

แบบฝึกหัดบทที่ 9

ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร

1. เหตุใดการตัดสินใจของผู้บริหารจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

ตอบ ผู้บริหาร (Executive) เป็น บุคคลหรือคณะบุคคลที่มีความสำคัญต่อการดำรงอยู่และอนาคตขององค์กร เนื่องจากผู้บริหารมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการกำหนดทิศทางในอนาคตของ องค์กรผ่านการตัดสินใจในปัญหาหรือโอกาสสำคัญทางธุรกิจซึ่งการตัดสินใจของ ผู้บริหาร จะมีผลไม่เพียงต่อการดำเนินงานในระยะสั้น แต่ครอบคลุมถึงความอยู่รอด ความมั่นคง และความเจริญเติบโตขององค์กร

2. สารสนเทศสำหรับผู้บริหารมีคุณลักษณะสำคัญที่แตกต่างจากสารสนเทศสำหรับบุคคลอื่นในองค์กรอย่างไร

ตอบ ผู้บริหารแต่ละคนจะมีสัดส่วนการตัดสินใจในแต่ละลักษณะแตกต่างกันตามงานของตน หรือสถานการณ์ของธุรกิจ แต่ลักษณะร่วมในการตัดสินใจของผู้บริหารที่เหมือนกันคือ ผู้บริหารที่มีศักยภาพภาพต้องสามารถตัดสินใจในปัญหาหรือวิกฤตการณ์ของ องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำองค์กรฝ่าวิกฤตและดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการอย่างราบรื่น

3. ปกติผู้บริหารได้รับข้อมูลในการตัดสินใจจากแหล่งใดบ้าง ตลอดจนข้อมูลจากแต่ละแหล่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างไร

ตอบ 3.1) ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการดำเนินงาน (Transaction Processing Data) เป็น ข้อมูลที่แสดงผลการปฏิบัติงานขององค์กร หน่วยงาน หรือระบบที่สนใจ ข้อมูลจากการดำเนินงานช่วยสร้างความเข้าใจและสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ ดำเนินงานที่ผ่านมาในอดีต โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบการควบคุม และการแก้ปัญหาการดำเนินงานโดยทั่วไป ตลอดจนสามารถนำมาประกอบการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

3.2) ข้อมูลจากภายในองค์กร (Internal Data) เป็น ข้อมูลที่จัดทำขึ้นภายในองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายหรือผลการดำเนินงานของกิจกรรม หรือโครงการในด้านต่าง ๆ ขององค์กรได้แก่ งบประมาณ แผนรายจ่าย การคาดการณ์ยอดขายและรายได้ และแผนทางการเงิน เป็นต้น โดยข้อมูลจะแสดงอดีต ปัจจุบัน และทิศทางในอนาคตขององค์กร เพื่อกำหนดแนวทางและจัดส่วนผสมของทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3) ข้อมูลจากภายนอกองค์กร (External Data) ปัจจัย ภายนอกมีผลกระทบต่อองค์กรโดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่การเปลี่ยนแปลง ปัจจัยทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม แลวิทยาการในประเทศหนึ่งจะมีเกี่ยวเนื่องไปทั่วโลก ผู้บริหารระดับสูงมักใช้ข้อมูลที่มาจกแหล่งภายนอกมาประกอบในการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือการตัดสินใจที่จะดำเนินธุรกิจหรือล้มเลิก เป็นต้น

4. จงอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีต่อศักยภาพในการแข่งขันในองค์กรในยุคปัจจุบัน

ตอบ ความรวดเร็วในการเข้าถึงและแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ตลอดจนการกระจายโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลของคนหมู่มาก ส่งผลให้ผู้บริการองค์กรทั้งภาครัฐบาลและภาคธุรกิจต้องสามารถทำการตัดสินใจ ทางเลือกของการแก้ปัญหาและ โอกาสอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาประยุกต์ให้การดำเนินงานและปัญหาทางธุรกิจที่ซับซ้อนให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม ซึ่งจะช่วยลดความไม่แน่นอนและความผิดพลาด ในการตัดสินใจลง แต่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับเทคโนโลยีสารสนเทศยังมิได้เป็น ความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งด้านความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศเท่าที่ควร แต่ยังคงส่งผลต่อการส่งเสริมการนำระบบสารสนเทศมาช่วยงานทางธุรกิจด้วย

5. จงอธิบายความหมายและคุณลักษณะเฉพาะของ EIS

ตอบ ลักษณะรายละเอียดระดับการใช้งานมีการใช้งานบ่อยความยืดหยุ่นสูง จะต้องสามารถเข้ากันได้กับรูปแบบการทำงานของผู้บริหารการใช้งาน ใช้ในงานตรวจสอบ ควบคุมการสนับสนุนการตัดสินใจ ผู้บริหารระดับสูงไม่มีโครงสร้างที่แน่นอนการสนับสนุนข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรผลลัพธ์ที่แสดงตัวอักษร ตาราง ภาพและเสียง รวมทั้งระบบมัลติมีเดียการใช้งานภาพกราฟิกสูง จะใช้รูปแบบการนำเสนอต่างๆ ความเร็วในการตอบสนองจะต้องตอบสนองอย่างรวดเร็ว ทันทีทันใดตารางแสดงลักษณะเฉพาะของระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง

6. จงอธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง EIS, DSS และ MIS

ตอบ EIS และ DSS ต่าง ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อจัดการกับข้อมูลให้อยู่ในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ แต่ทั้งสองระบบจะมีความแตกต่างกันในระดับของการใช้งาน การนำเสนอข้อมูล และความยากง่ายในการใช้ โดยที่เราสามารถกล่าวได้ว่า EIS เป็น DSS ที่ ถูกพัฒนาขึ้นเป็นพิเศษ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านสารสนเทศในการตัดสินใจแก้ปัญหา และการดำเนินงานของผู้บริหารที่ไม่ต้องการข้อมูลที่ละเอียด และมีความถูกต้อง สมบูรณ์ แต่สร้างความเข้าใจและให้ภาพรวมของระบบหรือปัญหาที่ผู้บริหารสนใจ โดย EIS อาจได้รับการออกแบบและพัฒนาจากฐานของ DSS เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเรียนรู้ ทำความเข้าใจ และใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนคณะที่ปรึกษาและผู้ได้บังคับบัญชาสามารถจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องใน DSS ถ้าผู้บริหารเกิดความต้องการข้อมูลมากกว่าที่ EIS ถูกพัฒนาขึ้น

7. คุณสมบัติสำคัญของ EIS มีอะไรบ้าง

ตอบ 7.1) สนับสนุนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning Support)
ผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่มักจะให้ความสำคัญต่อการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร

7.2) เชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Environment Focus)

ปกติ สิ่งที่ผู้บริหารต้องการจากระบบสารสนเทศคือ การที่จะสามารถเรียกสารสนเทศที่ต้องการและจำเป็นต่อการตัดสินใจออกมาจากฐาน ข้อมูลขององค์กรได้อย่างรวดเร็วโดยเฉพาะข้อมูลและข่าวสารที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการประกอบการตัดสินใจ

7.3) มีความสามารถในการคำนวณภาพกว้าง (Broad-based Computing Capabilities)

การตัดสินใจของผู้บริหารส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่มีโครงสร้างไม่แน่นอนและ ขาดความชัดเจน โดยส่วนใหญ่จะมองถึงภาพโดยรวมของระบบแบบกว้างๆ ไม่ลงลึกในรายละเอียด

7.4) ง่ายต่อการเรียนรู้และใช้งาน (Exceptional Ease of Learning and Use)

เนื่อง จากผู้บริหารจะมีกิจกรรมที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผู้บริหารจึงมีเวลาในการตัดสินใจในแต่ละงานน้อยหรือกล่าวได้ว่าเวลาของผู้ บริหารมีค่ามาก

7.5) พัฒนาเฉพาะสำหรับผู้บริหาร (Customization)

การตัดสินใจของผู้บริหารส่วนใหญ่จะมีความสัมพันธ์ต่อพนักงานอื่นและต่อการ ดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analyst and Designer) ต้องคำนึงถึงในการพัฒนา EIS เพื่อให้สามารถพัฒนา EIS ที่มีศักยภาพสูงมีประสิทธิภาพดีเหมาะสมกับการใช้งานและเป็นแบบเฉพาะสำหรับผู้บริหารที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ตามต้องการ

8. ข้อดีและข้อจำกัดในการนำ EIS มาใช้งานในองค์กรมีอะไรบ้าง

ตอบ ข้อดี

- 8.1) ลักษณะของข้อมูล คู่กันเคยกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติประจำอยู่แล้ว
- 8.2) ใช้ บุคลากร งบประมาณ เวลาดำเนินการ ค่อนข้างน้อย
- 8.3) โอกาสสร้าง MIS ได้สำเร็จ อยู่ในระดับสูง

ข้อเสีย

- 8.1) ความพร้อมที่ไม่เท่ากันของหน่วยงานย่อย รวมทั้งการรวบรวมและความทันสมัยของข้อมูล เป็น อุปสรรคต่อการผลิต สารสนเทศ เป็นส่วนรวมที่ผู้บริหารต้องการ
- 8.2) ข้อมูลประเภทเดียวกัน ปรากฏในหลายหน่วยงานย่อยเป็น นัย แห่งความซ้ำซ้อน และความขัดแย้ง ทำให้ ขาดความน่าเชื่อถือ และ เสียค่าใช้จ่ายสูง

9. ท่านมีความเห็นว่าการประยุกต์ EIS ในองค์กรในประเทศไทยบ้างหรือไม่ จงอธิบายพร้อมยกตัวอย่าง

ตอบ ปัจจุบันพัฒนาการและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งก่อให้เกิดความท้าทายแก่ผู้บริหารในอนาคตให้นำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจ โดยผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และวิสัยทัศน์ต่อแนวโน้มของเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่าง

- 9.1) การปรับปรุงรูปแบบการทำงานขององค์กร
- 9.2) การสนับสนุนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์
- 9.3) เครื่องมือในการทำงาน
- 9.4) การเพิ่มผลผลิตของงานโดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล
- 9.5) เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร