

บทที่ 11

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

คุณลักษณะของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

- **จุดประสงค์หลักของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ** คือ ช่วยนำเสนอข้อมูลสารสนเทศจากการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อนำไปใช้ในการวางแผน จัดการ และควบคุมงานในระดับฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถเชื่อมโยงการทำงาน of ฝ่ายต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ ตลอดจนทำให้การตัดสินใจได้ดีขึ้นและทันเวลามาก

ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของฝ่ายต่างๆ จะถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันกลายเป็นระบบสารสนเทศหนึ่งเพื่อการจัดการขององค์กร โดยข้อมูลจากฝ่ายการทำงานต่างๆ จะถูกรวบรวมเข้าไว้ในฐานข้อมูลกลาง ซึ่งเป็นแหล่งรวมของสารสนเทศจากระบบประมวลผลรายการ และจากฐานข้อมูลอื่นภายในองค์กรของฝ่ายต่างๆ เข้าด้วยกัน และฐานข้อมูลภายนอกองค์กร เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเข้าของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และประมวลผลได้รายงานนำเสนอต่อผู้บริหารและจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลจากระบบ MIS เพื่อนำไปเป็นข้อมูลเข้าของระบบสารสนเทศอื่น คือ

- ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ(DSS)
- ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง
- ระบบผู้เชี่ยวชาญ

นอกจากนี้ยังเป็นสารสนเทศให้พนักงานขององค์กรผ่านระบบอินทราเน็ต(intranet)

ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

โดยทั่วไป อาจแบ่งเป็นส่วนนำเข้าข้อมูล ส่วนประมวลผล และผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ดังนี้

1. ส่วนที่นำเข้าไปในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ข้อมูลนำเข้าของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มาจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอก

- แหล่งข้อมูลภายในที่สำคัญ มาจากระบบการประมวลผลรายการ ได้มาจากการทำงานหลักของระบบการประมวลผลรายการ

- แหล่งข้อมูลภายนอก ได้แก่ ข้อมูลจากลูกค้า แหล่งผลิต คู่แข่ง ผู้ถือหุ้น ข้อมูลทางเศรษฐกิจ และการเมือง และข้อมูลจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ทราเน็ต(extranet) ที่เชื่อมโยงแหล่งข้อมูลภายนอกต่างๆ เข้าด้วยกัน เช่น ข้อมูลของกลุ่มผู้ขายสินค้าธุรกิจที่เป็นคู่ค้า เป็นต้น

ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

2. ระบบย่อยของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบย่อยของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบ่งตามหน้าที่ทางการจัดการออกเป็น

- ระบบสารสนเทศทางการบัญชี
- ระบบสารสนเทศทางการเงิน
- ระบบสารสนเทศทางการตลาด
- ระบบสารสนเทศทางการผลิต
- ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล

ระบบย่อยต่างๆ สามารถใช้ทรัพยากรด้านฮาร์ดแวร์ ข้อมูล และบุคคลร่วมกันได้ และระบบจะต้องสามารถจัดการข้อมูลและสารสนเทศได้ถูกต้อง ให้กับบุคคลที่ถูกต้อง ในรูปแบบและเวลาที่เหมาะสม

ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

3. ผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ได้ มักจะอยู่ในรูปแบบของรายงาน รายงานเหล่านี้ได้แก่

3.1 รายงานตามตารางเวลา(Schedules Reports) เป็นรายงานที่เกิดขึ้นตามช่วงเวลา หรือตามตารางเวลา เช่น รายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ตัวอย่างเช่น รายงานยอดขายประจำเดือน รายงานอายุลูกหนี้ รายงานสินค้าคงเหลือ

3.2 รายงานแสดงตัวบ่งชี้(Key Indicator Reports) เป็นรายงานแสดงตัวบ่งชี้ผลลัพธ์การดำเนินงาน และสรุปการปฏิบัติงานที่วิกฤติ เช่น รายงานสรุประดับของสินค้าคงคลัง ปริมาณการผลิต ปริมาณการขาย เป็นต้น รายงานแสดงตัวบ่งชี้จะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้น โดยจะแสดงเฉพาะข้อมูลที่สำคัญแทนการดูจากสารสนเทศทั้งหมด

3.3 รายงานตามคำขอ(Demand Reports) ให้ข้อมูลตามที่ผู้บริหารร้องขอ

3.4 รายงานกรณียกเว้น(Exception Reports) เป็นรายงานที่ถูกผลิตออกมาอย่างอัตโนมัติ เมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่ปกติเกิดขึ้นหรือเมื่อต้องการใช้ในการดำเนินการบริหาร เช่น รายงานสินค้าที่ยังไม่ได้จัดส่ง รายงานลูกหนี้ค้างชำระ

3.5 รายงานแบบเจาะลึกรายละเอียด(Drill Down Report) เป็นรายงานที่ให้รายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์หนึ่งๆ

ระบบย่อยของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

เนื่องจากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นระบบที่นำมาใช้กับผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ขององค์กร ดังนั้นระบบย่อยของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการประกอบด้วยระบบสารสนเทศสำหรับงานตามหน้าที่ต่างๆ ได้แก่

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการบัญชี
2. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการเงิน
3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการตลาด
4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการผลิต
5. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

บทสรุป

- ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นระบบที่นำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลส่วนที่นำเข้าระบบส่วนมาก**มาจากระบบประมวลผลรายการ** จะถูกจัดเก็บเข้าระบบพร้อมกับข้อมูลจากระบบอื่นๆ ทั้งข้อมูลจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อผลิตรายงานต่างๆ ออกมา
- ทำให้ผู้บริหารตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารทุกระดับได้ประโยชน์ แต่เน้นไปที่**ผู้บริหารระดับกลางมากที่สุด** เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจในการจัดการตามขอบเขตหน้าที่ขององค์กรได้อย่างเป็นระบบและเชื่อมโยงกัน ตลอดจนการนำมาใช้ในการวางแผนระยะกลางของหน่วยงานต่างๆ ได้