

# ไอเอ็มเอสจนถึงสำคัญต่อธุรกิจ (MIS and its Functions)

## ตอนที่ 3

ดร.ประวิทย์ วัฒนโธ  
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ  
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น



ต่อ จากฉบับที่แล้ว

### 7. Control and monitoring การควบคุมและติดตาม



(ภาพประกอบโดยนักศึกษา คณะเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยี ไทย ญี่ปุ่น)

หมายถึง แนวทางที่องค์กรจะต้องกำหนดนโยบายการจัดการระบบสารสนเทศ แนวทางหรือขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ ซึ่งกระทำเพื่อลดความเสี่ยง เช่น การควบคุมเพื่อป้องกันการดำเนินธุรกิจโดยต้องสร้างความสมดุลของต้นทุนของระบบ และการดำเนินธุรกิจองค์กรต้องควบคุมความเสี่ยงเกี่ยวกับความไม่ถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์

ซึ่งการจัดการระบบสารสนเทศเป็นงานสำคัญที่มีใช้เพียงแต่การปฏิบัติงานประจำวัน ที่ทำเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของธุรกิจเป็นระบบเท่านั้น แต่ต้องเป็นการดำเนินงานเชิงรุก (proactive) โดยที่การใช้ระบบสารสนเทศนั้นผู้บริหารต้องพิจารณาปัจจัยสำคัญ 5 ประการในการ Control and monitoring ดังต่อไปนี้ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะทำให้องค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายตามที่ได้วางแผนตามที่กำหนดไว้

1. **ความสามารถ (capability)** หมายถึงองค์กรต้องพัฒนาเตรียมความพร้อม ความสามารถขององค์กร และบุคคลในการประยุกต์ใช้ระบบข้อมูล และสารสนเทศ โดยผู้บริหารระดับสูงต้องพร้อมที่จะสนับสนุนด้านนโยบาย กำลังคน กำลังเงิน และวัสดุอุปกรณ์สำหรับบุคลากรในการ นำข้อมูลสารสนเทศที่มีมาแปลงเป็นแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ซึ่งผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและวางแผน จะต้องมีความสามารถในการจัดทำแผนการจัดการ ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ รวมทั้งแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้านการใช้เทคโนโลยี

2. **การควบคุม (control)** ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสารสนเทศโดยเฉพาะการเข้าถึงและความถูกต้องของข้อมูล เช่น จะต้องรักษาความปลอดภัยข้อมูล ความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย มีการป้องกันการบุกรุกข้อมูลทางเครือข่าย มีการกำหนดรหัสผ่านของแต่ละบุคคลในการเข้า



ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ องค์กรจะต้องมีวิธีการจัดการ และควบคุม ความเสี่ยง เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล และระบบคอมพิวเตอร์ โดย บุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องหรือเป็นความเสี่ยงในกรณีที่คุณคน ที่มีอำนาจหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล และระบบคอมพิวเตอร์ใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ

**3. ต้นทุน (cost)** ปกติการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศ จะมีต้นทุนที่สูง และไม่เห็นผลตอบแทนที่ชัดเจน หลายองค์กรธุรกิจ มักจะพบปัญหาเหล่านี้ ซึ่งทำให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ใน องค์กรในโครงการต่างๆ ไม่ประสบผลสำเร็จ ซึ่งในขั้นตอนสุดท้ายที่ สำคัญที่สุดคือ การใช้เพื่อวางแผนทางกลยุทธ์ หลายองค์กรหยุดอยู่ แคเพียงการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานประจำวันเท่านั้น ดังนั้น ผู้บริหารควรวางแผนความเสี่ยงในเรื่องของงบประมาณที่จะ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และให้เกิดความต่อเนื่อง

**4. การติดต่อสื่อสาร (communication)** ผู้บริหาร และองค์กร ธุรกิจต้องศึกษาการไหลเวียนของเลือด ซึ่งก็คือการไหลของข้อมูล สารสนเทศ (information flow) ภายในองค์กร และความสัมพันธ์ ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก ผู้บริหารจำเป็นต้องมี การวางแผน และทบทวนการใช้สารสนเทศอยู่เสมอ โดยประเมินค่า ความเสี่ยงอยู่ตลอดเวลา และดูว่ามาตรการควบคุมต่างๆ ที่ออกมา

ใช้ได้ผลหรือไม่เพียงไร ซึ่งอาจจะต้องมีกระบวนการ IT auditing ที่ เหมาะสม

#### 5. ความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantage)

ผู้บริหารควรมีดัชนีชี้วัดสมรรถนะของระบบสารสนเทศในหน่วยงาน เพื่อดูว่าระบบงานของตนเอง สามารถใช้เป็นตัวกำหนดทิศทางของ ธุรกิจ เป็นตัวกำหนดแผนเพื่อตอบสนองต่อของตลาด ความต้องการ ของลูกค้า และความสามารถขององค์กรได้หรือไม่ และสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์ของธุรกิจได้

โดยสรุป กระบวนการต่างๆ ที่แนะนำ จะเป็นแนวทางให้ องค์กรนำเครื่องมือด้านระบบสารสนเทศ และประยุกต์ใช้ได้ตามที่ จำเป็นอย่างเหมาะสมสำหรับการบริหารธุรกิจ ก็จะทำให้ประสบความสำเร็จ 