

ไอเอ็มเอสจนถึงสำคัญต่อธุรกิจ (MIS and its Functions)

ดร.ประจักษ์ เจริญวัฒน์
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น



ภาพประกอบโดยนักศึกษา

คณะเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยี ไทย ญี่ปุ่น

การบริหารข้อมูลสารสนเทศ 7 ขั้นตอนหลัก

1. Data Capturing
2. Data Storage
3. Data Processing
4. Data and Information distribution
5. Data Prediction and Forecasting
6. Planning
7. Control and Monitoring

ระบบจัดการสารสนเทศ (Management information system)

ถือว่าเป็นระบบที่จำเป็นมากต่อองค์กรธุรกิจปัจจุบัน บทบาทของเครื่องมือตัวนี้ถ้าเปรียบเทียบกับอวัยวะของร่างกายมนุษย์ถือว่าเป็นหัวใจทีเดียว ในขณะที่ข้อมูลสารสนเทศ เปรียบเหมือนเลือด

หัวใจมนุษย์เป็นเป็นอวัยวะที่ทำหน้าที่สูบฉีดเลือดให้ไหลเวียนไปยังอวัยวะอื่นๆ ในร่างกาย รวมทั้งสมอง เมื่ออวัยวะหรือสมองต้องการเลือดอย่างเร่งด่วน หัวใจก็จะต้องทำหน้าที่ผลิตเลือดไปเลี้ยงอวัยวะที่ต้องการอย่างเร่งด่วนเช่นเดียวกัน ในปริมาณที่เหมาะสม และให้ทันต่อวิกฤติของร่างกาย ดังนั้นจากที่กล่าวไปแล้วในตอนต้นที่ 1 หากองค์กรใดไม่ได้ สร้างระบบจัดเก็บข้อมูลธุรกิจที่ถูกต้องสมบูรณ์หรือมีระบบสารสนเทศที่ดี จะต้องเผชิญกับวิกฤติดังเช่นที่เปรียบเทียบแน่นอน เพราะขาดทั้งเลือด และหัวใจในองค์กร

ในตอนนี้จะกล่าวถึงขั้นตอนที่ 5 ต่อ คือการนำสารสนเทศที่มีมาทำการทำนาย วางแผน



(ภาพประกอบโดยนักศึกษา

คณะเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยี ไทย ญี่ปุ่น)

5. Data Prediction and Forecasting ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในระดับผู้บริหารระดับกลาง และระดับสูงในส่วนของ การวางแผนนั้น นับเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ดังรูป



โดยผู้บริหารระดับกลาง และระดับสูงจะใช้ข้อมูล (เลือด) ที่ผลิตจากระบบ (หัวใจ) คือ ระบบสารสนเทศ มาเพื่อวางแผนอนาคตของธุรกิจ และเพื่อการตัดสินใจที่ต้องกระทำอย่างทันทั่วทั้งที่ธุรกิจหรือวิริยะ หน่วยงานนั้นๆ ต้องการในการควบคุมด้านการปฏิบัติงาน การจัดการ และการวางแผนกลยุทธ์ ในอดีตนั้นการวางแผนการในส่วนนี้จะอาศัยจากการคาดเดา แต่ในปัจจุบันผู้บริหารต้องประยุกต์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดวิสัยทัศน์ และสร้างโอกาสในการแข่งขันแก่องค์กร เช่น ระบบสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการขาย ข้อมูลต่างๆ จะถูกรวบรวมจัดเก็บ (Capturing) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของฝ่ายขาย จัดเก็บ (Data Store) ในฐานข้อมูลที่เหมาะสม และข้อมูลจะถูก Process ซึ่งอาจจะเกี่ยวกับการทำนาย วางแผนผลิตภัณฑ์ที่ควรจะทำ การขาย รูปแบบ ราคา และการโฆษณาต่างๆ

ในขณะที่ขั้นที่ 5 ระบบสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ทำนาย (Prediction and Forecasting) จะรวบรวมสารสนเทศในเรื่องของกำไรหรือขาดทุนของผลิตภัณฑ์ ความสามารถของพนักงานขาย ยอดขายของแต่ละเขตการขาย รวมทั้งแนวโน้มการเติบโตของสินค้า การวิเคราะห์ลูกค้า ในเรื่องรูปแบบของการซื้อ และประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ เพื่อธุรกิจจะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คำกล่าวที่ว่า “รู้เขารู้เรา รบร้อยครั้งชนะทั้งร้อยครั้ง”

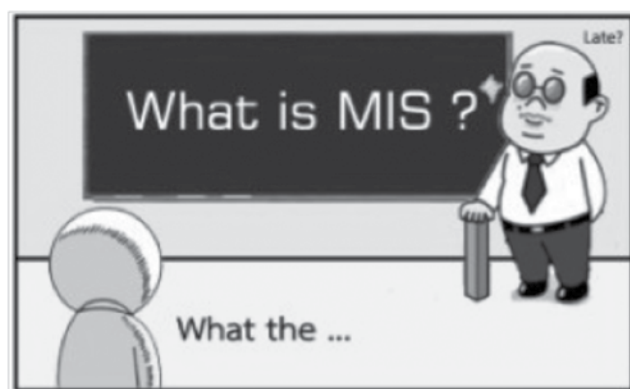
อย่างไรก็ตามผู้บริหารระดับกลาง และระดับสูงจะเป็นคน



สำคัญในองค์กรที่ในที่สุดกำหนดชะตากรรมขององค์กร ผู้บริหารต้องประชุม และกำหนดเป้าหมายขององค์กร วางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้นโดยมีข้อมูลสารสนเทศ เข้ามาประกอบ และติดตามสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ

6. Planning ในการใช้สารสนเทศนั้น ผู้บริหารอาจจำเป็นต้องใช้ในการ Prediction and Forecasting ดังที่กล่าวไปแล้วในข้อ 5 สำหรับธุรกิจนั้น การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวางแผนนั้นจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อ

- ประเมินกำลัง และทรัพยากรของตัวองค์กรธุรกิจเอง
- พยากรณ์กำลัง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค
- การกำหนดทางเลือกของธุรกิจ
- การวิเคราะห์ และประเมินผลด้าน Financial การเงิน และการตลาด กลยุทธ์ต่างๆ ที่จะต้องถูกนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ
- การเลือกทางเดิน ที่ดีที่สุดของธุรกิจ



(ภาพประกอบโดยนักศึกษา คณะเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยี ไทย ญี่ปุ่น)

ซึ่งปัญหาสำคัญที่องค์กรทั่วไป โดยเฉพาะ SME ประสบอยู่ คือ การขาดข้อมูลที่จะมาใช้พยากรณ์วางแผนหรือแม้กระทั่งองค์กรใหญ่ ข้อมูลเหล่านี้กระจัดกระจายอยู่ตามแผนก ฝ่าย ตัวบุคคล ในรูปแบบที่กระจัดกระจาย และไม่สามารถนำมาประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว

ดังนั้นผู้บริหารซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานวางแผน ต้องมีเครื่องมือที่นั่นคือ ระบบสารสนเทศที่ช่วยให้เห็นความเคลื่อนไหวโดยรวมในธุรกิจทั้งหมด และรายงานผู้บริหารในระดับที่สูงขึ้นไปตามที่ต้องการ ดังที่วิริยะต้องการเลือด จุดอ่อนประการหนึ่งของธุรกิจ ในการวางแผนที่มักจะเป็นกัน คือ การ “Plan” เสร็จแล้วก็ “นิ่ง” โดยที่ไม่ได้มีการติดตามผลที่เกิดขึ้น ดังนั้นเมื่อเวลาพูดถึงการวางแผนหรือ Planning สิ่งที่ต้องควบคู่ถัดมาเสมอคือ “การควบคุม” หรือ “Control and Monitoring”