រតិបត្តិការប្រចាំថ្ងៃ
- Processing (ដំណើរការ): វិភាគ និងដំណើរការទិន្នន័យដោយស្វ័យប្រវត្តិ
- Storage (រក្សាទុក): ទិន្នន័យត្រូវបានរក្សាទុកនៅក្នុង Database
- Output (ចេញ): បង្កើតរបាយការណ៍ ឬព័ត៌មានឆ្លើយតបបន្ទាន់

➢ វិធីដែល TPS បង្កើនសមត្ថភាពប្រតិបត្តិការ:

- លឿនលឿន: ការដំណើរការទិន្នន័យដោយស្វ័យប្រវត្តិបន្ថែមលឿនប្រតិបត្តិការ
- កាត់បន្ថយកំហុស: បន្ថយការបញ្ចូលមិនត្រឹមត្រូវដោយបុគ្គលិក
- ការតាមដានបានល្អ: អាចតាមដានប្រតិបត្តិការនានាបានយ៉ាងច្បាស់
- ការសន្សំថវិកា: កាត់បន្ថយការងារដោយដៃ និងចំណាយលើកម្លាំងមនុស្ស
- ចូលរួមជាប្រភពទិន្នន័យសម្រាប់ MIS និង DSS: ព័ត៌មានដែលបានប្រមូលអាចជាផ្នែកសំខាន់សម្រាប់ការសម្រេចចិត្តដ៏ជ្រៅជ្រះនៅកម្រិតខ្ពស់ជាងនេះទៀត

៣. ក្រុមហ៊ុនលក់រាយមួយជួបការលំបាកជាមួយនឹងការគ្រប់គ្រងសារពើភ័ណ្ឌមិនល្អ ដែលបណ្តាលឱ្យមាន Stock និងអស់ពី Stock ដែលប៉ះពាល់ដល់ការលក់ និងការពេញចិត្តរបស់អតិថិជន។ របៀបដែល MIS អាចជួយដោះស្រាយបញ្ហានេះ:

➢ ការតាមដានសារពើភ័ណ្ឌដោយពេលវេលាពិត (Real-time Inventory Monitoring)

- MIS អាចភ្ជាប់ជាមួយប្រព័ន្ធ POS ឬ Inventory System ដើម្បីរៀបចំរបាយការណ៍អំពីសារពើភ័ណ្ឌនៅលើ shelving និងនៅក្នុង warehouse។

➢ របាយការណ៍ស្តុក (Inventory Reports)

- MIS បង្កើតរបាយការណ៍អំពីទំនិញដែលលក់ច្រើន (fast-moving), លក់តិច (slow-moving), និងទំនិញអស់ពីស្តុកជាញឹកញាប់

➢ ព្យាករណ៍តម្រូវការ (Demand Forecasting)

- ដោយការវិភាគទិន្នន័យលក់ចាស់ៗ MIS អាចជួយព្យាករណ៍តម្រូវការនាពេលក្រោយ។

➢ បង្កើតការព្រមាន (Automatic Alerts)

- ប្រព័ន្ធអាចបញ្ជូនសារ ព្រមានជាមុន នៅពេលដែលសារពើភ័ណ្ឌមួយកម្រិតចំនួនអប្បបរមា។

➢ បង្ហាញផលិតផលលើសពីការប្រើប្រាស់ (Overstocked Items)

- MIS អាចបង្ហាញផលិតផលដែលនៅសល់ច្រើនជាងតម្រូវការ

៤.ភាពខុសគ្នារវាង TPS និង MIS

លក្ខណៈ	TPS ( Transaction Processing System )	MIS ( Management Information System )
គោលបំណង	កត់ត្រា និងដំណើរការប្រតិបត្តិការប្រចាំថ្ងៃ	ផ្តល់របាយការណ៍ និងព័ត៌មានដល់អ្នកគ្រប់គ្រងសម្រាប់សម្រេចចិត្ត
អ្នកប្រើប្រាស់	បុគ្គលិកប្រតិបត្តិការ ( Operational Staff )	អ្នកគ្រប់គ្រងកម្រិតកណ្តាល និងខ្ពស់ ( Managers )
ប្រភេទទិន្នន័យ	ទិន្នន័យប្រចាំថ្ងៃ ( Daily Transactions )	ទិន្នន័យដែលបានប្រមូល និងវិភាគ ( Summarized & Analyzed Data )
ទំនាក់ទំនងគ្នា	ជាដំណាក់កាលដំបូងសម្រាប់ MIS	ប្រើទិន្នន័យពី TPS ដើម្បីបង្កើតរបាយការណ៍
រយៈពេលទិន្នន័យ	Real-time ឬ នៅពេលកើតឡើង	របាយការណ៍ប្រចាំថ្ងៃ/សប្តាហ៍/ខែ ( Periodic Reports )
ឧទាហរណ៍គំរូ	ការកត់ត្រាបញ្ជាទិញ, ការចេញវិក័យប័ត្រ	របាយការណ៍លក់ប្រចាំខែ, ព្យាករណ៍តម្រូវការ

៥.ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងទំនាក់ទំនងអតិថិជន (Customer Relationship Management) ជួយស្ថាប័នមួយពង្រឹងទំនាក់ទំនងអតិថិជនរបស់ខ្លួនដូចតទៅ៖

- រក្សាទុកប្រវត្តិអតិថិជន (Customer Profile)៖CRM រក្សាទុកព័ត៌មានដូចជា៖ ឈ្មោះ, ទំនាក់ទំនង, ប្រវត្តិទិញទំនិញ, ចំណង់ចំណូលចិត្ត... ដែលជួយឲ្យសេវាកម្មផ្ទាល់ខ្លួន (personalized service)
- ផ្តល់សេវាកម្មរហ័ស (Faster Support)៖ផ្នែកសេវាអតិថិជនអាចចូលដំណើរការបញ្ហាជាបន្ទាន់ដោយយល់ពីប្រវត្តិអតិថិជន ធ្វើអោយការដោះស្រាយមានប្រសិទ្ធភាព
- ធ្វើជូនព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធ (Targeted Marketing)៖CRM អាចចែកអតិថិជនជាក្រុម ដើម្បីផ្តើមផ្សព្វផ្សាយ ឬគុណប្រយោជន៍ (promotion) សមរម្យទៅកាន់អតិថិជននីមួយៗ
- ការព្យាករណ៍លើការលក់ (Sales Forecasting)៖CRM អាចវិភាគទិន្នន័យដើមដើម្បីព្យាករណ៍ឱកាសលក់នាពេលក្រោយ ធ្វើឲ្យអាជីវកម្មរៀបចំយុទ្ធសាស្ត្របានល្អជាងមុន
- ការផ្តល់អត្ថបទតាមពេលវេលា (Timely Engagement)៖CRM មានព្រមានជាពេលវេលា សម្រាប់ follow-up អតិថិជន ដូចជា Happy Birthday, ការបញ្ជាទិញបន្ទាប់, ព្រឹត្តិការណ៍ពិសេសជាដើម។
  - ឧទាហរណ៍ការប្រើប្រាស់ CRM៖ក្រុមហ៊ុនសេវាធានារ៉ាប់រង ABC ប្រើ CRM ដើម្បីគ្រប់គ្រងអតិថិជន

៦.ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងសង្វាក់ផ្គត់ផ្គង់ (Supply Chain Management) ធ្វើអោយប្រសើរឡើងនូវប្រតិបត្តិការសង្វាក់ផ្គត់ផ្គង់របស់ក្រុមហ៊ុនដូចតទៅ៖

- ការមើលឃើញទិន្នន័យជាសកល (Real-Time Visibility)៖SCM ផ្តល់ទិន្នន័យបច្ចុប្បន្នអំពីសារពើភ័ណ្ឌ, ការបញ្ជាទិញ, និងការដឹកជញ្ជូន ជួយឲ្យគ្រប់មុខងារធ្វើការសម្រេចចិត្តបានលឿន
- ការរំពឹងតម្រូវការ (Demand Forecasting)៖ដោយវិភាគទិន្នន័យលក់ និងឥរិយាបថអតិថិជន, SCM អាចព្យាករណ៍ការទាមទារ និងជៀសវាងការខ្វះសារពើភ័ណ្ឌ
- ការសម្របសម្រួលជាមួយអ្នកផ្គត់ផ្គង់៖អាចធ្វើការបញ្ជាទិញដោយស្វ័យប្រវត្តិទៅអ្នកផ្គត់ផ្គង់ពេលសារពើភ័ណ្ឌធ្លាក់ចុះបង្កើនភាពទាន់ពេល
- កាត់បន្ថយពេលនិងថ្លៃដើម៖ការបង្កើតផែនការផលិតនិងដឹកជញ្ជូនប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពជួយកាត់បន្ថយកំណត់ពេល និងចំណាយ
- ការតាមដានស្ថានភាពទំនិញ (Tracking & Tracing)៖អាចតាមដានស្ថានភាពទំនិញក្នុងចំណោមគ្រប់កម្រិតជាចុងដៃនៃសង្វាក់ផ្គត់ផ្គង់

➢ ឧទាហរណ៍៖

ក្រុមហ៊ុនផលិតសមាជិករថយន្ត Toyota ប្រើប្រព័ន្ធ SCM ដើម្បីសម្របសម្រួលការបញ្ជាទិញគ្រឿងបន្លាស់ពីអ្នកផ្គត់ផ្គង់ក្នុងពេលពិត (real-time)។ ពេលចំនួនគ្រឿងបន្លាស់ជាក់លាក់ក្នុងឃ្លាំងធ្លាក់ចុះ, ប្រព័ន្ធ SCM បញ្ជូនសារ automatic ដល់អ្នកផ្គត់ផ្គង់ ដើម្បីបញ្ជាទិញជាបន្ត។ នេះជួយឲ្យក្រុមហ៊ុន ជៀសវាងការរាំងខ្ទប់ផលិតកម្ម និង បំពេញតម្រូវការលក់បានទាន់ពេលវេលា។

៧. អ៊ីនធឺណិតបានផ្លាស់ប្តូរប្រែប្រួលដែលអាជីវកម្មដំណើរការដូចតទៅ៖

អ៊ីនធឺណិត (Internet) បានផ្លាស់ប្តូរយ៉ាងជ្រៅលើរបៀបដែលអាជីវកម្មដំណើរការជាពិសេសនៅសតវត្សទី ២១។ វាបានបើកទ្វារ នៃអាជីវកម្មអេឡិចត្រូនិក (E-Commerce) ដែលអនុញ្ញាតឲ្យអាជីវកម្មបម្រើអតិថិជនជាសកលដោយប្រើបច្ចេកវិទ្យាឌីជីថល។

➢ វាបានបើកដំណើរការគំរូអាជីវកម្មអេឡិចត្រូនិក (E-Commerce) ប្រភេទថ្មីដោយ៖

- ការទំនាក់ទំនងអតិថិជន៖អាជីវកម្មអាចទាក់ទងជាមួយអតិថិជន 24/7 តាមរយៈគេហទំព័រ, សារទំនាក់ទំនង (Live chat), និងបណ្តាញសង្គម
- ការលក់ និងទីផ្សារ៖ការលក់តាមអ៊ីនធឺណិត (online) កើនឡើងយ៉ាងឆាប់រហ័ស ដោយមានការប្រើ SEO, Social Media, Email Marketing
- ការបញ្ជាទិញ និងចែកចាយ៖អ្នកប្រើអាចធ្វើការកម្មង់ទំនិញ ឬសេវាកម្មពីគ្រប់ទីកន្លែង ដោយប្រើបញ្ជាទិញលើបណ្តាញ
- ការបង្កើតគំរូអាជីវកម្មថ្មី៖កើតមាន E-Commerce, Dropshipping, Digital Products, Marketplaces, Freelancing Platforms, SaaS

➢ គំរូអាជីវកម្មអេឡិចត្រូនិក (E-Commerce) ថ្មីៗ៖

ប្រភេទ E-Commerce	សេចក្តីពិពណ៌នា	ឧទាហរណ៍	គំរូចំណូល
B2C ( Business to Consumer )	អាជីវកម្មទៅកាន់អតិថិជន	Lazada, Amazon	លក់ផលិតផល/សេវា
C2C ( Consumer to Consumer )	អតិថិជនទៅអតិថិជន	eBay, Facebook Marketplace	ការជួញដូរ, គ្រប់គ្រងតម្លៃ
Subscription Model	អតិថិជនបង់លុយប្រចាំ	Netflix, Spotify	បង់ប្រចាំខែ/ឆ្នាំ
Freemium Model	ចាប់ផ្តើមដោយឥតគិតថ្លៃ បន្ទាប់អភិវឌ្ឍជាគម្រោងទូទាត់	Canva, Dropbox	កែប្រែទៅ Premium
Drop shipping	លក់ដោយគ្មានសារពើភ័ណ្ឌផ្ទាល់	Oberlo, Shopify	បម្រែបម្រួលតម្លៃលក់ ( Margin )
Marketplace	វេទិកាដែលភ្ជាប់អ្នកលក់និងអ្នកទិញ	Etsy, Amazon Marketplace	ពន្ធនៃការលក់, ការបង្ហាញផលិតផល

➢ ឧទាហរណ៍៖ Shopee (B2C & Marketplace)

- Shopee ជាគេហទំព័រ Marketplace ដែលភ្ជាប់អ្នកលក់និងអ្នកទិញជាសកល
- គំរូចំណូល៖ពន្ធនៃការលក់ ( Commission fee ) ពាណិជ្ជកម្មជាតូដណ្តប់ ( Sponsored Ads ) ការបង់ប្រាក់សេវាកម្មដឹកជញ្ជូន

៨. បញ្ហាប្រឈមចំពោះការអនុវត្តជោគជ័យនៃពាណិជ្ជកម្មអេឡិចត្រូនិក (e-commerce) មាន៖

- សុវត្ថិភាព និងភាពឯកជន (Security & Privacy)
  - ✓ ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន និងព័ត៌មានហិរញ្ញវត្ថុរបស់អតិថិជនអាចជាបំណុលប្រសិនបើគេហទំព័រមិនមានការការពារ។
  - ✓ ការចោទប្រកាន់ពីការលួចអត្តសញ្ញាណ (Identity Theft), Hacking និងការប្រើប្រាស់ព័ត៌មានដោយគ្មានការអនុញ្ញាត។
- ភាពជឿជាក់ និងទំនុកចិត្តពីអតិថិជន
  - ✓ អតិថិជនមិនទុកចិត្តក្នុងការទិញតាមអ៊ីនធឺណិត បើពួកគេមិនស្គាល់ម៉ាក ឬមានបទពិសោធន៍អវិជ្ជមាន។
  - ✓ ការខកខានដឹកជញ្ជូន ឬទទួលបានទំនិញខុសបំណងធ្វើឲ្យអតិថិជនបាត់បង់ទំនុកចិត្ត។
- ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាមិនគ្រប់គ្រាន់
  - ✓ អាជីវកម្មមួយចំនួននៅតំបន់អភិវឌ្ឍន៍អាចខ្វះ IT infrastructure ដូចជា: Internet ភ្លើងលឿន, Server មាំមួន។
  - ✓ អ្នកប្រើអាចជួបបញ្ហាផ្នែក UX/UI ដែលធ្វើឲ្យបោះបង់ការទិញ (abandon cart)។
- ការប្រកួតប្រជែងខ្ពស់
  - ✓ គេហទំព័រដូចជា Amazon, Lazada, Shopee មានឥទ្ធិពលខ្លាំងហើយបញ្ចេញតម្លៃប្រកួតប្រជែង។
  - ✓ អាជីវកម្មតូចអាចជួបបញ្ហាបាន Visibility និងការទាក់ទាញអតិថិជនថ្មី។
- បញ្ហាដឹកជញ្ជូន និង Logistics
  - ✓ ការចាំយ៉ាងយូរ, ទំនិញខូចខាត, ឬបាត់បង់ក្នុងពេលដឹកជញ្ជូនអាចប៉ះពាល់ដល់ភាពពេញចិត្ត។
  - ✓ អតិថិជនអាចបោះបង់ការទិញ បើការដឹកជញ្ជូនយឺត ឬថ្លៃដឹកខ្ពស់។
- ច្បាប់ និងការគ្រប់គ្រងអាជីវកម្មអេឡិចត្រូនិក
  - ✓ បញ្ហាជាមួយនឹងពន្ធអេឡិចត្រូនិក, ច្បាប់ទិញលើបណ្តាញ និងសិទ្ធិអតិថិជនខុសគ្នាទៅតាមប្រទេស។

៩. ការប្រើប្រាស់ BI និង Analytics មានអត្ថប្រយោជន៍ដូចតទៅ៖

- ជួយសម្រេចចិត្តបានលឿន និងច្បាស់លាស់
  - ✓ BI ផ្តល់ dashboard និងរបាយការណ៍ (reports) ដែលបង្ហាញទិន្នន័យជាក់ស្តែង។
- កំណត់នូវនិន្នាការនិងឱកាសថ្មី
  - ✓ Analytics អាចបង្ហាញនូវលំនាំទិញរបស់អតិថិជន និងការប្រែប្រួលនៅលើទីផ្សារ។
- បង្កើនប្រសិទ្ធភាពប្រតិបត្តិការ
  - ✓ BI ជួយគ្រប់គ្រងសារពើភ័ណ្ឌ, ថែមទាំងពិនិត្យផលិតភាព (efficiency) និងកំណត់កន្លែងដែលមានកង្វះខាត។
- បង្កើនការពេញចិត្តអតិថិជន
  - ✓ Customer Analytics អាចបង្ហាញនូវចំណង់ចំណូលចិត្ត និងលំនាំទិញរបស់អតិថិជននីមួយៗ។
- គាំទ្រការប្រកួតប្រជែង
  - ✓ ក្រុមហ៊ុនដែលប្រើ BI មានគុណសម្បត្តិក្នុងការសិក្សាពីទីផ្សារ និងគូប្រកួត។
- ជួយក្នុងការធ្វើព្យាករណ៍ (Forecasting) និងការធ្វើផែនការ (Planning)
  - ✓ ឧបករណ៍ BI និង Data Mining អាចយកទិន្នន័យអតីតកាល មកបង្កើតគំរូប៉ាន់ស្មានដើម្បីជួយផែនការផលិត, លក់, និងថវិកា។

១០. គោលបំណងនៃការគ្រប់គ្រងចំណេះដឹង Knowledge Management (KM) ៖

Knowledge Management (KM) គឺជាដំណើរការដែលអង្គភាព (organization) ប្រមូល, រៀបចំ, ចែករំលែក និងអភិវឌ្ឍចំណេះដឹងក្នុងស្ថាប័ន ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងការសម្រេចចិត្ត និងការបង្កើនប្រសិទ្ធភាព។

- គោលបំណងសំខាន់ៗរបស់ KM មានដូចជា៖
  - បង្កើនប្រសិទ្ធភាពនៃការសម្រេចចិត្ត
  - រក្សាចំណេះដឹងសំខាន់ក្នុងអង្គភាព
  - ជំរុញការច្នៃប្រឌិត (Innovation)
  - បង្កើនសមត្ថភាពប្រកួតប្រជែង
  - បន្ថយការធ្វើសកម្មភាពស្ទួន (redundancy)
- ដើម្បីឱ្យបុគ្គលិកអាចចែករំលែកចំណេះដឹងរបស់ពួកគេ Organization ត្រូវ៖
  - បង្កើតវប្បធម៌ចែកចំណេះដឹង
  - ប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យា KM
  - សិក្ខាសាលា និងកម្មវិធីដឹកនាំ (mentoring)
  - រង្វាន់និងសរសើរ
  - ចេញផ្សាយឯកសារ SOP / FAQ
  - Knowledge Champion / Expert Group

១១. ផលប៉ះពាល់វិជ្ជមាន និងអវិជ្ជមាននៃបញ្ញាសិប្បនិម្មិត (AI) លើសង្គម

- ផលវិជ្ជមាន (Positive Impacts) នៃ AI លើសង្គម
  - បង្កើនគុណភាពសេវាសុខភាព
  - ជួយបង្កើនប្រសិទ្ធភាពអាជីវកម្ម
  - ជំនួយការបង្រៀន
  - បង្កើតការច្នៃប្រឌិតថ្មី
  - ជំរុញការរីកចម្រើនបច្ចេកវិទ្យា
- ផលអវិជ្ជមាន (Negative Impacts) នៃ AI
  - បញ្ហាការងារកំពុងតែធ្លាក់ចុះ
  - បញ្ហាសិទ្ធិផ្ទាល់ខ្លួន និងធ្វើសម្រង់លើ
  - ការពឹងផ្អែកលើ AI ដោយគ្មានការគិត
  - ប្រើប្រាស់ក្នុងគោលបំណងអវិជ្ជមាន
  - ប្រើប្រាស់ក្នុងគោលបំណងអវិជ្ជមាន



Have a great day. Just enjoy the moment

➢ ពិភាក្សាអំពីរបៀបដែលបុគ្គល និង Organization សម្របខ្លួនបាន និងរីកចម្រើនក្នុងយុគសម័យដែលជំរុញដោយ AI ៖

❖ សម្រាប់បុគ្គល (Individuals)

- បន្ថែមជំនាញថ្មីៗ (Reskilling & Upskilling)
- បង្កើតភាពច្នៃប្រឌិត និងអារម្មណ៍មនុស្ស (Soft Skills)
- ប្រើប្រាស់ AI ដើម្បីជំនួយការងារ

❖ សម្រាប់អង្គភាព (Organizations)

- ធ្វើ Digital Transformation
- អភិវឌ្ឍការគ្រប់គ្រងទិន្នន័យ (Data Governance)
- បណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកអំពី AI

១២. អត្ថប្រយោជន៍ដែលស្ថាប័នអាចសម្រេចបានតាមរយៈការធ្វើផែនការយុទ្ធសាស្ត្រ (Strategic Planning)

ការធ្វើផែនការយុទ្ធសាស្ត្រ (Strategic Planning) គឺជាដំណើរការដែលស្ថាប័នប្រើសម្រាប់កំណត់ទិសដៅអនាគត កំណត់គោលដៅ និងយុទ្ធសាស្ត្រសម្រាប់សម្រេចអត្រាកំណើន និងភាពប្រសើររបស់អង្គភាព។

➢ អត្ថប្រយោជន៍សំខាន់ៗ៖

- កំណត់ទិសដៅច្បាស់លាស់
- ធ្វើការសម្រេចចិត្តមានប្រសិទ្ធភាព
- បង្កើនសមត្ថភាពប្រកួតប្រជែង
- អភិវឌ្ឍសមត្ថភាពធនធានមនុស្ស
- បង្កើតភាពរួមចំណែក និងទំនួលខុសត្រូវ
- កំណត់វិធានការវាស់វែងនិងត្រួតពិនិត្យ (KPIs)
- ត្រៀមខ្លួនសម្រាប់អនាគត

១៤. ក្នុងប្រព័ន្ធព័ត៌មាន (Information System) របស់ស្ថាប័នមួយ, មានភាពងាយរងគ្រោះជាច្រើន ដែលអាចបណ្តាលឲ្យមាន ផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានយ៉ាងធ្ងន់ធ្ងរ ទៅដល់ប្រតិបត្តិការអាជីវកម្ម។ ខាងក្រោមនេះជាភាពងាយរងគ្រោះទូទៅ និងរបៀបដែលវាអាចប៉ះពាល់ដល់ស្ថាប័ន៖

- ការចូលប្រើដោយមិនមានសិទ្ធិ (Unauthorized Access)
- ការបែកធ្លាយទិន្នន័យ (Data Breach / Leakage)
- Malware និង Ransomware
- អត់មានការចម្លងទិន្នន័យ (No Backup or Disaster Recovery Plan)
- ការខកខាននៃសុវត្ថិភាព Physical
- ការខកខានក្នុងការកំណត់សិទ្ធិ (Access Control Mismanagement)
- អត់មានការបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក
- សុវត្ថិភាពកម្មវិធីមិនគ្រប់គ្រាន់ (Unpatched Software/Vulnerabilities)

១៥. ដើម្បីការពារប្រឆាំងនឹងឧក្រិដ្ឋកម្មតាមអ៊ីនធឺណិត ( Against Cybercrime )

- ប្រើពាក្យសម្ងាត់រឹងមាំ និងការផ្លាស់ប្តូរពាក្យសម្ងាត់ជាប្រចាំ
- ប្រើការផ្ទៀងផ្ទាត់ពីរដំណាក់កាល ( Two-Factor Authentication )
- ដំឡើងកម្មវិធីសន្តិសុខ ( Antivirus/Antimalware ) និង Update ជាប្រចាំ
- អនុវត្តន៍ការអប់រំបុគ្គលិកអំពីសុវត្ថិភាពអ៊ីនធឺណិត
- បង្កើត និងអនុវត្តយុទ្ធសាស្ត្រប្រឆាំងនឹងព្រឹត្តិការណ៍ ( Incident Response Plan )
- គ្រប់គ្រងសិទ្ធិអ្នកប្រើ ( Access Control )
- បម្រុងទិន្នន័យ ( Backup ) ជាប្រចាំ
- រុករក និងតាមដានសកម្មភាពប្រព័ន្ធ

➤ ឧទាហរណ៍ជាក់ស្តែង៖

**ករណី: អ្នកបំរើនៅធនាគារមួយទទួលបាន Email បោកប្រាស់ ( Phishing Email )**

Email បានបង្ហាញថា មកពីអ្នកគ្រប់គ្រង IT ហើយស្នើឲ្យចុចលើដើម្បីបញ្ចូលពាក្យសម្ងាត់សម្រាប់ Update ប្រព័ន្ធ។

- ✓ បុគ្គលិកមិនបានអប់រំអំពី Phishing => ចុចលើដើម្បី => Hacker បានចូលប្រព័ន្ធ => លួចទិន្នន័យអតិថិជន។
- ✓ វិធានការការពារ៖
  - បណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកអំពី Email បោកប្រាស់
  - ប្រើ Two-Factor Authentication
  - Monitor សកម្មភាពប្រព័ន្ធ
  - Backup ទិន្នន័យជាប្រចាំ