การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้นำองค์กรและผู้บริหาร

ตัวอย่าง

เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น

วิชา ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
(Management Information Systems for Administration)

ผู้เขียน ผศ. ดร. ชนวัฒน์ โกญจนาวรรณ

การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้นำองค์กรและผู้บริหาร

ตัวอย่าง

เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น

วิชา ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
(Management Information Systems for Administration)

ผู้เขียน : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนวัฒน์ โกญจนาวรรณ

การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้นำองค์กรและผู้บริหาร

ผู้เขียน : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนวัฒน์ โกญจนาวรรณ

ราคา 220 บาท

พิมพ์ครั้งที่ 1 : มีนาคม 2557

สงวนลิขสิทธิ์โดย : บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด

จัดพิมพ์โดย : บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด
2387 อาคารรวมทุนพัฒนา ถนนเพชรบุรีตัดใหม่
แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310
โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)
แฟกซ์ : 0-2718-1831, 0-2318-4809
http://www.expernetbooks.com
http://www.expernetplus.com

พิมพ์ที่ : ธรรกมลการพิมพ์
โทร. 0-2932-4911, 0-2932-5433

ข้อมูลทางบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ
ผศ.ดร. ชนวัฒน์ โกญจนาวรรณ.
การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้นำองค์กรและผู้บริหาร.--กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท, 2557.
242 หน้า.
1. สารสนเทศเพื่อการจัดการ. I. ชื่อเรื่อง.
658.403
ISBN 978-974-414-308-2

ตัวอย่าง

คำนำ

โครงการความร่วมมือทางวิชาการ ระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับสถาบันการศึกษา ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เพียบพร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรมเป็นสำคัญ

หนังสือเล่มนี้ คณะอนุกรรมการด้านวิชาการได้คัดเลือกและอนุมัติให้เป็นตำราหลักของหมวดวิชาเฉพาะ สำหรับใช้ในการเรียนการสอนของหลักสูตรฯ ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดมาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการในระดับสูงที่สังคมยอมรับ ตลอดจนเพื่อให้นักศึกษาในโครงการสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอย่างได้ผล

คณะกรรมการอำนวยการกลางเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่า ด้วยความร่วมมือและความมุ่งมั่นของทุกสถาบันการศึกษา จะส่งผลให้โครงการฯ ประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้เป็นอย่างดี อันจะก่อให้เกิดคุณูปการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืนสืบไป

(นายสมพร ใช้บางยาง)
ประธานคณะกรรมการอำนวยการกลาง
โครงการความร่วมมือทางวิชาการ
ระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
กับสถาบันการศึกษา

ตัวอย่าง

คำนำผู้เขียน

องค์กรในยุคใหม่ทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องพัฒนาและประยุกต์ใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด การยกระดับศักยภาพและขีดความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นปัจจัยอันสำคัญยิ่ง เป็นผลให้การมุ่งเน้นที่ปรากฏในหลายองค์กรปัจจุบันได้แปรเปลี่ยนไป จากการเน้นเพียงการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นการพัฒนาและประยุกต์ใช้สารสนเทศ หนังสือเล่มนี้จึงพยายามที่จะสร้างความเข้าใจแก่ผู้อ่านในปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐานของการใช้งานสารสนเทศควบคู่กับการสร้างความรู้ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรโดยรวม

สารสนเทศได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร (Executive) และผู้จัดการ (Manager) หรือหัวหน้างาน (Supervisor) ทุกคนล้วนจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และมีพันธะที่จะร่วมรับผิดชอบในการพัฒนาสารสนเทศขององค์กร ในฐานะที่เป็นหัวใจสำคัญสำหรับการขับเคลื่อนพัฒนาการ และการเปลี่ยนแปลงเชิงสร้างสรรค์แก่องค์กร

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเล่มนี้จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ และช่วยในการเตรียมตัวของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสำหรับการบริหารจัดการและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม และจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรทุกประเภท

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนวัฒน์ โกญจนาวรรณ

ตัวอย่าง

สารบัญ

หน้า

คำนำผู้เขียน **4**

สารบัญ **5**

บทที่ 1 : สารสนเทศกับการพัฒนาองค์กร **11**

- ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ 13
- องค์กรและสภาพแวดล้อม 16
- การไหลเวียนของสารสนเทศในองค์กร 18
- อุปสรรคการไหลเวียนของสารสนเทศในองค์กร 19
- บทบาทของนักบริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารสนเทศ 21
- ผลของเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่อองค์กร 22

บทที่ 2 : หลักการและแนวคิดในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการ **25**

- หน้าที่และบทบาทของผู้บริหารองค์กร 26
- ข้อพึงมีสำหรับความสำเร็จในการบริหารจัดการ 28
- ประเภทของงานและกิจกรรมการจัดการ 33
- สารสนเทศเพื่อการบริหาร 37
- องค์ประกอบพื้นฐานในการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้ในองค์กร 40
- เทคโนโลยีสารสนเทศ 43
- ระบบสารสนเทศ 44
- ประเภทของระบบสารสนเทศ 46

ตัวอย่าง

หน้า

บทที่ 3 : ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ 53

- ลักษณะของสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร 54
- แบบจำลองพฤติกรรมการจัดการและการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล 60
- แบบจำลองพฤติกรรมการจัดการและการตัดสินใจของไซมอน 61
- การตัดสินใจแบบตายตัวและการตัดสินใจแบบไม่ตายตัว 62
- แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการตัดสินใจ 65
- การตัดสินใจกลุ่มและการมีส่วนร่วม 68
- การปรับปรุงการตัดสินใจเพื่อการจัดการ 68
- ปัญหาในการใช้สารสนเทศเพื่อการจัดการ 70
- การขาดความรู้และทักษะสารสนเทศ 79
- ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ 80
- วงจรการพัฒนาระบบ 91

บทที่ 4 : ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง 95

- ความสามารถของระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง 96
- คุณสมบัติและขีดความสามารถของระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง 98
- ความสามารถในการวิเคราะห์ 102
- การเปรียบเทียบและการผสมผสานระหว่างระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง กับระบบสนับสนุนการตัดสินใจ 104

ตัวอย่าง

หน้า

❖ แนวโน้มของระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง 107
❖ ระบบพอร์ทัลองค์กร 108

บทที่ 5 : แหล่งสารสนเทศเพื่อการจัดการ 111

❖ สภาพแวดล้อมภายนอกและการรวบรวมสารสนเทศ 112
❖ สถานการณ์ที่ผู้บริหารต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับโลกภายนอก 113
❖ แหล่งสารสนเทศการจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก 113
❖ ผู้บริหารได้รับสารสนเทศจากใคร 115
❖ เส้นระดับความอุดมสารสนเทศ 116
❖ สารสนเทศเพื่องานด้านการจัดการต่างๆ 117

บทที่ 6 : คลังข้อมูล 119

❖ ความหมายของคลังข้อมูล 119
❖ คุณสมบัติของคลังข้อมูล 122
❖ ข้อแตกต่างระหว่างฐานข้อมูลปฏิบัติการและคลังข้อมูล 123
❖ องค์ประกอบภายในคลังข้อมูล 125
❖ การจัดเตรียมข้อมูลเข้าสู่คลังข้อมูล 126
❖ การนำข้อมูลเข้าสู่คลังข้อมูล 127
❖ รูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลในคลังข้อมูล 128
❖ ตลาดข้อมูล 132

ตัวอย่าง

หน้า

บทที่ 7 : บทบาทและความจำเป็นของการจัดการสารสนเทศสำนักงาน **135**

- ความหมายของสารสนเทศสำนักงาน 135
- ความสำคัญของสารสนเทศสำนักงาน 137
- ความต้องการสารสนเทศสำนักงาน 138
- ปัญหาของสารสนเทศสำนักงาน 139
- ความหมายของการจัดการสารสนเทศสำนักงาน 141
- วัตถุประสงค์ของการจัดการสารสนเทศสำนักงาน 143
- เป้าหมายในการจัดการสารสนเทศสำนักงาน 144
- ประโยชน์ของการจัดการสารสนเทศสำนักงาน 144
- ขั้นตอนการพัฒนาการจัดการสารสนเทศสำนักงาน 147
- ธรรมชาติของสารสนเทศสำนักงาน 153
- ประเภทของสารสนเทศสำนักงาน 154
- การนำเสนอการจัดการสารสนเทศสำนักงานแก่ผู้ใช้ 158
- การพัฒนาและจัดบุคลากรงานจัดการสารสนเทศสำนักงาน 161

บทที่ 8 : การจัดการความรู้ **167**

- ความหมายของการจัดการความรู้ 168
- ประโยชน์ของการจัดการความรู้ 169
- ความหมายของความรู้ 169
- พนักงานกับความรู้ 173
- ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ในแง่มุมของการจัดการความรู้ 174
- ความรู้...จากส่วนตัวเป็นขององค์กร 174

ตัวอย่าง

หน้า

❖ ขอบเขตและแหล่งขององค์ความรู้ 175
❖ กระบวนการได้มาซึ่งองค์ความรู้ 176
❖ ขอบเขตขององค์ความรู้ 177
❖ แหล่งกำเนิดขององค์ความรู้ 177
❖ ปัญหาในการถ่ายโอน หรือถ่ายทอดองค์ความรู้ 178
❖ ทักษะที่จำเป็นของวิศวกรความรู้ 179
❖ วิธีการได้มาซึ่งองค์ความรู้ 180
❖ การจัดรูปแบบองค์ความรู้ 187

บทที่ 9 : เหมืองข้อมูล 189

❖ ความหมายของเหมืองข้อมูล 190
❖ งานของเหมืองข้อมูล 192
❖ การสกัดความรู้ด้วยเทคนิคกฎความสัมพันธ์ 195
❖ การสกัดความรู้ด้วยการจำแนกประเภทและการทำนาย 196
❖ การจำแนกประเภทและการทำนาย 198

ภาคผนวก ก. : กรณีศึกษา : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารราชการแบบบูรณาการเมืองพัทยา 201

ภาคผนวก ข. : ตัวอย่างเว็บไซต์ขององค์กรหรือสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศสำนักงาน 221

ภาคผนวก ค. : กรณีศึกษา : การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับระบบการจองตั๋วเครื่องบิน 235

รายการอ้างอิง 240

ตัวอย่าง

ตัวอย่าง

สารสนเทศกับการพัฒนาองค์กร

องค์กรบางแห่งจัดตั้งขึ้นเพื่อจุดมุ่งหมายโดยเฉพาะ ในขณะที่องค์กรบางแห่งเกิดตามธรรมชาติ อย่างไรก็ตาม องค์กรทุกแห่งมักมีจุดหมายและวัตถุประสงค์ทั้งที่ระบุออกมาชัดเจนหรือระบุเฉพาะเป็นการภายใน ซึ่งเมื่อเวลาผ่านไป องค์กรต่างๆ ได้สร้างวัฒนธรรมและแนวปฏิบัติ ที่มีกระบวนการและระบบต่างๆ รวมทั้งมีวิธีการในการ *"ทำสิ่งต่างๆ"* ด้วย ธรรมเนียมปฏิบัติเหล่านี้มักจะยึดถือโดยผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ลูกค้า ผู้จัดจำหน่ายสินค้า เป็นต้น นอกจากนี้ ธรรมเนียมปฏิบัติเหล่านี้ยังสะท้อนอยู่ในโครงสร้างขององค์กร และจะปรากฏเด่นชัดเมื่อองค์กรเจริญเติบโตขึ้น

ในอดีต องค์กรต่างๆ มักจะนิยมแบ่งโครงสร้างออกเป็นฝ่ายหรือแผนกต่างๆ ตามหน้าที่งาน เช่น ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายบุคคล ฝ่ายขาย เป็นต้น ซึ่งฝ่ายต่างๆ เหล่านี้ต้องการผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์เฉพาะที่แตกต่างกันไป ในระยะหลังนี้ องค์กรบางแห่งได้กำหนดโครงสร้างการบริหารที่เป็นแนวราบ มีลำดับชั้น และเน้นความแตกต่างในหน้าที่งานน้อยลง ไม่ว่าองค์กรจะมีโครง

ตัวอย่าง

สร้างแบบใดก็ตาม สารสนเทศต้องไหลเวียนในหมู่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ระหว่างองค์กรต่อองค์กร และระหว่างองค์กรต่อโลกภายนอกได้อย่างคล่องตัว การสื่อสารในลักษณะนี้จำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ องค์กรส่วนใหญ่จึงกำหนดกระบวนการและกลไกช่องทางการสื่อสารทั้งในแนวตั้งและแนวราบเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ รวมทั้งยังจะต้องพัฒนาระบบและกระบวนการเพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และประสานแลกเปลี่ยนสารสนเทศภายในองค์กร ระหว่างองค์กร และโลกภายนอก โดยกลไกการสื่อสารอาจจะอยู่ในรูปของการประชุมร่วมกันเป็นประจำระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในแต่ละฝ่าย หรือเป็นการประชุมร่วมกันของผู้บริหารทุกฝ่ายก็ได้ ซึ่งการประชุมนี้อาจมีวาระการประชุมที่เป็นทางการ และมีการเวียนแจ้งรายงานการประชุมแต่ละเดือนให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ อาจมีการสื่อสารโดยการใช้บันทึกช่วยจำและการใช้โทรศัพท์ติดต่อกันตามความเหมาะสม องค์กรอาจจัดกิจกรรมประสมประสาน เช่นการประชุมทีมงานข้ามฝ่าย เพื่อช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศได้อย่างสะดวกเสรียิ่งขึ้น โดยแต่ละฝ่ายมักจะกำหนดการทำงาน เป้าหมายและลำดับความสำคัญของงานแต่ก็ต่างกันไป อีกทั้งปริมาณสารสนเทศที่ต้องการเพื่อการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายขึ้นอยู่กับระดับของการประสานเป็นหนึ่งเดียว ในองค์กรซึ่งเน้นการทำงานเป็นทีมและมีโครงสร้างองค์กรแบบแนวราบจะช่วยลดการแบ่งแยกเป็นฝ่ายต่าง ๆ และช่วยให้การประสานเป็นหนึ่งเดียวทำได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ยังทำให้การไหลเวียนของสารสนเทศสะดวกรวดเร็วขึ้น และช่วยลดความจำเป็นในการจัดวางกลไกเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศอีกด้วย อย่างไรก็ตาม ในองค์กรซึ่งมีการแบ่งงานออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งเป็นอิสระจากกัน มักต้องการการปฏิสัมพันธ์แบบตัวต่อตัวมากขึ้นเพื่อช่วย

ให้ผู้ปฏิบัติงานจากฝ่ายต่าง ๆ มีความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเรื่องนี้มีความสำคัญเป็นอย่างมากโดยเฉพาะในงานที่มีความเฉพาะ เช่น การเงิน วิศวกร แพทย์ โปรแกรมเมอร์ และกฎหมาย ซึ่งมักจะมีการสื่อสารด้วยการเขียนที่ย่นย่อหรือใช้ศัพท์เทคนิคซึ่งคนทั่วไปไม่ค่อยเข้าใจ อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ปฏิบัติงานพัฒนาการประสานงาน มีการแปลการเขียนที่ย่นย่อหรือการเขียนที่ใช้ศัพท์เทคนิคให้เป็นความหมายร่วมกัน ผู้ปฏิบัติงานก็จะสามารถสื่อสารกันได้ในระดับที่น่าพอใจ ไม่ว่าจะเป็นการใช้โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือบันทึกช่วยจำ โดยไม่จำเป็นต้องใช้การประชุมแบบเห็นหน้ากัน

ข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) และความรู้ (Knowledge)

โดยปกติแล้ว ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้มีความใกล้ชิดกันอย่างมาก แต่อันที่จริงแล้วทั้งสามสิ่งก็ยังมีข้อที่แตกต่างกัน โดยคำว่า *"ข้อมูล (Data)"* นั้นหมายถึง เนื้อความของข้อเท็จจริงที่ได้รับการรวบรวมเก็บไว้โดยไม่ได้คำนึงถึงสาระที่เกิดจากข้อมูลเหล่านั้น เมื่อข้อมูลหลาย ๆ อันประกอบกันเพื่ออธิบายเรื่อง ๆ เดียวกัน สิ่งนี้ทำให้เกิดคำว่า *"ข่าวสารหรือสารสนเทศ (Information)"* ซึ่งหมายถึง สิ่งที่มีความหมายในเชิงเนื้อหาสาระสำหรับผู้รับข้อมูลนั้น ๆ ส่วนคำว่า *"ความรู้ (Knowledge)"* คือ สิ่งที่รู้ ซึ่งได้จากการเรียนรู้สารสนเทศหรือประสบการณ์ที่ได้สั่งสมมา โดยใช้วิธีการทางตรรกะหรือการวินิจฉัยเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ถ้าเรากล่าวว่าสารสนเทศคือข้อมูลบวกกับความหมาย ดังนั้นความรู้ (Knowledge) ก็คือ สารสนเทศบวกกับการประมวลผลเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ หรือความสามารถที่จะคิดหาทางออก หรือการแก้ไขปัญหาโดยการเปรียบเทียบกับสารสนเทศที่มีอยู่

ตัวอย่าง

พูดง่าย ๆ ก็คือ ข้อมูล (Data) เปรียบเหมือนกับน้ำมันดิบที่ยังไม่ผ่านการกลั่นเอาไปใช้งานไม่ได้ ผลจากการกลั่นจะได้น้ำมันดีเซล น้ำมันเบนซิน ซึ่งเทียบได้กับข้อมูลสารสนเทศที่พร้อมจะนำมาใช้งานนั่นเอง

ภาพที่ 1-1 วิวัฒนาการของโลกข้อมูล

ตัวอย่างเช่น

พนักงานขาย ในแผนกการตลาดของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง มีหน้าที่ตรวจสอบสินค้าคงคลังในทุกวันที่ 1 ของเดือน และทำรายงานเสนอหัวหน้าแผนกการตลาด เพื่อให้หัวหน้าแผนกการตลาดสามารถตัดสินใจสั่งของมาขายได้ทันก่อนที่ของจะขาดสต๊อก

รหัสสินค้า	ชื่อสินค้า	วันที่สั่งของครั้งสุดท้าย	จำนวนสินค้าคงค้าง
P 101	แชมพูซันนี	11 ธันวาคม 2547	320,034
P 102	แป้งเด็กออนปา	12 ธันวาคม 2547	3,442
P 103	แปรงสีฟันเค	25 ธันวาคม 2547	4,243
P 104	แป้งบัวหิมะ	25 มกราคม 2547	4,154
P 243	ครีมสิวฝ้ามนตรี	30 ธันวาคม 2547	45
P 642	ผงซักฟอกมรกต	30 กันยายน 2547	32
P 334	สบู่นกเอี้ยง	30 ตุลาคม 2547	4

รายงานฉบับที่ 1 : 1 มกราคม 2548

ตัวอย่าง

จะเห็นว่ารายงานฉบับแรกนี้ยังไม่ช่วยให้การตัดสินใจทำได้ดีนัก เพราะมีหลายรายการที่มีสินค้าคงคลังมากมายเนื่องจากเพิ่งจะทำการสั่งเข้ามาไม่กี่วันนี้เอง จึงเป็นข้อมูลที่ไม่อยากรู้มากนัก ดังนั้นถ้าจะให้หัวหน้าแผนกการตลาดตัดสินใจได้ง่ายขึ้น พนักงานขายคนนี้จึงควรที่จะเสนอเฉพาะสินค้าที่ใกล้หมดจริงๆ โดยอาจตั้งสมมติฐานว่า จะเสนอเฉพาะสินค้าที่มีเหลืออยู่น้อยกว่า 500 ชิ้น

รหัสสินค้า	ชื่อสินค้า	วันที่สั่งของครั้งสุดท้าย	จำนวนสินค้าคงค้าง
P 243	ครีมสิวฝ้ามนตรี	30 ธันวาคม 2547	45
P 642	ผงซักฟอกมรกต	30 กันยายน 2547	32
P 334	สบู่นกเอี้ยง	30 ตุลาคม 2547	4

รายงานสินค้าคงคลังประจำเดือน : 1 มกราคม 2548

หมายเหตุ รายการนี้เสนอเฉพาะสินค้าที่มีเหลืออยู่น้อยกว่า 500 ชิ้น

จะเห็นได้ว่า พนักงานขายคนนี้สามารถกลั่นกรองข้อมูลดิบให้เป็นสารสนเทศ เพื่อใช้ในการตัดสินใจของเจ้านายของเขา โดยช่วยทำให้เจ้านายของเขาสามารถประหยัดเวลาด้วยการที่เขาช่วยตัดส่วนที่ไม่จำเป็นออก ซึ่งเขาสามารถเสนอข้อมูลสารสนเทศได้ดีขึ้นกว่าฉบับแรก นอกจากนี้เขายังอาจจะสามารถนำเสนอด้วยวิธีอื่นๆ ได้ เช่น กราฟ (Graph) เพื่อช่วยให้เจ้านายของเขาตัดสินใจได้ง่ายขึ้นไปอีก

ตัวอย่าง

องค์กรและสภาพแวดล้อม

นอกจากการปฏิสัมพันธ์หรือการติดต่อสื่อสารภายในแล้ว องค์กรยังจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับโลกภายนอกด้วย ในสภาพแวดล้อมปัจจุบันมีองค์กรน้อยแห่งที่จะสามารถอยู่ได้อย่างอิสระโดยไม่ต้องติดต่อพึ่งพาผู้อื่น ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสภาพแวดล้อมที่กว้างไกลอาจซับซ้อนยิ่งนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพปัจจุบันที่โลกไร้พรมแดน องค์กรจำเป็นต้องติดต่อกับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องหลายกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มลูกค้า ตัวแทนจัดหาสินค้า ตัวแทนจำหน่าย กลุ่มที่ปรึกษา เช่น นายธนาคาร นักบัญชี และกลุ่มผู้บริโภค องค์กรจะกำหนดนโยบายเพื่อสร้างสัมพันธภาพกับกลุ่มที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ เช่น อาจกำหนดนโยบายสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยการบริการที่มีคุณภาพและราคาที่แข่งขันได้ หรืออาจมีนโยบายให้ตัวแทนจัดหาสินค้าสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศในการควบคุมสินค้าขององค์กร เพื่อจะได้จัดหาสินค้าได้เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพ คุ้มค่าใช้จ่าย และลดค่าใช้จ่ายในการเก็บกักสินค้าลง

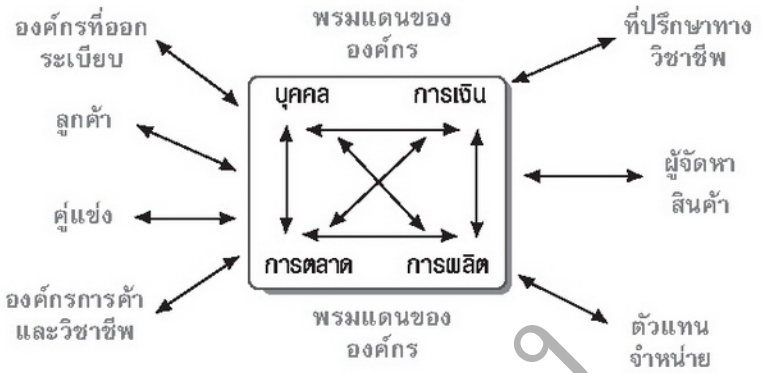
โลกภายนอกนอกจากเปิดโอกาสทางธุรกิจแล้ว ยังอาจทำให้เกิดแรงบีบคั้นว่าองค์กรควรจะไปในทิศทางใด ยกตัวอย่างเช่น ตัวแทนจัดหาสินค้าและตัวแทนจำหน่ายอาจสร้างแรงกดดันในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร เมื่อองค์กรต้องการวัตถุดิบและชิ้นส่วนภายใน 24 ชั่วโมง แต่ตัวแทนอาจไม่สามารถจัดให้ในกรอบเวลาที่ต้องการได้ หรือจากการที่องค์กรต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งอาจจะทำให้ได้รับความกดดันได้ เช่น การจ้างงาน สุขภาพและความปลอดภัย การเงินและการส่งออก เป็นต้น นอกจากนี้ กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องก็อาจจะทำให้องค์กรเกิดความกดดันได้ เช่น สหภาพการค้าอาจไม่เห็นชอบที่องค์กรจะทำบางสิ่งบางอย่างที่ตนเห็นว่าเป็นผลเสียต่อสมาชิก หรือกลุ่มผู้เกี่ยวข้องต้องการ

ที่จะให้มีการจัดสรรส่วนแบ่งเป็นประจำ ซึ่งทำให้บีบรัดวงเงินสำหรับการลงทุน ในขณะเดียวกัน องค์กรก็ยังพบว่า ตนต้องระวังและเอาใจใส่ความสนใจของมวลชนตลอดจนความคิดเห็นของกลุ่มเศรษฐกิจ กลุ่มการเมือง กลุ่มผู้บริโภค กลุ่มอนุรักษ์สภาพแวดล้อม ฯลฯ องค์กรใดที่เพิกเฉยต่อความหวังดีของมวลชนมักจะพบว่า ความสัมพันธ์อันดีต่อมวลชน หรือแม้แต่ส่วนแบ่งตลาดขององค์กรก็อาจจะได้รับผลกระทบที่รุนแรง ยิ่งไปกว่านั้นการแข่งขันไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันด้านส่วนแบ่งตลาด ด้านบุคลากร และทรัพยากร รวมไปถึงความจำเป็นที่ต้องประสานกับองค์กรอื่น เช่น ธนาคาร หน่วยงานโฆษณา นักกฎหมาย หรือคู่แข่งด้วยกันเอง เป็นต้น ก็ถือเป็นแรงกดดันขององค์กรด้วย

แรงกดดันต่าง ๆ ที่องค์กรได้รับนั้น จะทำให้องค์กรเปลี่ยนพฤติกรรมหรือจำกัดการกระทำของตน และการตัดสินใจขององค์กรจะสะท้อนให้เห็นถึงการชั่งน้ำหนักระหว่างเป้าหมายที่ปรารถนาและแรงกดดันต่าง ๆ ด้วย โดยการตัดสินใจบางเรื่องอาจเป็นผลโดยตรงจากการปรึกษากับผู้อื่น เช่น บุคลากร กลุ่มผู้สนใจ และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งการปรึกษาเช่นนี้อย่างน้อยมุ่งที่จะสร้างความเข้าใจอันดีและให้การปฏิบัติเป็นที่ยอมรับ

เห็นได้ชัดว่ายิ่งองค์กรมีความซับซ้อนหลากหลายเท่าใด สภาพแวดล้อมขององค์กรยิ่งไม่หยุดนิ่ง และปฏิสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารระหว่างกันก็จะยิ่งซับซ้อนขึ้น ภาพที่ 1-2 แสดงให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ขององค์กรกับกลุ่มต่าง ๆ ตลอดจนการไหลเวียนของสารสนเทศที่ซับซ้อนภายในองค์กร ระหว่างองค์กรและโลกภายนอก ยิ่งสภาพแวดล้อมขององค์กรทวีความซับซ้อนมากขึ้น ก็จะยิ่งทำให้ความต้องการสารสนเทศขององค์กรเพิ่มขึ้น

ตัวอย่าง



ภาพที่ 1-2 การไหลเวียนของสารสนเทศภายในองค์กร ระหว่างองค์กร และโลกภายนอก

การไหลเวียนของสารสนเทศในองค์กร

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบอย่างกว้างขวางในสาขาต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในระดับบุคคลและองค์กร ทำให้มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการกับสารสนเทศที่มีมากมายขึ้นทุกที

สำหรับองค์กรที่สามารถจัดการกับสารสนเทศได้ดีภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมจะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน และช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น อันจะนำพาองค์กรไปสู่วัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้

องค์กรหลายแห่งเริ่มตระหนักถึงคุณค่าของสารสนเทศและการลงทุนด้านสารสนเทศและความรู้ องค์กรจะวัดผลของสารสนเทศและความรู้ในการช่วยปรับปรุงคุณภาพงานและกระบวนการปฏิบัติงาน ใน

ตัวอย่าง

ขณะที่ฝ่ายจัดการจะให้ความสนใจเน้นการไหลเวียนของสารสนเทศทั่วทั้งองค์กรเพื่อพยายามยกระดับการเรียนและความรู้ ยกตัวอย่างเช่น จากการสำรวจของสำนักข่าวรอยเตอร์ (Reuters) รายงานว่าผู้บริหารร้อยละ 88 เห็นว่าการไหลเวียนของสารสนเทศอย่างเสรีมีความสำคัญต่อธุรกิจ งานวิจัยดังกล่าวยังเผยต่อไปว่าในองค์กรหลายแห่งจะมีอุปสรรคขัดขวางทำให้สารสนเทศไม่สามารถไหลเวียนอย่างเสรี

อุปสรรคการไหลเวียนของสารสนเทศในองค์กร

มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลทำให้สารสนเทศไหลเวียนได้ไม่ทั่วทั้งองค์กร เช่น การเมืองในองค์กร การบิดเบือนสารสนเทศ การขาดแรงประสานร่วมมือ ระบบขององค์กรบางระบบไม่เหมาะสม และอุปสรรคด้านการสื่อสาร สิ่งเหล่านี้อาจก่อปัญหาต่อองค์กรและการดำเนินงานได้

บ่อยครั้งที่ในองค์กรมีการใช้สารสนเทศเป็นเครื่องมือแห่งพลังหรืออำนาจ การปกปิดสารสนเทศไว้ไม่เพียงแต่จะก่อปัญหาให้กับผู้บริหารและองค์กรโดยรวมเท่านั้น แต่ผู้ปฏิบัติงานอาจมองว่าสารสนเทศเป็นภัยคุกคามฐานอำนาจที่แต่ละคนหรือกลุ่มต่างๆ ภายในองค์กรมีอยู่ด้วย ดังนั้น เจตคติที่เป็นอยู่ขององค์กรและแนวทางการจัดการจะกำหนดว่าจะมีการเก็บรวบรวมสารสนเทศอะไร จะประมวลและเผยแพร่อย่างไร เพราะบุคลิกภาพของผู้บริหาร (เช่นผู้บริหารอาวุโส) เป็นปัจจัยกำหนดกรอบแนวปฏิบัติต่างๆ ที่จะรักษาฐานอำนาจของตน ผู้บริหารเช่นนี้อาจชอบสารสนเทศที่สามารถตีความเป็นประโยชน์ต่อตนเอง หรือชอบสารสนเทศที่เสริมความสนใจของตน ลักษณะเช่นนี้อาจก่อปัญหารุนแรงให้แก่องค์กร โดยเฉพาะเมื่อองค์กรต้องตัดสินใจในเรื่องที่เป็นกลยุทธ์ ทั้งนี้

ตัวอย่าง

เป็นเพราะเรื่องที่ต้องวางแผนกลยุทธ์จำต้องอาศัยความคิดที่กว้างไกล หรือแม้แต่ต้องการให้ผู้เกี่ยวข้องตั้งคำถามเกี่ยวกับหลักการอันเป็นพื้นฐานที่สำคัญขององค์กร ตลอดจนตั้งคำถามว่าองค์กรอยู่ ณ ตำแหน่งใดของสภาพแวดล้อม การขาดสารสนเทศที่เหมาะสมในช่วงเวลาเช่นนี้อาจจะคุกคามอนาคตขององค์กรด้วยก็ได้

จากการสำรวจของสำนักข่าวรอยเตอร์ (Reuters) เผยให้เห็นว่าการเมืองในองค์กรส่งผลกว้างขวางเพียงใด เมื่อผู้บริหารร้อยละ 67 เชื่อว่าการที่สารสนเทศไม่สามารถไหลเวียนอย่างเสรีนั้นมาจากเหตุผลทางการเมืองในองค์กรของตน และจำนวนผู้ตอบที่เป็นผู้บริหารระดับกลางซึ่งเชื่อเช่นเดียวกันนี้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 71

การเมืองที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศก่อให้เกิดผลหลายประการ คือ :

- เสียเวลาไปในการค้นหาสารสนเทศซึ่งมีอยู่ที่ผู้อื่น
- สูญเสียโอกาสในการขายและโอกาสทางธุรกิจ
- การตัดสินใจและการวางแผนทำได้ยากขึ้น เพราะไม่มีสารสนเทศอันเป็นประโยชน์
- ธุรกิจดำเนินไปไม่ราบรื่นอย่างที่ควรจะเป็น

แม้ว่าปัญหาการเมืองในองค์กรจะเกิดจากผู้บริหารระดับสูง แต่ผู้บริหารระดับกลางซึ่งเป็นผู้รวบรวมข้อมูลอาจขัดขวางการไหลเวียนของสารสนเทศอย่างเสรีภายในองค์กรได้เช่นกัน ผู้บริหารมักปรับเปลี่ยนวิธีเก็บรวบรวมและประมวลสารสนเทศตามความสนใจของตน แม้ว่าจะมีการขอร้องจากผู้ที่รับผิดชอบการตัดสินใจก็ตาม เพราะการเปลี่ยนวิธีเก็บรวบรวมและการประมวลผลสารสนเทศเช่นนี้ อาจทำให้การทำงาน

ประจำสะดุด ทำให้ต้องหาวิธีทำงานใหม่และทำงานเพิ่มขึ้น หรือในบางครั้งผู้บริหารอาจคงใช้วิธีเก็บรวบรวมและประมวลสารสนเทศแบบเดิมซึ่งสะดวกง่ายดาย แทนที่จะคำนึงถึงความต้องการขององค์กร

บทบาทของนักบริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารสนเทศ

บทบาทของนักบริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้ :

1) กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ (What) โดยพิจารณาจากลักษณะงานหรือหน้าที่ของหน่วยงาน

2) พิจารณาเวลา (When) ที่ต้องใช้สารสนเทศนั้น เพื่อที่จะกำหนดเวลาในการรวบรวม ประมวล และจัดทำรายงานให้สอดคล้องกับเวลาที่ต้องการ

3) ทราบว่าจะหาสารสนเทศดังกล่าวได้ที่ไหน (Where) จะเป็นแหล่งข้อมูลจากภายในหรือภายนอกหน่วยงาน

4) เข้าใจว่าทำไม (Why) จึงต้องมีสารสนเทศนั้น การเก็บข้อมูลโดยไม่ทราบถึงเหตุผลและความจำเป็นอาจนำไปสู่การเก็บข้อมูลผิดประเภท หรือการมีข้อมูลมากเกินไปและไม่ได้นำมาใช้

5) ทราบว่าผู้ใช้ (For whom) สารสนเทศคือใคร เพื่อจะได้จัดทำรูปแบบในการนำเสนอให้เหมาะสม

6) จะใช้เครื่องมืออะไร (How) ในการเก็บรวบรวม ประมวล และเก็บรักษาสารสนเทศ

ตัวอย่าง

7) สามารถเข้าใจความหมายของสารสนเทศที่หามาได้

8) สามารถดำเนินการหรือปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยการพิจารณาจากสารสนเทศที่มีอยู่หรือที่ได้มา

9) ใช้สารสนเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และอย่างมีจริยธรรม

ผลของเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่อองค์กร

การที่องค์กรมีสารสนเทศและทำให้สารสนเทศไหลเวียนภายในองค์กรได้นั้นเนื่องจากมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ องค์กรบางแห่งมีความเชื่อว่าเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ จะมีผลมหาศาลต่อกระบวนการผลิต การประมวลสารสนเทศ และการตัดสินใจ ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนดังที่ ดรักเกอร์ (Drucker, 1988) ชี้ว่า ภายใน 20 ปี องค์กรส่วนใหญ่จะเป็นองค์กรที่อิงความรู้ (Knowledge-Based Organization) ซึ่งถ้าเป็นเช่นนี้จะยิ่งส่งผลอย่างลึกล้ำทั้งต่อวิธีที่องค์กรปฏิบัติงานและต่อโครงสร้างขององค์กร ยกตัวอย่างเช่น องค์กรหลายแห่งใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเอื้ออำนวยต่อการปรับเปลี่ยนองค์กรจากการเน้นหน้าที่งานมาเน้นกระบวนการ ทำให้พรมแดนระหว่างฝ่ายและแผนกงานต่าง ๆ ที่มีมาแต่เดิมสลายตัว และเกิดโครงสร้างองค์กรในแบบแนวราบพร้อมกับวิธีทำงานเป็นทีมเข้ามาแทนที่

เทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ยังมีผลใหญ่หลวงต่อการเก็บรวบรวมสารสนเทศ และการนำส่งข่าวกรองทางธุรกิจ ผลที่ตามมาคือ คุณภาพและความรวดเร็วในการตัดสินใจได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ผู้บริหารหลายคนคุ้นเคยกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

การส่งภาพ และการประชุมทางไกล นอกจากเทคโนโลยีเหล่านี้ก็ยังมีเครื่องมือที่ซับซ้อนมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นระบบผู้เชี่ยวชาญ ระบบการจัดการเอกสาร ฐานข้อมูลกลาง กรุ๊ปแวร์ และเครือข่ายภายใน เทคโนโลยีเหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถเก็บ จัดระบบ ค้นคืน และเผยแพร่สารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น คนจำนวนมากที่กระจายทั่วโลกสามารถรับสารสนเทศเรื่องเดียวกันพร้อมกัน และสามารถอภิปรายเรื่องเดียวกันนั้นโดยใช้การประชุมทางไกล อีกทั้งยังสามารถบันทึกและเก็บสารสนเทศไว้ได้ เทคโนโลยีใหม่ๆ เอื้ออำนวยให้องค์กรสามารถบันทึกเหตุการณ์การสื่อสารทั้งหมด (ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ หรือการประชุม ฯลฯ) ไว้ได้โดยไม่บิดเบือน ลักษณะเช่นนี้จึงช่วยให้สามารถชี้ให้เห็นถึงปัญหาและโอกาสได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อที่จะได้มุ่งเน้นการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่อไปได้ และเป็นการลดช่องว่างของโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างเป็นรูปธรรม

การใช้เครื่องมือใหม่ๆ เหล่านี้ ทำให้ทั้งตัวองค์กรและงานที่องค์กรรับผิดชอบเปลี่ยนแปลงไป ในบางประเทศเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้เปลี่ยนแปลงวิธีทำธุรกิจโดยสิ้นเชิง เช่น การค้าขาย และการแลกเปลี่ยนหุ้นของลอนดอนในขณะนี้อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในบางประเทศเทคโนโลยีได้สร้างวิธีการแข่งขันใหม่ๆ ขึ้น – ร้านขายปลีกหลายแห่งในปัจจุบันออกบัตรสมาชิกเช่น สมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือแวลูการ์ด (Valued Card) ที่ช่วยให้ทางร้านจับข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จ่ายของลูกค้าได้ อีกทั้งทางร้านสามารถจัดสิ่งตอบแทนให้แก่ลูกค้าที่ซื่อสัตย์ได้ ดังที่ พอร์เตอร์ และมิลเลอร์ (Porter & Miller, 1985) ชี้ว่า เทคโนโลยีสร้างธุรกิจใหม่ๆ หลายประเภทอันเป็นผลพวงมาจากการเก็บรวบรวมสารสนเทศ

นอกจากนี้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ยังช่วยให้ผู้บริหารใช้ข้อมูลที่มีอยู่แล้วในองค์กรได้ดีขึ้น รวมทั้งองค์กรยังสามารถประสมประสานเทคนิคต่าง ๆที่เคยกระจัดกระจายและสารสนเทศที่แยกกันอยู่เข้ามาเป็นคลังข้อมูล (Data Warehouse) ขององค์กร (กล่าวในบทที่ 6) จึงทำให้เกิดแนวทางใหม่ไม่ว่าจะเป็นการใช้ข้อมูล การแก้ปัญหา การแสวงหาโอกาสและการตัดสินใจ ดังนั้นองค์กรจึงสามารถใช้สารสนเทศในแนวใหม่ที่เหมาะสมขึ้น สามารถใช้สารสนเทศเพื่อเป็นทุนสำหรับการปฏิบัติในอนาคตแทนที่จะใช้เพื่อบันทึกเรื่องราวที่เกิดขึ้นหรือเรื่องราวที่ผ่านมา เทคโนโลยีเช่น ฐานข้อมูลกลาง ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเจาะลึกหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้หลายแหล่งและสามารถจัดการกับสารสนเทศเพื่อชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มและความสัมพันธ์ทางธุรกิจซึ่งในอดีตทำไม่ได้ รวมทั้งเพื่อให้มองธุรกิจในมุมอื่นที่ต่างไป หรือเพื่อชี้โอกาสทางธุรกิจซึ่งไม่เคยเห็นชัดในอดีต นอกจากนี้ เทคโนโลยียังมีผลกระทบใหญ่หลวงต่อหน้าที่หรืองานเดิม เช่น การเงิน เครื่องมือใหม่ๆ จะช่วยให้เปลี่ยนการทำบัญชีค่าใช้จ่ายจากแบบเก่า มาเป็นการประมาณค่าใช้จ่ายโดยอิงกิจกรรม นอกจากนี้ฝ่ายผลิตเองก็ได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยในการวัดผลและการเก็บรวบรวมสารสนเทศทุกรายละเอียดของการดำเนินงานและวัตถุดิบที่ใช้ สารสนเทศเช่นนี้จะช่วยทำให้มีฐานในการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น รวมถึงการตัดค่าใช้จ่ายและการปรับปรุงสถานะการแข่งขันขององค์กร

ในองค์กรบางแห่งมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นฐานในการปรับปรุงธุรกิจ ผลจากการปฏิบัติเช่นนี้คือผลกำไรที่เพิ่มขึ้นมหาศาล ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประมวลสารสนเทศเกี่ยวกับองค์กรด้วย

ตัวอย่าง

หลักการและแนวคิด ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารและการจัดการ

ตัวอย่าง

ความเปลี่ยนแปลงเป็นลักษณะที่สำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรส่วนใหญ่ และผู้บริหารจะต้องปรับกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรสามารถปรับเข้ากับความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้ ในทำนองเดียวกัน เทคโนโลยีก็เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนหรือเพิ่มคุณภาพในการผลิต โดยการนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในงานที่ต้องใช้แรงงาน ดังนั้น จึงทำให้ดูเหมือนว่างานของผู้บริหารมีลักษณะเปลี่ยนไปตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อม

องค์กรขนาดใหญ่มาก ๆ ที่มีโครงสร้างขององค์กรสลับซับซ้อนมักจะเน้นการมีส่วนร่วมในองค์กรมากขึ้น หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ จึงต้องการให้ผู้บริหารใช้เวลามากขึ้นไม่ว่าจะเป็นบทบาทผู้นำ หัวโขน ผู้ติดต่อ เชื่อมโยง โฆษก และผู้ประนีประนอม โดยคอคช์ (Koch) และกอดเดน (Godden) เสนอว่า งานของผู้บริหารอาจจัดกลุ่มได้ 8 ประเภทคือ :

1) ผู้ติดต่อ (ซึ่งรวมบทบาทเชื่อมโยง และหัวโขน)

2) ผู้บริหารการเมือง (เน้นบทบาทโฆษกและผู้ประนีประนอม)

3) ผู้ประกอบการ (บทบาทประนีประนอมและประกอบการ)

4) คนใน (บทบาทจัดสรรทรัพยากร)

5) ผู้บริหารทันเวลา (บทบาทแก้ปัญหาจัดการสิ่งรบกวน)

6) ผู้บริหารทีม (บทบาทผู้นำ)

7) ผู้เชี่ยวชาญ (บทบาทผู้เฝ้าติดตามและโฆษก)

8) ผู้บริหารใหม่ (บทบาทเฝ้าติดตามและเชื่อมโยง)

นักวิชาการบางท่านอาจไม่เห็นด้วยกับการวิเคราะห์ของ คอคช์ (Koch) และกอดเดน (Godden) แต่คงไม่ต้องสงสัยเลยว่าในอนาคตองค์กรหลายแห่งจะจ้างผู้บริหารน้อยกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน องค์กรมีแนวโน้มใช้การจัดการในระดับแนวราบมากขึ้น และขจัดงานบางอย่างที่ผู้บริหารเคยทำในอดีต เช่น การติดตาม (Monitor) การตรวจสอบ (Audit) และการให้คำปรึกษาแนะนำ (Consult) เป็นต้น ซึ่งจะมีผลทำให้จำนวนผู้บริหารลดลงอย่างมาก

หน้าที่และบทบาทของผู้บริหารองค์กร

ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศจำเป็นต้องมีความเข้าใจงานที่ผู้บริหารปฏิบัติ อีกทั้งเข้าใจธรรมชาติและบทบาทของผู้บริหารในสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนั้น ทั้งนี้เพราะปัจจัยเหล่านี้จะกำหนดความต้องการสารสนเทศของผู้บริหาร

ตัวอย่าง

มีงานเขียนจำนวนมากกล่าวถึงธรรมชาติ หรือลักษณะของการจัดการรวมถึงงานที่ผู้บริหารปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม คำจำกัดความของการจัดการค่อนข้างจะเป็นภาพลวง ไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงนัก มินซ์เบอร์ก (Mintzberg, 1973, 1975[8]) อธิบายว่างานอันได้แก่ การติดตาม (Monitor) การตรวจสอบ (Audit) และการให้คำปรึกษาแนะนำ (Consult) สมควรเป็นของผู้บริหารเพียงไม่กี่คน นั่นหมายความว่า งานที่คาดว่าผู้บริหารควรปฏิบัติกับงานที่ผู้บริหารปฏิบัติจริงไม่เหมือนกัน และความแตกต่างเช่นนี้ทำให้ต้องมีการคิดทบทวนถึงธรรมชาติ บทบาท และงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ดังนั้น นักวิชาการในระยะหลังจึงมีแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการที่กว้างขึ้น เช่น การจัดการเป็นทิศทางขององค์กรที่อาศัยสามัญสำนึกอันมีเหตุผล ความภาคภูมิในองค์กร และความกระตือรือร้นต่องานขององค์กร

วลีที่ว่า *"ผู้บริหารมักทำสิ่งต่างๆ ให้ลุล่วงได้โดยอาศัยผู้อื่น"* พอจะเป็นแนวทางชี้ให้เห็นว่าการจัดการเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร แต่วลีนี้ไม่สามารถใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจจัดสารสนเทศให้เหมาะสมแก่ผู้บริหารได้ สิ่งที่เห็นชัดคือ บางคนยังคงถือว่าการจัดการเป็นเพียงสามัญสำนึก ส่วนความคิดที่ว่าผู้บริหารเป็นมาแต่เกิดและไม่สามารถสร้างกันได้ดูจะหายไป ดังที่มีการเปิดสอนวิชาการจัดการและวิชาธุรกิจอย่างแพร่หลายทั้งในระดับปริญญาตรีและในระดับที่สูงกว่านั้น จึงเป็นเครื่องพิสูจน์ถึงการยอมรับว่า การจัดการเป็นองค์ความรู้ เป็นความสามารถและทักษะที่สามารถเรียนรู้กันได้ และเป็นส่วนจำเป็นที่ผู้บริหารทุกองค์กรต้องมีถ้าประสงค์จะอยู่รอดและรุ่งโรจน์ในศตวรรษหน้า สิ่งที่เห็นชัดพอๆ กันคือ การปฏิบัติของผู้บริหารผนวกกับความรู้ บุคลิกลักษณะ ทักษะและประสบการณ์จะเป็นปัจจัยกำหนดความสำเร็จของผู้บริหารและขององค์กร ดังนั้นจึงควรพิจารณาปัจจัยเหล่านี้อย่างละเอียด

และชี้ลักษณะต่าง ๆ ที่ผู้บริหารที่ดีควรมี (ถ้าทำได้) แล้วจึงมองหาข้อสรุปเกี่ยวกับธรรมชาติ ลักษณะของงานการจัดการและวิธีที่ผู้บริหารจะปฏิบัติงานเหล่านั้น ก่อนที่จะกล่าวถึงความต้องการสารสนเทศ

ข้อพึงมีสำหรับความสำเร็จในการบริหารจัดการ

การที่ผู้บริหารจะประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการ จะต้องเป็นผู้ที่มีข้อพึงมี ดังต่อไปนี้ :

ทักษะการจัดการ

ถ้าผู้บริหารจะสามารถทำงานให้เสร็จลุล่วงโดยอาศัยผู้อื่น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยทักษะในการสื่อสารที่ดี มีความสามารถทั้งการพูดและการเขียนติดต่อกับผู้อื่นไม่ว่าจะกับผู้ที่อยู่ภายในองค์กร เช่น ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่อยู่ภายนอก เช่น ลูกค้า ผู้บริโภค เพื่อนร่วมงาน และผู้จัดส่งสินค้า นอกจากนี้ ความสามารถในการสร้างทีมงานและสร้างแรงกระตุ้น ถือว่าเป็นทักษะการจัดการที่สำคัญ ประกอบกับต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรม และแรงบันดาลใจของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง

บุคลิกภาพการจัดการ

การจะปฏิบัติหน้าที่และบทบาทการจัดการด้วยความสำเร็จ ผู้บริหารควรมีคุณสมบัติส่วนตัวหลายประการ คุณสมบัติเหล่านี้รวมถึงความทะเยอทะยาน ความมีพลัง ความผูกพันอันยิ่งใหญ่ แรงบันดาลใจในตนเอง ความรู้เกี่ยวกับงาน ผลผลิตและบริการ มีแรงผลักดัน ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ และความคิดฝัน โดยธรรมชาติแล้วสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมักแปรเปลี่ยนตลอดเวลา จึงทำให้ผู้บริหารต้อง

ตัวอย่าง

ตื่นตัวและปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดในวงการธุรกิจ ดังนั้น ความกระหายใคร่รู้และความเอาใจใส่ในการพัฒนาตนเองและวิชาชีพผนวกกับความมีวินัยในตนเองจึงเป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้บริหาร

นอกจากนี้ การตัดสินใจยังเป็นเรื่องสำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการจัดการ ผู้บริหารต้องสามารถตัดสินใจได้แม้จะมีสารสนเทศที่จำกัด ผู้บริหารต้องสามารถนำผู้อื่น จูงใจ บันดาลใจและกระตุ้นผู้อื่นให้ปฏิบัติโดยให้ความมั่นใจว่าผลของการปฏิบัตินั้นจะทำให้องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนด - นั่นคือการทำให้ได้ผลงานโดยผ่านผู้อื่น

การศึกษาและความรู้ด้านการจัดการ

ขณะนี้ไม่มีข้อกำหนดหรือข้อบังคับว่าผู้บริหารจะต้องได้รับการศึกษาด้านการจัดการ แม้ว่าผู้จัดการหลายคนศึกษาและได้รับปริญญา เช่น MBA นอกจากนี้ องค์ความรู้ที่ถือกันว่าเป็นเรื่อง "*การจัดการ*" มิได้มีเรื่องเดียวโดด ๆ ผู้บริหารตลอดจนสถาบันที่สอนด้านการจัดการต่างเห็นพ้องกันว่า หลักสูตรการจัดการควรประกอบด้วยความรู้หลาย ๆ ด้าน ได้แก่

- *องค์กร* - ผู้บริหารควรมีความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อโครงสร้างและหน้าที่งานต่าง ๆ ขององค์กร และความสัมพันธ์ขององค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก
- *งบประมาณและการเงิน* - เนื่องจากทรัพยากรด้านการเงินมีจำกัดและจำเป็นต้องใช้ให้คุ้มค่า ผู้บริหารจึงต้องตระหนักถึงเทคนิคต่าง ๆ ในการใช้จ่ายเงิน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความ

ตัวอย่าง

หนังสือ *"การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้นำองค์กรและผู้บริหาร"* เล่มนี้ เป็นเอกสารตำราหลักสำหรับใช้ประกอบการเรียนการสอนในวิชา *"ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information Systems for Administration)"* ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือทางวิชาการ ระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับสถาบันการศึกษา

หนังสือเล่มนี้ได้นำเสนอทั้งหลักการ แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศ ระบบการบริหารและการจัดการสารสนเทศ รวมทั้งระบบการสนับสนุนการตัดสินใจและการจัดการความรู้ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิผล อันจะเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมในท้องถิ่นให้พัฒนาและเจริญก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่าง

ISBN 978-974-414-308-2

ราคา 220 บาท