



บทที่ 1

ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ

1. ภาพโดยรวมของระบบ

1.1 ความหมาย

ระบบ (System) คือ ชุด (Set) ขององค์ประกอบ (Element) ต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุถึงจุดประสงค์เดียวกัน องค์ประกอบต่าง ๆ อาจหมายถึงบุคคล สิ่งของ ระบบย่อย ๆ ที่ประกอบขึ้นมาเป็นระบบใหญ่ รวมทั้งกระบวนการ (Process) ที่ทำให้เกิดการทำงานร่วมกันขององค์ประกอบในระบบ

1. ภาพโดยรวมของระบบ

ตัวอย่าง

รถจักรยานถือว่าเป็นระบบของยานพาหนะชนิดหนึ่ง มีองค์ประกอบ 3 ส่วนใหญ่ คือ

1. แหล่งกำลัง คือ กำลังจากผู้ปั่นจักรยาน
 2. กลุ่มอุปกรณ์ส่งกำลังเพื่อให้ขับเคลื่อน ได้แก่ ชุดขับเคลื่อน โซ่ ล้อ
 3. กลุ่มอุปกรณ์ควบคุมการเคลื่อนที่ ได้แก่ ที่จับสำหรับบังคับทิศทาง (Handlebar)
- องค์ประกอบต่าง ๆ ต้องทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเดินทางหรือการขนส่ง

1. ภาพโดยรวมของระบบ



รูปที่ 1.1 การทำงานของรถจักรยานที่มีลักษณะของระบบ

1. ภาพโดยรวมของระบบ

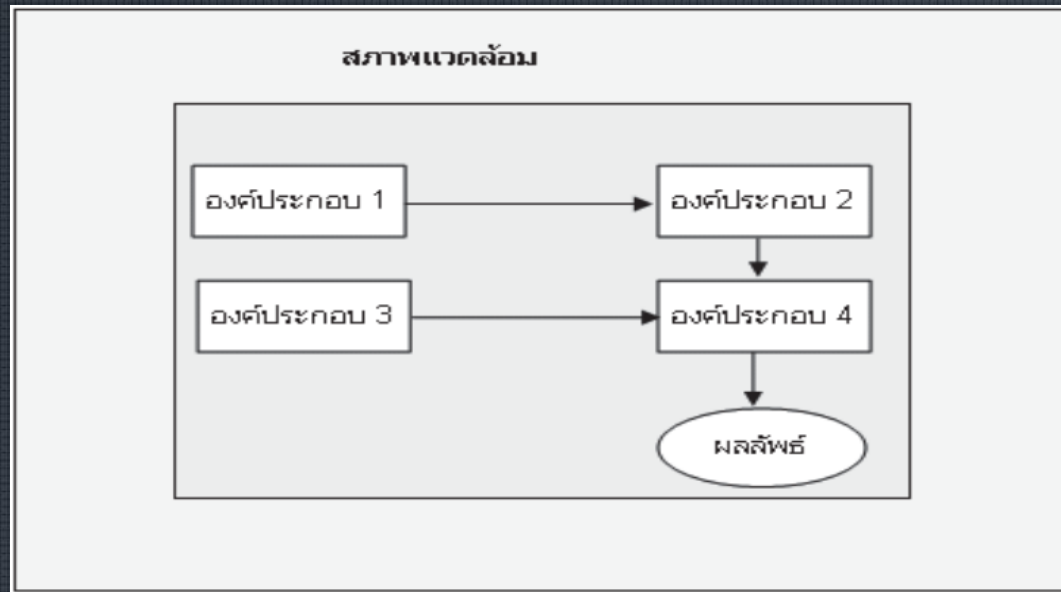
1.2 ลักษณะของระบบ

โดยทั่วไปแล้ว ระบบจะมีลักษณะดังนี้

1. มีการกำหนดขอบเขตของตัวระบบเอง (System Boundary)
2. องค์ประกอบของระบบจะอยู่ในขอบเขตของระบบ
3. ระบบจะอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ (System Environment)

1. ภาพโดยรวมของระบบ

ในการทำความเข้าใจแนวคิดภาพรวมของระบบเบื้องต้น โดยทั่วไปมักใช้แผนภาพแบบในรูปแบบในรูปที่ 1.2 หรือแบบอื่น ๆ ในทำนองเดียวกันนี้ โดยใช้รูปแทนองค์ประกอบของระบบและใช้เส้นลูกศรแทนกระบวนการในระบบ



รูปที่ 1.2 ลักษณะของระบบในสภาพแวดล้อม โดยที่องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน

1. ภาพโดยรวมของระบบ

ตัวอย่าง

จากตัวอย่างเรื่องจักรยานยนต์ จะเห็นว่ารถจักรยานมีขอบเขตการทำงานแบบเจาะจง นั่นคือ เปลี่ยนกำลังคนขับให้เป็นการหมุนของล้อเพื่อให้เกิดการเคลื่อนที่ของรถจักรยาน ขอบเขตการทำงานนี้อยู่ที่ตัวจักรยานเท่านั้น ไม่ได้มีผลต่อการเคลื่อนที่ของวัตถุอื่น องค์ประกอบต่าง ๆ ของจักรยานก็ประกอบเป็นส่วนหนึ่งของตัวจักรยานเท่านั้น ไม่ได้เป็นส่วนประกอบของสิ่งอื่น ส่วนสภาพแวดล้อมของจักรยานนี้ได้แก่ ถนน สภาพอากาศ รวมถึงนิสัยผู้ใช้งานที่ต่างกันก็มีผลต่อการใช้งานของจักรยาน

1. ภาพโดยรวมของระบบ



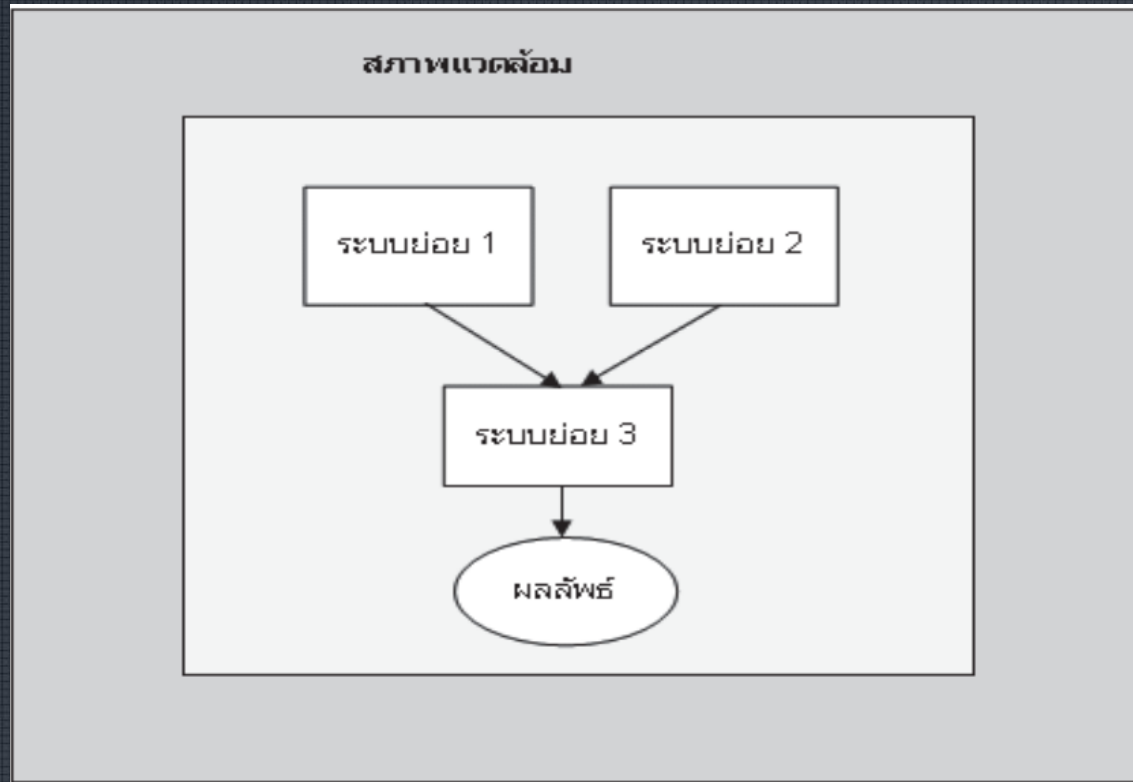
รูปที่ 1.3 ลักษณะการใช้งานจักรยานที่อยู่ในสภาพแวดล้อม

1. ภาพโดยรวมของระบบ

1.3 ระบบที่มีระบบย่อย

ระบบบางระบบอาจมีระบบย่อยหลายระบบประกอบกัน จากภาพรวมของลักษณะระบบ จะเห็นว่าระบบไม่ได้เน้นที่ส่วนประกอบใดเป็นหลัก ถึงแม้ว่าเมื่อสถานการณ์หรือกาลเวลาเปลี่ยนไป มีผลทำให้บางองค์ประกอบในระบบมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือถูกตัดออกไป แต่จะเน้นที่ทุกองค์ประกอบในระบบต้องมีความสัมพันธ์กันด้วยกระบวนการและเกิดผลลัพธ์ตามจุดประสงค์ของระบบ และหากมีระบบตั้งแต่ 2 ระบบขึ้นไปทำงานร่วมกัน ก็อาจเป็นเหตุให้เกิดเป็นระบบใหม่ โดยกระบวนการใหม่และเกิดผลลัพธ์ใหม่ขึ้นมา นั่นคือ แต่ละระบบที่ทำงานร่วมกันนี้จะทำหน้าที่เป็นระบบย่อย ๆ หรือองค์ประกอบใหม่ที่เกิดขึ้นมานั่นเอง ดังแผนภาพในรูปที่ 1.4

1. ภาพโดยรวมของระบบ



รูปที่ 1.4 ลักษณะภาพรวมของระบบที่ประกอบด้วยเป็นระบบย่อย ๆ ที่สัมพันธ์กัน

1. ภาพโดยรวมของระบบ

1.4 ส่วนประกอบของระบบ

ไม่ว่าระบบจะมีองค์ประกอบต่างๆ เป็นอย่างไร โดยทั่วไปทั้งระบบจะแบ่งส่วนประกอบออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. บุคลากร (Person) เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นผู้ที่ทำงานกับระบบ ตั้งแต่ก็ปฏิบัติงานในระบบ การใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดการดำเนินไปของระบบทั้งในแง่ของการพัฒนาหรือการเสื่อมลงของระบบ

2. อุปกรณ์ (Equipment) เป็นสิ่งที่ช่วยให้การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และมีความเหมาะสมต่อการใช้งานในระบบ ทั้งในแง่ของความสามารถของอุปกรณ์และความเหมาะสมของบุคลากรในระบบ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ

1. ภาพโดยรวมของระบบ

3. กระบวนการ (Process) เป็นมาตรฐานการดำเนินการขององค์ประกอบต่าง ๆ ให้สัมพันธ์สอดคล้องกันในระบบ เพื่อให้ไปถึงจุดประสงค์ของระบบ

1.5 ประเภทของระบบ

โดยภาพรวมแล้ว ระบบถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ดังนี้

1. ระบบปิด (Closed System)

ระบบปิดเป็นระบบที่อิสระจากสภาพแวดล้อมภายนอก มีลักษณะการทำงานที่ไม่ยุ่งกับสภาพแวดล้อมภายนอก แต่ให้ความสำคัญต่อการทำงานภายในระบบเป็นหลัก เช่น ระบบเปิดปิดหลอดไฟฟ้าอัตโนมัติตามที่ถนนที่เปิด-ปิดเองเมื่อถึงเวลาที่กำหนดไว้ โดยไม่ขึ้นกับสภาพอากาศภายนอกหรือปริมาณรถยนต์บนท้องถนนหรือระบบการทำงานของพัดลมตั้งโต๊ะที่เป่าลมในระดับเท่าเดิมแม้ว่าสภาพอากาศจะหนาวเย็นก็ตาม

1. ภาพโดยรวมของระบบ

2. ระบบเปิด (Open System)

ระบบเปิดเป็นระบบที่ทำงานตรงกันข้ามกับระบบปิด นั่นคือ การให้สภาพแวดล้อมภายนอกมาเป็นตัวแปรในการกำหนดการทำงานภายในของระบบ เช่น ระบบไฟฟ้าฉุกเฉินที่จ่ายไฟฟ้าอัตโนมัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับหรือไฟฟ้าตก หรือระบบเครื่องปรับอากาศอัตโนมัติที่ลดการทำงานลงเมื่ออุณหภูมิต่ำกว่าระดับที่กำหนดไว้ เป็นต้น

1. ภาพโดยรวมของระบบ

1.6 นักวิเคราะห์ระบบ

นักวิเคราะห์ระบบจะเป็นผู้ที่ศึกษาปัญหาต่าง ๆ และความจำเป็นขององค์กรว่าจะนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้อย่างไรที่จะสามารถช่วยให้แก้ปัญหาดังกล่าว ทำให้ดีขึ้น เพื่อเป็นการปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยทั่วไปแล้วนักวิเคราะห์ระบบจะเป็นผู้ที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ที่ต้องการใช้เทคโนโลยีและผู้พัฒนาเทคโนโลยี

2. ระบบสารสนเทศ

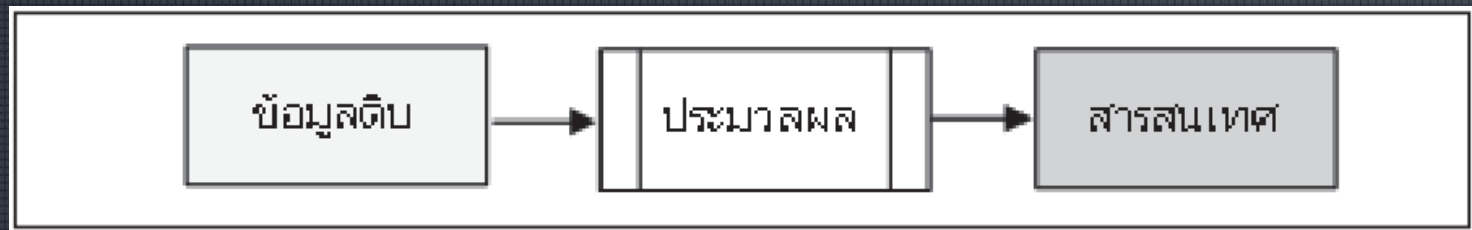
2.1 ความหมายของข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) เป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นประจำวันของกิจกรรมใด ๆ หรือเหตุการณ์ใด ๆ ข้อมูลนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบของค่าทางตัวเลข ข้อความต่าง ๆ รูปภาพ เสียง โดยข้อเท็จจริงนี้ยังไม่สามารถก่อประโยชน์ในแง่เป็นข้อสรุปเชิงความรู้ หรือข้อมูลเชิงสถิติ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ข้อมูลดิบ (Raw Data) ซึ่งข้อมูลนี้จะถูกจัดเก็บไว้ในระบบสารสนเทศ เช่น บันทึกค่าใช้จ่ายประจำวัน บันทึกเวลาเข้า-ออกการทำงานประจำของเจ้าหน้าที่ในองค์กร การสั่งซื้อสินค้าแต่ละครั้งของลูกค้า เป็นต้น

สารสนเทศ (Information) เป็นข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลจนมีความหมายและประโยชน์ต่อการนำไปใช้งาน เช่น เป็นข้อมูลเชิงความรู้ที่นำไปใช้อ้างอิงได้ เช่น สรุปรายจ่ายประจำเดือน สถิติการเข้า-ออก การลางานหรือขาดงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร

2. ระบบสารสนเทศ

ตัวอย่างเช่น ในระบบธุรกิจระบบหนึ่ง มีข้อมูลแต่ละวันเป็นการเปิดใบกำกับสินค้า ในลักษณะต่าง ๆ เมื่อระบบประมวลผลจะได้สารสนเทศเป็นยอดขายในแต่ละวัน เป็นต้น



รูปที่ 1.5 สารสนเทศจะได้จากการนำข้อมูลดิบมาถูกประมวลผลแล้ว

2. ระบบสารสนเทศ

2.2 ลักษณะสารสนเทศที่ดี

1. มีความถูกต้อง
2. มีความเชื่อถือได้
3. มีความสมบูรณ์และครบถ้วน
4. มีความคุ้มค่า
5. มีความยืดหยุ่น
6. ตรงประเด็น
7. มีความทันสมัย
8. สามารถตรวจสอบได้

2. ระบบสารสนเทศ

2.3 ความหมายของระบบสารสนเทศเบื้องต้น

ระบบสารสนเทศ (Information System) เป็นระบบที่ทำหน้าที่จัดการข้อมูล สำหรับระบบหรือกิจกรรมใดๆ ที่เราต้องการ โดยทำงานตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลตลอดจนสามารถให้สารสนเทศออกมาเพื่อใช้ในการพิจารณาตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ โดยระบบสารสนเทศนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นต้องเป็นระบบคอมพิวเตอร์เสมอไป แต่เมื่อมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เทคโนโลยีที่ทำหน้าที่เป็นอุปกรณ์ในระบบสารสนเทศที่ทำให้กระบวนการในระบบสารสนเทศมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ระบบสารสนเทศ

2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดการกับข้อมูลหรือสารสนเทศ ได้แก่ การจัดเก็บ การเผยแพร่ อันได้แก่ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นที่นำมาใช้งานร่วมกันเพื่อใช้ในการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศของระบบสารสนเทศ ดังนั้น การได้มาซึ่งสารสนเทศที่ดีนั้นจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีที่ใช้ได้โดยตรง แต่จะขึ้นอยู่กับกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในระบบสารสนเทศเป็นหลัก ที่ต้องใช้ความสามารถในการพัฒนาระบบการทำงานขึ้นมาจนได้ผลลัพธ์ทางสารสนเทศที่ดีตามจุดประสงค์ของระบบสารสนเทศนั่นเอง

2. ระบบสารสนเทศ

2.5 ความหมายระบบสารสนเทศโดยรวมปัจจุบัน

เมื่อก้าวถึงระบบสารสนเทศก็จะรวมความไปถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้งานในระบบด้วย ดังนั้นความสามารถ (Information System) คือ กลุ่มของระบบที่ประกอบไปด้วยฮาร์ดแวร์หรืออุปกรณ์ และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยให้บุคลากรนั้นประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อนและการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่

2. ระบบสารสนเทศ

จากนิยามหรือความหมายของระบบในหัวข้อที่ผ่านมานั้น จะเห็นว่าประกอบด้วย บุคลากร อุปกรณ์ และกระบวนการ ดังนั้นระบบสารสนเทศก็จะมีส่วนประกอบเดียวกัน แต่มีรูปแบบหรือการเรียกที่ต่างกันไป ดังนี้

1. **Peopleware** หมายถึง บุคลากรที่ทำงานกับระบบสารสนเทศ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร

2. **Hardware** หมายถึง อุปกรณ์ที่จัดการกับข้อมูล ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง (Peripheral) ที่ทำหน้าที่รับข้อมูลเข้า จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลการทำงานของการทำงาน

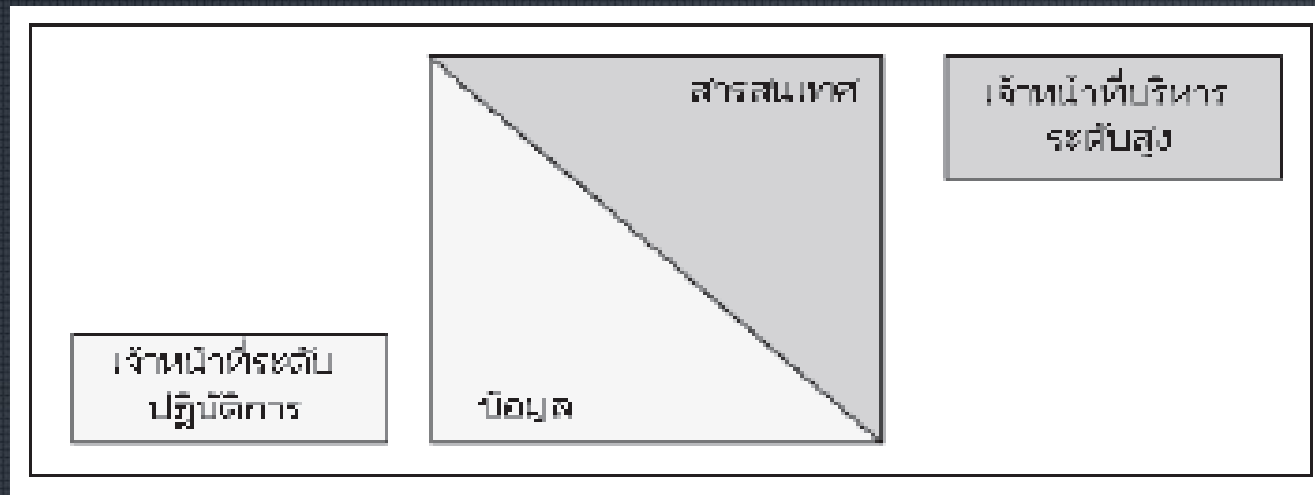
3. **Software** หมายถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นชุดคำสั่งสำหรับควบคุมการทำงานกับอุปกรณ์ให้เข้าไปตามกระบวนการงานในระบบสารสนเทศ

2. ระบบสารสนเทศ

2.6 ลักษณะการใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กร

สำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กรนั้น เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการจะทำงานกับข้อมูลดิบเป็นส่วนใหญ่ เช่น การรวบรวมการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล ส่วนเจ้าหน้าที่บริหารระดับสูงที่ต้องมีบทบาทในการบริหารจัดการและมีหน้าที่ตัดสินใจในเรื่องต่างๆ จะอาศัยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมาประกอบการตัดสินใจ การให้ความสำคัญทั้งด้านคุณภาพต่อข้อมูลและสารสนเทศตามระดับตำแหน่งทางด้านการบริหารงาน จึงมีลักษณะดังรูป 1.6

2. ระบบสารสนเทศ



รูปที่ 1.6 ระดับการใช้งานข้อมูลและสารสนเทศตามระดับบทบาทด้านการบริการจัดการในองค์กร

2. ระบบสารสนเทศ

2.7 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) เป็นระบบบริการสารสนเทศสำหรับการบริหารงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ สารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์กร สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรในอดีต ปัจจุบัน และที่คาดว่าจะเป็นในอนาคต โดยระบบจะให้สารสนเทศภายในช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการวางแผนการควบคุม และการปฏิบัติการขององค์กรได้อย่างถูกต้อง ระบบนี้จะประกอบด้วยระบบย่อยต่างๆ ดังนี้

2. ระบบสารสนเทศ

2.7 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

1. ระบบประมวลผลรายการ
2. ระบบจัดทำรายงานเพื่อการจัดการ
3. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ
4. ระบบสารสนเทศสำนักงาน
5. ระบบปัญญาประดิษฐ์
6. ระบบผู้เชี่ยวชาญ
7. ระบบสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง

2. ระบบสารสนเทศ

2.8 การพัฒนาระบบสารสนเทศ

1. ทุกกระบวนการล้วนมีขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล
2. เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาความสามารถมากขึ้นและมีราคาต่ำลง
3. ประสิทธิภาพและความทันสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศมักนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดี

3. ระบบธุรกิจ

3.1 ความหมายของระบบธุรกิจ

ระบบธุรกิจเป็นระบบที่มีองค์ประกอบจากระบบย่อยพื้นฐานที่สัมพันธ์กันด้วยกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ นั่นคือ ผลกำไรจากการประกอบกิจการนั่นเอง กระบวนการในระบบธุรกิจจึงเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่มักเกี่ยวข้องกับการค้าเป็นหลัก และมีปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจเป็นตัวกำหนดกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานในระบบธุรกิจ ธุรกิจแต่ละประเภทจะมีเงื่อนไขที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการวิเคราะห์ระบบจะต้องศึกษารูปแบบการดำเนินการธุรกิจนั้นๆ ให้ละเอียดเพื่อให้เห็นถึงลักษณะการทำงานของส่วนต่างๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร

3. ระบบธุรกิจ

3.2 ลักษณะองค์กรธุรกิจ

องค์กรธุรกิจ (Business Organization) เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นในลักษณะองค์กร ซึ่งมีกระบวนการทำงานโดยการนำเอาทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และข้อมูลทำการประมวลผลด้วยกระบวนการทางธุรกิจ เช่น การผลิต การตลาด การเงิน และการจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้ผลผลิตออกมาในรูปแบบสินค้าและบริการ โดยมีระบบสารสนเทศช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน และมีการบริหารงานเป็นตัวควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปได้ตามทิศทางที่กำหนดไว้ ดังนั้น ลักษณะขององค์กรธุรกิจนั้นย่อมสอดคล้องกับระบบธุรกิจขององค์กรนั้นๆ โดยปริยาย หรืออาจกล่าวได้ว่า องค์กรธุรกิจก็คือระบบอย่างหนึ่งนั่นเอง ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

3. ระบบธุรกิจ

3.2 ลักษณะองค์กรธุรกิจ

3.2.1 ระบบย่อยพื้นฐานของระบบธุรกิจ ระบบย่อยพื้นฐานของระบบธุรกิจมีความแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กรธุรกิจ ลักษณะโดยรวมทั่วไปขององค์กรธุรกิจมักมีองค์ประกอบที่เป็นระบบย่อยพื้นฐาน ดังภาพที่ 1.7 โดยแบ่งตามประเภทกิจกรรม ดังนี้

1. ระบบการตลาด
2. ระบบการผลิตสินค้า
3. ระบบบริหารสินค้าคงคลัง
4. ระบบบัญชีและการเงิน
5. ระบบทรัพยากรบุคคล

3. ระบบธุรกิจ

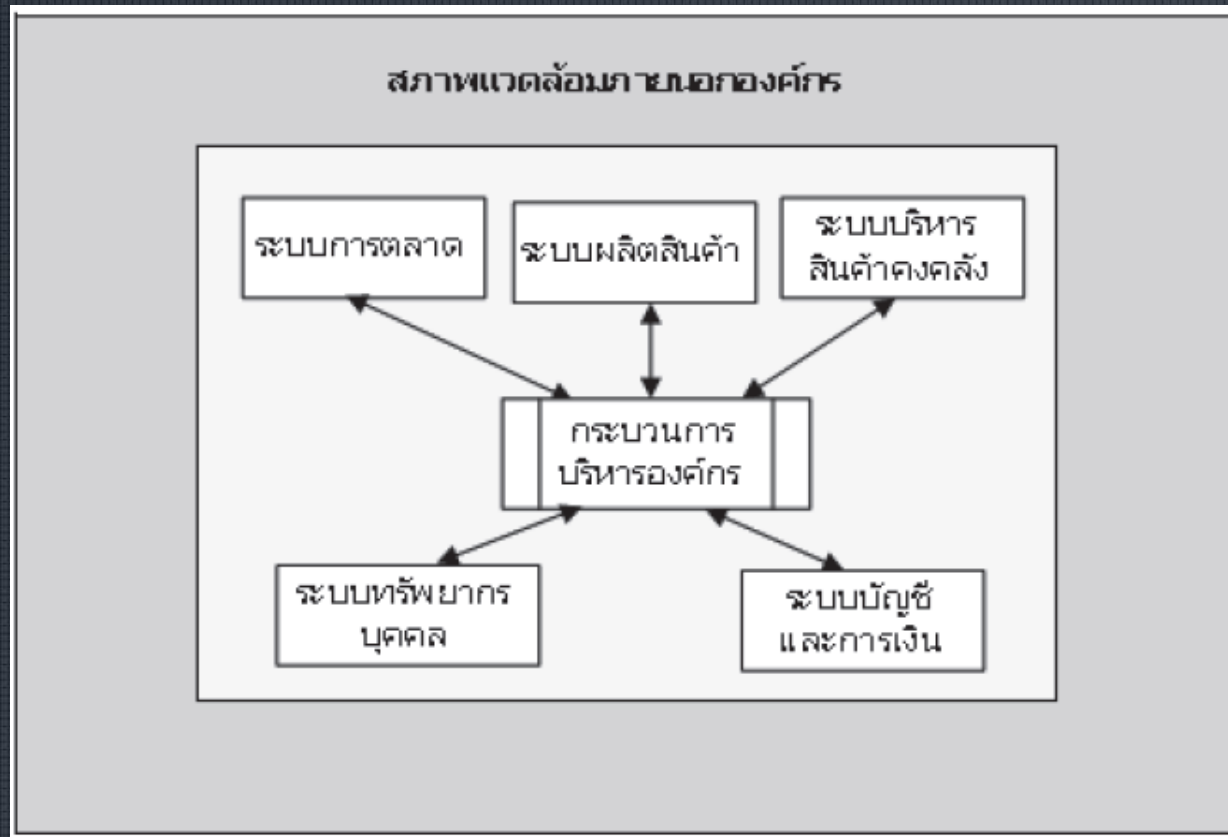
3.2 ลักษณะองค์กรธุรกิจ

3.2.2 ส่วนประกอบในระบบธุรกิจ ส่วนประกอบ 3 ดังนี้

1. บุคลากร เช่น พนักงานตำแหน่งต่างๆ ในองค์กรที่ดำเนินธุรกิจ
2. อุปกรณ์ เช่น เครื่องใช้สำนักงาน เอกสาร อาคาร สถานที่สำหรับดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ
3. กระบวนการ เช่น นโยบายการทำงาน ระเบียบปฏิบัติ ขั้นตอนในการทำงานขององค์กร

เมื่อสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเกิดการเปลี่ยนแปลง ก็จะมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรธุรกิจไม่มากนักน้อย ทั้งนี้เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามจุดประสงค์ของธุรกิจนั่นเอง

3. ระบบธุรกิจ



รูปที่ 1.7 ระดับย่อยพื้นฐานของระบบธุรกิจ

3. ระบบธุรกิจ

3.2 ลักษณะองค์กรธุรกิจ

3.2.3 ภาพรวมในระบบธุรกิจ จะมีลักษณะตามนิยามของระบบ ดังนี้

1. มีขอบเขตของระบบ
2. ทุกระบบย่อยอยู่ในขอบเขตของระบบ
3. ระบบอยู่ในสภาพแวดล้อมหนึ่ง

3. ระบบธุรกิจ

3.3 ประเภทองค์กรธุรกิจ

3.3.1 ประเภทธุรกิจที่แบ่งตามกิจกรรมหลัก

1. ธุรกิจผู้ผลิต
2. ธุรกิจบริการ
3. ผู้จัดจำหน่ายและร้านค้าปลีก
4. ธุรกิจเกษตรกรรมและเหมืองแร่
5. สถาบันการเงินและธนาคาร
6. ธุรกิจทรัพย์สินทางปัญญา
7. ธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์
8. ธุรกิจขนส่ง

3. ระบบธุรกิจ

3.3 ประเภทองค์กรธุรกิจ

3.3.2 ประเภทธุรกิจที่แบ่งตามลักษณะการเป็นเจ้าของ

1. กิจการเจ้าของคนเดียว
2. กิจการห้างหุ้นส่วน
3. กิจการบริษัทจำกัด
4. รัฐวิสาหกิจ
5. กิจการสหกรณ์
6. กิจการแฟรนไชส์ (Franchise)

3. ระบบธุรกิจ

3.4 การบริหารงานภายในองค์กรธุรกิจ

ในแง่ของการบรรลุวัตถุประสงค์ของระบบธุรกิจแล้ว การบริหารงานภายในองค์กรธุรกิจก็คือ การใช้ทรัพยากรทางเศรษฐกิจ เช่น คน เงิน วัสดุ เครื่องมือ ที่ดิน พลังงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและการประมวลผลข้อมูลในกระบวนการทางธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งการคำนึงถึงและตอบสนองต่อองค์กรภายนอกด้วย ได้แก่ ลูกค้า ตัวแทนจำหน่าย ผู้ถือหุ้น คู่แข่ง สถาบันการเงิน สหภาพแรงงาน องค์กรภาครัฐ และสังคม เป็นต้น ระบบสารสนเทศจึงมีส่วนสนับสนุนการบริหารงานให้บรรลุความต้องการตามที่กล่าวมา โดยลักษณะระบบสนับสนุนการบริหารองค์กรมีดังนี้

3. ระบบธุรกิจ

3.4 การบริหารงานภายในองค์กรธุรกิจ

3.4.1 ระบบสารสนเทศตามหน้าที่ในองค์กร

โดยทั่วไปแล้วองค์กรธุรกิจมีกระบวนการทำงานที่ต้องมีระบบสารสนเทศในการสนับสนุนการทำงาน ดังนั้นเพื่อให้ให้การบริหารเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ในองค์กรจึงมักมีระบบสารสนเทศสำหรับแต่ละระบบย่อย โดยแบ่งตามหน้าที่ในองค์กร (Classification by Function Area) 6 ประเภท ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศทางด้านบัญชี
2. ระบบสารสนเทศทางการเงิน
3. ระบบสารสนเทศทางการผลิต
4. ระบบสินค้าคงคลัง
5. ระบบสารสนเทศทางด้านตลาด
6. ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์

3. ระบบธุรกิจ

3.4 การบริหารงานภายในองค์กรธุรกิจ

3.4.2 ระบบสารสนเทศตามลักษณะการสนับสนุน

เนื่องจากระบบสารสนเทศมีหน้าที่ในการสนับสนุนการทำงานในองค์กร จึงมีการระบบสารสนเทศตามลักษณะการสนับสนุน (Classification by Support Provided) เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศแบบประมวลรายการ
2. ระบบสารสนเทศแบบรายงานเพื่อการจัดการ
3. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

3. ระบบธุรกิจ

3.5 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ

องค์กรธุรกิจประกอบไปด้วยฝ่ายต่างๆ หรือมีองค์ประกอบที่เป็นระบบย่อยที่ต้องประสานกันอย่างเต็มที่ซึ่งจะเกิดประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่สำคัญในการทำให้เกิดการประสานกัน เพราะการสื่อสารทำให้บุคลากรในองค์กรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน การสื่อสารที่ดีนั้น ควรทำให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ดังนั้น การสื่อสารกันในองค์กรควรเป็นแบบสองทางมากกว่าเป็นแบบทางเดียว

จะเห็นได้ว่า การมีวิวัฒนาการสื่อสารที่ดีในองค์กรจะสามารถสร้างความมั่นคงและความเป็นปึกแผ่นให้กับองค์กรได้ เป็นที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กรมีดังนี้

3. ระบบธุรกิจ

3.5 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ

3.5.1 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันไป แบ่งเป็น 3 ด้านกว้างๆ ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ
2. เพื่อความบันเทิงใจ
3. เพื่อชักจูงใจ

3. ระบบธุรกิจ

3.5 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ

3.5.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร คือ เป็นเครื่องมือในการสร้างประสานการปฏิบัติงานระหว่างฝ่ายต่างๆ และทำให้เกิดประสิทธิภาพบริหารงานในองค์กร โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน
2. เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่างๆ ในองค์กร
3. เพื่อเป็นการช่วยกันปฏิบัติงานภารกิจขององค์กร มีการประสานระหว่างกัน
4. การทำงานเกิดการพัฒนาและมีประสิทธิภาพ

3. ระบบธุรกิจ

3.5 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ

3.5.3 กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารมีทั้งแบบภายในและภายนอกขององค์กร กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรนั้นมี 4 ทิศทางตามลำดับชั้นการบริหารในองค์กร ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง
2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน
3. การติดต่อสื่อสารในแนวนอน
4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง

3. ระบบธุรกิจ

3.5 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ

3.5.4 อุปสรรคการติดต่อสื่อสาร

1. การเลือกรับรู้
2. การมีอารมณ์ขึ้นในขณะที่สื่อสารกัน
3. ใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม
4. มีบรรยากาศของความไม่ไว้วางใจกัน
5. ใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เหมาะสม
6. ขาดการตอบกลับว่าได้รับการสื่อสารหรือไม่

3. ระบบธุรกิจ

3.6 กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร

การตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญเป็นบทบาทหนึ่งของผู้บริหารในองค์กรธุรกิจ เช่น การตัดสินใจด้านกลยุทธ์ การตัดสินใจการอนุมัติโครงการที่สำคัญ ผู้รับบทบาทนี้ต้องกล้ารับความเสี่ยงที่เป็นผลตามมาของการตัดสินใจ กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารถือว่าเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่เป็นผลสะท้อนมาจากการประเมินค่าของสิ่งต่างๆ ตามแนวคิดของแต่ละบุคคล แนวคิดของแต่ละบุคคล และมีแบบที่แตกต่างกันไป ตามแบบแผนการรับรู้ (Cognitive Style) กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารเกี่ยวข้องกับ 2 สิ่ง ต่อไปนี้

3. ระบบธุรกิจ

3.6 กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร

3.6.1 กระบวนการตัดสินใจของมนุษย์ การศึกษากระบวนการตัดสินใจของมนุษย์มีอยู่หลายรูปแบบ รูปแบบหนึ่งคือ การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ตามหลักการของรูปแบบอธิบายด้วยเหตุผล (Rational Model) โดยเป็นการศึกษาบนแนวคิดที่ว่าแต่ละบุคคลย่อมมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องมีผลตอบแทน ผลประโยชน์หรือสิ่งที่ต้องการที่บุคคลนั้นจะนำมาใช้ในการจัดลำดับการทำงานต่างๆ ที่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายของตนเองได้ดีที่สุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ บุคคลจะต้องทราบกระบวนการของแต่ละทางเลือกและผลที่จะตามมาภายหลัง บุคคลย่อมเลือกหนทางปฏิบัติและเลือกผลสะท้อนที่ถูกจัดลำดับไว้สูง

3. ระบบธุรกิจ

3.6 กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร

3.6.2 แบบแผนการรับรู้และผู้ตัดสินใจ

แบบแผนการรับรู้เป็นคำที่ใช้ในการอธิบายลักษณะนิสัยส่วนบุคคลในการกำหนดวิธีการตอบสนองต่อข้อมูล การเลือกทางปฏิบัติ และการประเมินค่าที่ตามมาจากการปฏิบัติ โดยทั่วไปแบ่งเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. ผู้ตัดสินใจแบบเป็นระบบ (Systematic Decision Maker)
2. ผู้ตัดสินใจแบบเป็นระบบ (Intuitive Decision Maker)

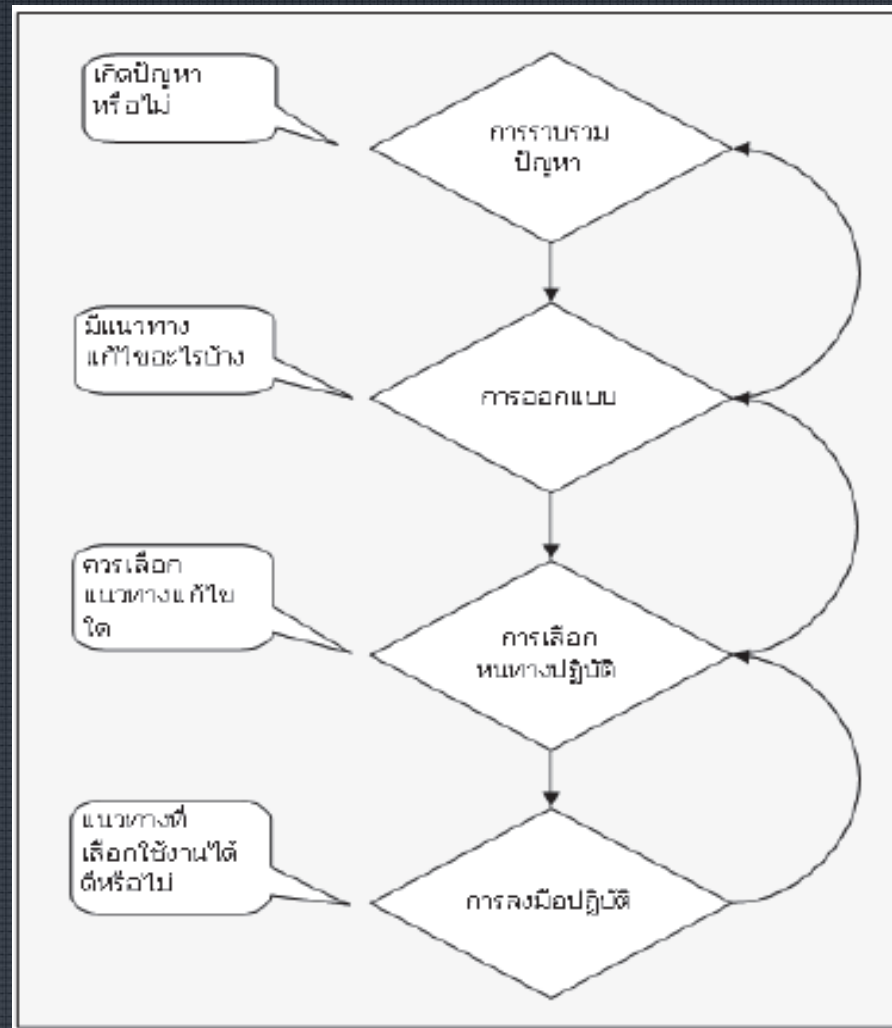
3. ระบบธุรกิจ

3.7 ขั้นตอนการตัดสินใจของผู้บริหาร

โดยทั่วไปแบ่งเป็น 4 แบบ ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูล (Intelligence)
2. การออกแบบ (Design)
3. การเลือกหนทาง (Choice)
4. การลงมือปฏิบัติ (Implementation)

3. ระบบธุรกิจ



รูปที่ 1.8 กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร

บทที่ 1

ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ