



# Chapter 4

## Executive Support Systems : EDS

Asst.Prof. Juthawut Chantharamalee



เป็น ระบบสนับสนุนการตัดสินใจประเภทหนึ่งซึ่งได้รับการพัฒนามาโดยเฉพาะสำหรับผู้ บริหารระดับสูงเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในปัญหาแบบไม่มีโครงสร้าง ผู้บริหารระดับสูงใช้ระบบ ESS เป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกเร็วในการบริหารและตัดสินใจ โดยระบบจะให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยตามความต้องการเพื่อในการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย รวมถึงการวางแผนระยะยาว นอกจากนี้ระบบยังช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในองค์การและระหว่างองค์การด้วย

# Executive Support Systems : ESS



ระบบ ESS ได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถเหมาะสมและง่ายต่อการใช้งาน สอดคล้องกับความต้องการ ทักษะ รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของผู้บริหาร ระบบ ESS บางครั้งเรียกว่าระบบ EIS ซึ่งเป็นระบบที่ให้สารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ระดับสูงเช่นกันแต่ระบบ ESS ครอบคลุมความสามารถเพิ่มเติมด้านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการและการจัดลำดับงาน

# ลักษณะเฉพาะของระบบสนับสนุนผู้บริหาร



ระบบสนับสนุนผู้บริหารจึงมีลักษณะเฉพาะบางอย่างที่ไม่เหมือนกับระบบสารสนเทศประเภทอื่น ๆ ในด้านของการใช้งาน ระบบสนับสนุนผู้บริหารถูกออกแบบให้มีความง่ายต่อการใช้งาน และรองรับความต้องการใช้งานที่มีความถี่ค่อนข้างสูง และความต้องการสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอในสถานะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ไม่เพียงแต่การใช้งานง่ายเพียงอย่างเดียว ระบบสนับสนุนผู้บริหารจะต้องมีการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ชัดเจน น่าสนใจ และมีการตอบสนองที่รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการของผู้บริหารในสถานการณ์ต่าง ๆ อีกด้วย โดยสรุประบบสนับสนุนผู้บริหารมีลักษณะเฉพาะต่าง ๆ ดังแสดงในตารางข้างล่างนี้

(ที่มา: เกียรติโกมล และ เขจรนันท์, 2551)

# ลักษณะเฉพาะของระบบสนับสนุนผู้บริหาร



ลักษณะ	รายละเอียด
ความถี่ในการใช้งาน	ค่อนข้างบ่อยถึงบ่อยมาก
ทักษะทางคอมพิวเตอร์และ สารสนเทศ	ไม่จำเป็นต้องมีทักษะสูงเนื่องจากผู้ใช้สามารถเรียนรู้และใช้งานได้ง่าย
ความยืดหยุ่น	สูงและต้องสามารถปรับรูปแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารได้
การใช้งาน	การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การแก้ไขวิกฤต การตรวจสอบ และการควบคุมการดำเนินงานของธุรกิจ
การตัดสินใจ	มีข้อมูลไม่ชัดเจน มีความไม่แน่นอนสูง และไม่มีโครงสร้าง
แหล่งที่มาของข้อมูล	ต้องการข้อมูลทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการจากทั้งภายนอกและภายในองค์กร
การแสดงผลข้อมูล	มีการนำเสนอข้อมูลในหลายรูปแบบ เช่น ตัวอักษร ตาราง ภาพ เสียงและระบบสื่อผสม

# ความสำคัญของระบบสนับสนุนผู้บริหาร



ลักษณะงานของผู้บริหารระดับสูงนั้นแตกต่างออกไปจากงานของกลุ่มคนอื่น ๆ ในองค์กรดังนั้น ระบบสนับสนุนผู้บริหารที่เหมาะสมจะมีความสำคัญและมีประโยชน์อย่างมากต่อการทำงานและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการสนับสนุนให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพความเป็นไปในธุรกิจของตนเองรวมถึงเป้าหมายของการบริหารได้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ระบบสนับสนุนผู้บริหารยังมีส่วนช่วยเป็นอย่างมากในการจัดเตรียมสารสนเทศที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ทั้งในแง่ของภาพรวมและรายละเอียด ทำให้ง่ายต่อการพยากรณ์แนวโน้มหรือคาดคะเน วางแผนแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้

# ความสำคัญของระบบสนับสนุนผู้บริหาร



สำหรับในแง่ขององค์กร ระบบสนับสนุนผู้บริหารมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในด้านการวางแผนกลยุทธ์ การขยายตัวขององค์กร และการแข่งขันกับองค์กรอื่น เนื่องจากเรื่องเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่เป็นกิจกรรมหลักของผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นการนาระบบสนับสนุนผู้บริหารที่เหมาะสมมาใช้จึงมีความสำคัญต่อการลดความเสี่ยง หรือ การสูญเสียโอกาส รวมถึงมีส่วนช่วยในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรอีกด้วย



## ระบบสนับสนุนผู้บริหารควรมีความสามารถที่จะสนับสนุนงานต่าง ๆ ดังนี้

การเจาะลึกข้อมูล หรือ Drill-Down Menu เพื่อที่จะช่วยผู้บริหารหาสาเหตุหรือที่มาของสารสนเทศที่ได้รับ โดยสามารถเข้าไปสืบค้นและนำข้อมูลออกมาใช้ได้ในระดับที่ต้องการ

1. งาน Ad Hoc Analysis ให้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล เช่นเดียวกับระบบ DSS โดยสามารถนำเสนอผลลัพธ์เป็นกราฟที่เข้าใจง่าย

2. การวิเคราะห์แนวโน้ม Trend Analysis เป็นเครื่องมือ พยากรณ์วิเคราะห์แนวโน้มของสิ่งต่าง ๆ โดยใช้ข้อมูลภายในและภายนอก

3. การสร้างรายงานสิ่งผิดปกติ หรือ Exception Reporting ให้เครื่องมือในการออกรายงานของข้อมูลที่มีความผิดปกติ เช่นเดียวกับ MRS





4. Intelligent EIS ระบบอัจฉริยะที่มีการเตือนผู้บริหารหากพบความผิดปกติจากการดำเนินงานในองค์กร โดยทำให้เป็นระบบอัตโนมัติเพื่อให้ผู้บริหารทำงานได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น
5. Intelligent with DSS เป็นการรวมกับระบบ DSS ในการทำงาน โดยระบบ EIS จะทำหน้าที่เตือนผู้บริหารเมื่อเกิดปัญหา ส่วนข้อมูลใน DSS ช่วยในการวิเคราะห์หาทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา
6. ระบบช่วยนำทางไปยังสารสนเทศ (Navigation of information) จะช่วยย่นระยะเวลาในการทำงานทำให้ผู้บริหารไม่สับสนในการทำงาน
7. การสื่อสาร (Communication) ต้องมีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วทันใจ สะดวก เช่นระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data interchange: EDI) หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น



# ข้อจำกัดของระบบสนับสนุนผู้บริหาร

1. การประมวลผลข้อมูลที่มีจำนวนมากและซับซ้อนนั้นเป็นไปได้ยาก
1. การรักษาความทันสมัยของข้อมูลและระบบเป็นไปได้ยาก
3. การรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล
4. ข้อจำกัดในการลงทุน และการพัฒนา (Implementation)

องค์กรอาจไม่สามารถประเมินมูลค่าของประโยชน์หรือผลตอบแทนที่องค์กรจะได้รับจากการที่นำระบบสนับสนุนผู้บริหารเข้ามาใช้ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมูลค่าในรูปของตัวเงินที่ยากจะประเมิน ก่อให้เกิดสถานการณ์ที่เรียกว่า **Productivity paradox** หรือในลักษณะที่เกิดความขัดแย้งระหว่างประโยชน์หรือข้อดีที่คาดหวังไว้ตามทฤษฎีกับคุณค่าหรือผลตอบแทนที่ไม่สามารถประเมินออกมาเป็นตัวเงินได้อย่างชัดเจนในทางปฏิบัติ

# คุณลักษณะของระบบสนับสนุนการตัดสินใจเปรียบเทียบกับระบบสารสนเทศประเภทอื่น ๆ



	TPS	MIS	DSS	ESS
Focus	Data	Information	Decision	Decision
Purpose	บันทึกรายการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นประจำวัน	จัดการรายงานตามความต้องการของผู้ใช้	ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อช่วยผู้ใช้วิเคราะห์ข้อมูล และใช้เฉพาะงานด้านการตัดสินใจ	สนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์
Input	ข้อมูลจากรายการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง	ข้อมูลจาก TPS	ข้อมูลจากระบบ TPS และ ข้อมูลเพื่อการสร้างตัวแบบ การตัดสินใจ	ข้อมูลสรุปจากภายใน และภายนอกองค์กร
Output	เอกสารอ้างอิง เช่น ใบเสร็จ	รายงานสำหรับผู้บริหาร	ทางเลือกที่เหมาะสม	สารสนเทศประกอบการตัดสินใจในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจ
คุณลักษณะที่สำคัญ	เป็นจุดเริ่มต้นของข้อมูลต่าง ๆ ในองค์กร	จัดการรายงานตามรูปแบบที่กำหนดล่วงหน้าโดยผู้ใช้	มีความยืดหยุ่น และสามารถตอบสนองต่อการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว	ใช้ข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกเพื่อประกอบการตัดสินใจง่ายต่อการใช้งาน
ผู้ใช้	พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับต้น	ผู้บริหารระดับต้นและกลาง	ผู้บริหารระดับกลางและสูง	ผู้บริหารระดับสูง



# The End

## Executive Support Systems : EDS