



Computer Applications in Business

213240

Ch3 Information and Decision Making

Kulachatr Chatrakul Na Ayudhya



Kulachatr C. Na Ayudhya

ส่วนที่ 1 Organization Management

- องค์ประกอบขององค์กรและโครงสร้างองค์กร
- ความต้องการระบบสารสนเทศในองค์กร

ส่วนที่ 2 Information system

ส่วนที่ 3 Decision Making



Organization

“บุคคล 2 คนขึ้นไป มาทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุ
วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน”
(Bernard, Mooney, Sherwood)

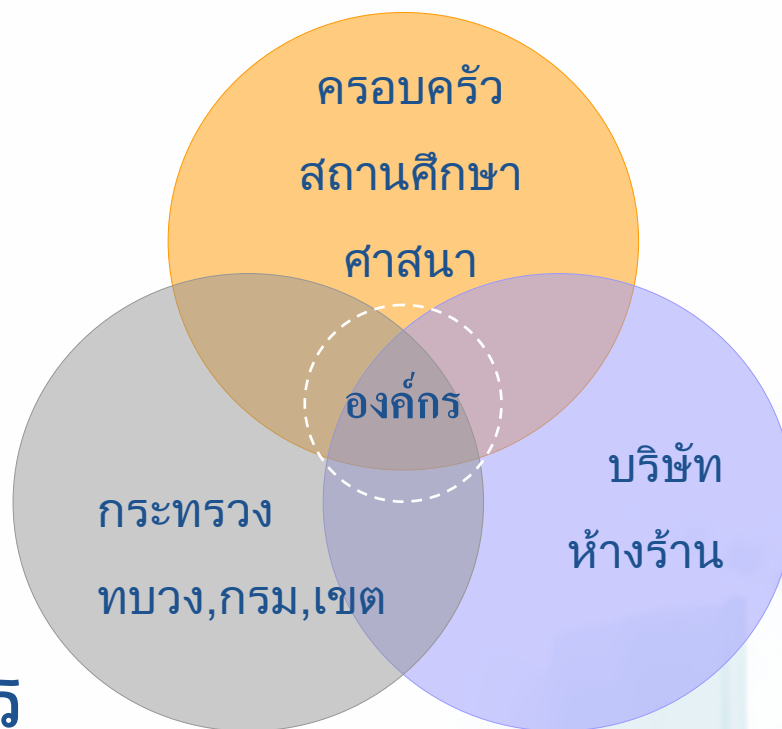
“เป็นกระบวนการจัดโครงสร้าง หรือการแบ่งงานเป็นประเภท
ต่าง ๆ แล้วมอบหมายความรับผิดชอบให้แก่สมาชิก
ดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย” (Hicks, Urwick)

“ระบบเปิดที่มีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับ
สภาพแวดล้อม”
(Katz , Kahn)



ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร

องค์กรทางสังคม



องค์กรราชการ

องค์กรเอกชน



ลักษณะที่สำคัญขององค์กร

สภาพแวดล้อมของระบบ

Input ---> Process ---> Output

- แรงงาน - เทคนิค - ผลิตภัณฑ์
- ทุน - วิธีการ - การบริการ
- ข้อมูล
- เครื่องมือ

Management

แบ่งงานกันทำตามความสามารถ
กำหนดอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ

System

Org.

Group of Personals

Process

- การติดต่อสื่อสาร
- การร่วมมือร่วมใจ
- การมีเป้าหมายร่วมกัน
- การมีกฎระเบียบ

Structure of Relation

- มีการดำเนินงานอย่างมีความต่อเนื่อง, รวดเร็ว, ถูกต้อง ประหยัด
- กำหนดเป้าหมาย
- การแบ่งงาน (หลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อน)



Organization Objectives

**Organization.
Objective**

"Should be"

Economic
Profitability
Competitiveness

Services
- Satisfy Customer

Social Welfare
- Ethical



Organization Structure

Top Management

Middle Management

Operational Management
Organization

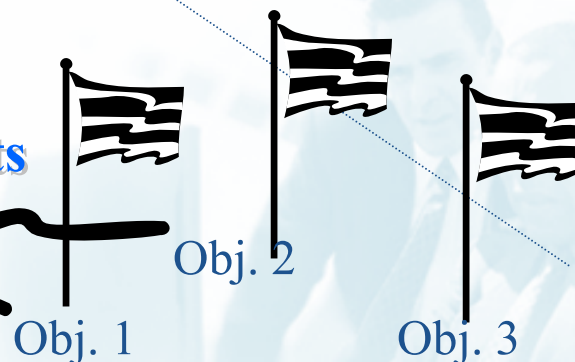
Strategies

IT Roles

Threats



Goals



ชัยยศ สันตติวงษ์, มช.



1. Classical of Organization

- ยุคสังคมอุตสาหกรรม
- เน้นให้ได้ผลผลิตสูงเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร (เศรษฐกิจ)
- มีการกำหนดกฎเกณฑ์, เวลา อย่างมีระเบียบ
- มีโครงสร้างที่แน่นอน, องค์กรเป็นทางการ
- มองมนุษย์เป็นเครื่องจักร
 - Frederick Tayler บิดาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์
 - Max Weber บิดาการบริหารงานระบบราชการ
 - Urwick , Gulick กระบวนการบริหารงาน P O S D C



Organization Theory

ทฤษฎีองค์การ

2. Neo - Classical Theory of Organization

- ให้ความสำคัญกับมนุษย์, เน้นเรื่องมนุษยสัมพันธ์
พฤติกรรมศาสตร์
- องค์การไม่ใช่ว่าการทำงานจะสำเร็จได้ ต้องให้ความสำคัญกับความรู้สึกรักของบุคคล ให้ พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความเป็นกันเอง ประณีประนอม
 - Hugo Munsterberg - จิตวิทยาอุตสาหกรรม
 - Elton Mayo
 - บิดาการบริหารงานแบบมนุษยสัมพันธ์ (Hawthorne study)
 - Mc Greger
 - มนุษย์ในองค์การ X,Y
 - Maslow
 - ความต้องการ 5 ชั้น



3. Modern Theory of Organization

- ดั้งเดิม + สมัยใหม่ + วิทยาการหลายสาขา = สหวิทยาการ
- เศรษฐศาสตร์ + พฤติกรรมศาสตร์ + สังคมศาสตร์
- มององค์กรเป็นระบบเปิด (Open System)
- เป็นองค์การตามสถานการณ์ ที่มีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม , คำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันของมนุษย์ ซึ่งมีความไม่แน่นอน มีการแข่งขันสูง และบริหารตามความสามารถของผู้บริหารและพนักงาน

(Bernard , Fiedler Lowrence + Lorsch)



Organization Change

4. Organization Change

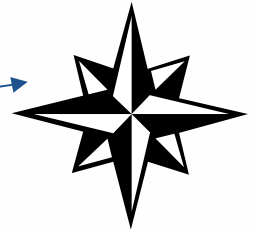
- Flexible
- Decentralization
- Flat organization
- World class competition
- Cross Function
- From Function to Process
- Learning organization
& Knowledge-based organization
- Collaboration

Strategies

IT Roles

Threats

Goals



Why does organization need information?

- องค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของโลก
- องค์กรต้องแสวงหาโอกาสในตลาด
- เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ทางธุรกิจ
- เพื่อเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต
- ต้องเพิ่มคุณภาพของสินค้าและบริการ

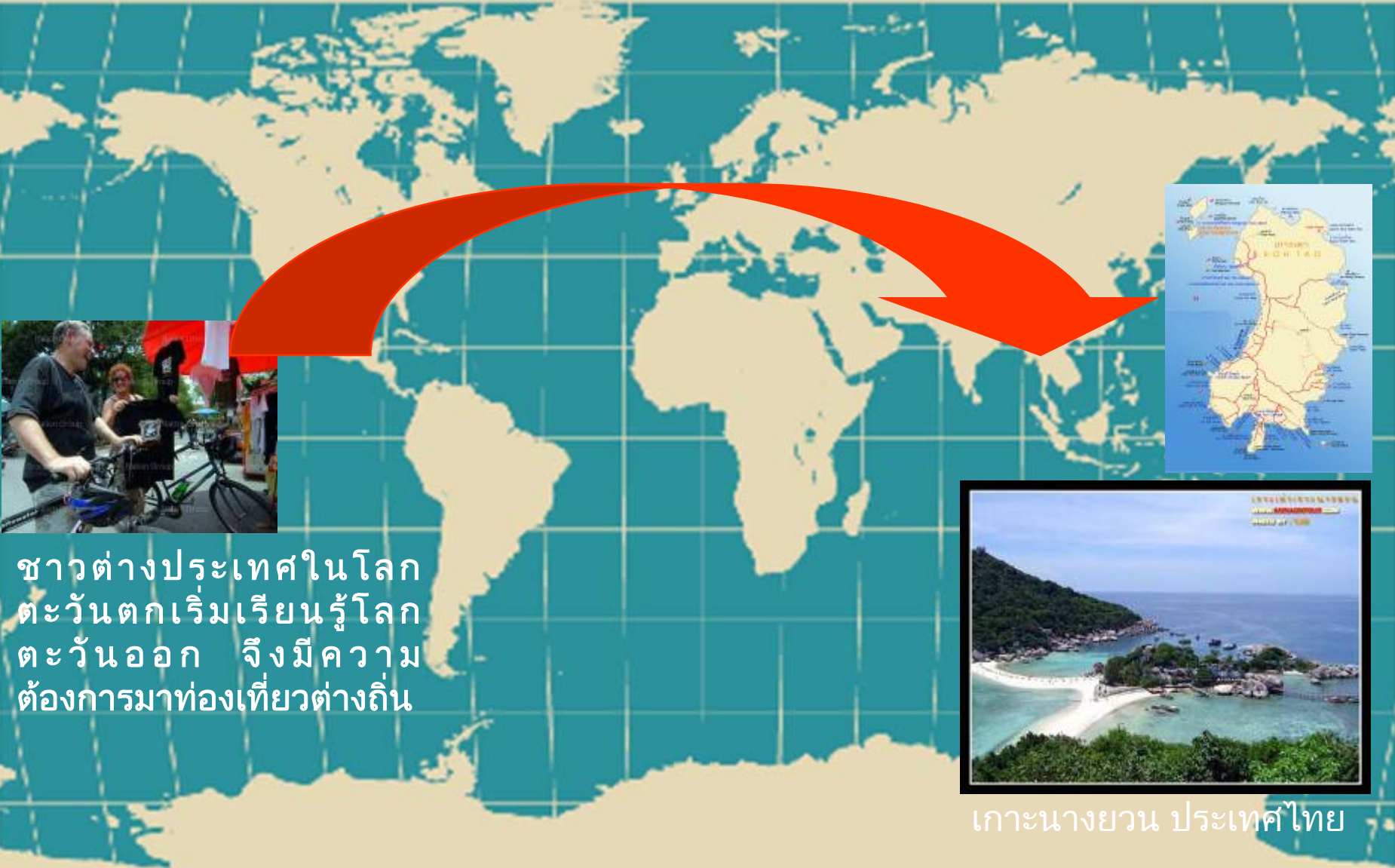
ที่มา : uma G.Gupta, *Management Information Systems: A Managerial Perspective* (Minneapolis : West Publishing company, 1996), pp. 17-19.

เพื่อสามารถแข่งขันได้และอยู่รอด





ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของโลก



ชาวต่างประเทศในโลก
ตะวันตกเริ่มเรียนรู้โลก
ตะวันออก จึงมีความ
ต้องการมาท่องเที่ยวต่างถิ่น



เกาะนางยวน ประเทศไทย

แสวงหาโอกาสทางการตลาด



ดูภาพยนตร์ Action แล้ว
เห็นแต่เกาะ Cayman สงสัย
ว่าอะไรกันหนักหนาจึงไป
search ใน internet พบว่า

....





ช่วยในการวางแผนกลยุทธ์ แก้กิจการ



มีเครื่องมือสื่อสาร



สืบข่าว แสวงหาข้อมูลข่าวสาร



รู้กำลังตนเอง



รู้กำลังข้าศึก

“รู้เขารู้เรา รบร้อยชนะเรียบ”



กลลวงหุ่นฟาง



กลลวงหุ่นฟาง : หยั่งรู้ดินฟ้า พากล
ลวงให้ตายใจ คอยไว้อย่างเยือก
เย็น ทุกอย่างเป็นไปตามแผน



“ล่องรู้ธรรมชาติ คาดเดาความประมาทของคู่แข่ง”

พร้อมขวัญและกำลังใจจากผู้นำ

วางแผนอย่างแยบยล



จุล่งฝ่าทัพรับอาเต๊า
ในขุนศึกเลือดมังกร

sina 新浪娱乐
ent.sina.com.cn



“คนน้อยรบชนะ” “กลยุทธ์กระดองเต่าและ Yin Yang Formation”



วางแผน – จัดทัพ – ดุลมฟ้า – แสวงหาความได้เปรียบ





เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน



**Now
Get More
Leads From
Your Website...**





เพิ่มคุณภาพสินค้าและบริการ



Innovation Products



Intuitive volume control.

Slide your finger across the touch-sensitive surface to control the volume.



Skip / Pause / Play control.

Tap the Apple icon to toggle between Play and Pause functions. Tap the touch strip to the left or right of the Apple icon to skip the previous or next song respectively.



iRing





เพิ่มคุณภาพสินค้าและบริการ



GPS

e - Inventory



RFID

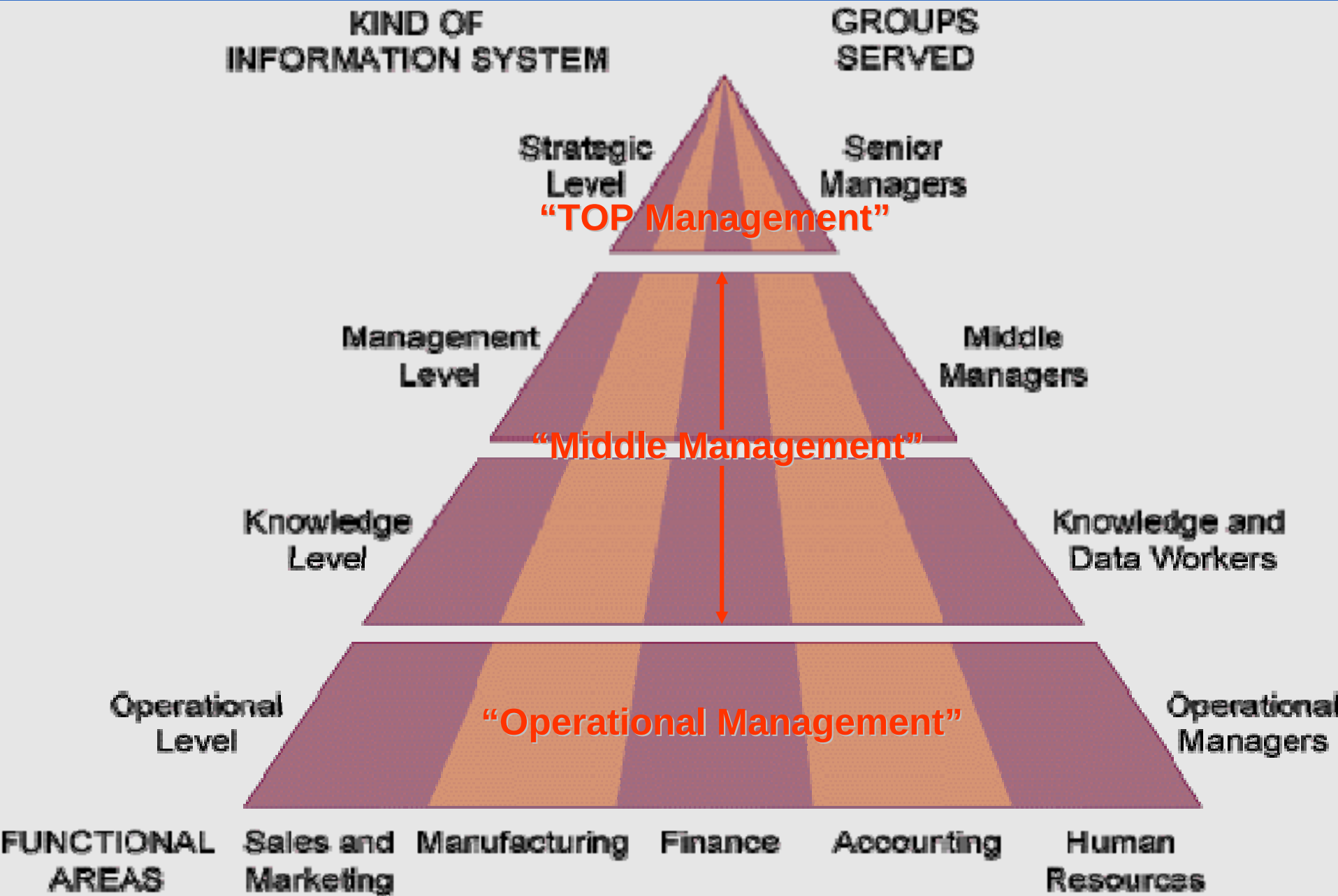


Authentication



e-Logistics

Level of Management in Organization



Level of Management in Red Cliff

KIND OF
INFORMATION SYSTEM

GROUPS
SERVED

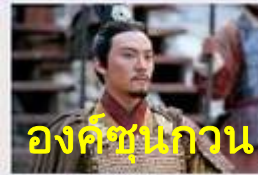


สอดแนม/สายลับ

Information &
Decision Maker

Leader & Policy

“CEO”



องค์ขุนกวน

Senior
Managers



จุดอ่อนคู่แข่ง

“TOP Management”



จงเบ้ง



จิวยี่



เล่าปี่



จุดแข็งองค์กร

“Middle Management”



สามก๊กเตียวหุย



กวนอู



จูล่ง

Knowledge and
Data Workers

Knowledge Worker
& Manager

“Operational Management”



แม่ทัพกำแหง



Operational
Level

Operational
Managers

FUNCTIONAL Sales and Manufacturing Finance Accounting Human



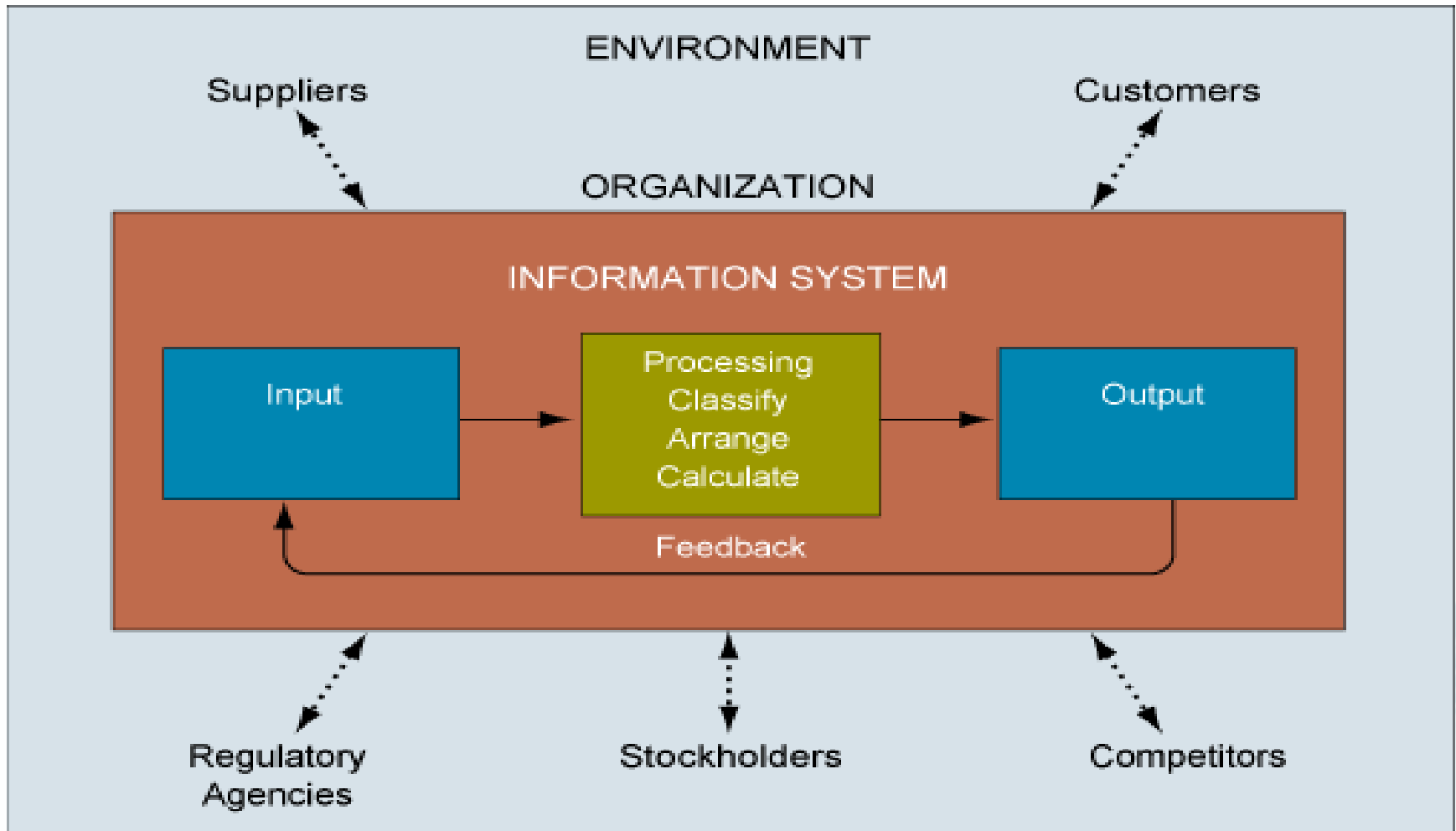
งานสัปดาห์ที่ 4

- ให้นักศึกษาจัดทำรายงานส่วนตัวเกี่ยวกับความรู้เรื่อง องค์กรและการจัดการ (อย่างย่อ) โดยนำเสนอผ่าน Google Docs ดังนี้
 - นำเสนอด้วย Google Presentation
 - ทำการแนบไฟล์เอกสารอ้างอิง (Upload)
 - เชิญอาจารย์ทั้งสองเข้าไปตรวจงาน (Collaborator)
 - เชิญเพื่อนฝูงบางคนเข้าไปเยี่ยมชม (Viewer)
 - เชิญเพื่อนใน
 - nu-bm@googlegroups.com (as Viewer)
 - nu-fn@googlegroups.com (as Viewer)
 - ส่งงานก่อนสัปดาห์ที่ 6 (11-12 July 2009)



Information system

ความหมายและคุณลักษณะของสารสนเทศ





Information system

- Interrelated components working together to collect, capture, process, store, disseminate information to **support decision making and the managerial functions** of planning, organizing, coordinating, controlling, and communicating *in an organization*
(Laudon and Laudon)



Components of Information system

INPUTS

Process

Process

INPUTS

Process

OUTPUTS

Recording

Sorting

Displaying

Coding

Calculation

Presenting

Classifying

Summarizing

Broadcasting

Editing

Communicating

Communicating

Data Entry

Updating



คุณลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพ

- มีความถูกต้อง (Accuracy)
- มีความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- มีความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness)
- ความเป็นปัจจุบัน (Up-to-date)
- ตรงตามความต้องการผู้ใช้ (Relevancy)
- ค้นคืนได้สะดวก (Easy to retrieve)

“data”

ข้อสอบที่ถูกตรวจประเมินคะแนนแล้ว

“Processing”

รวมคะแนน

Microsoft Excel - GMK3152_47

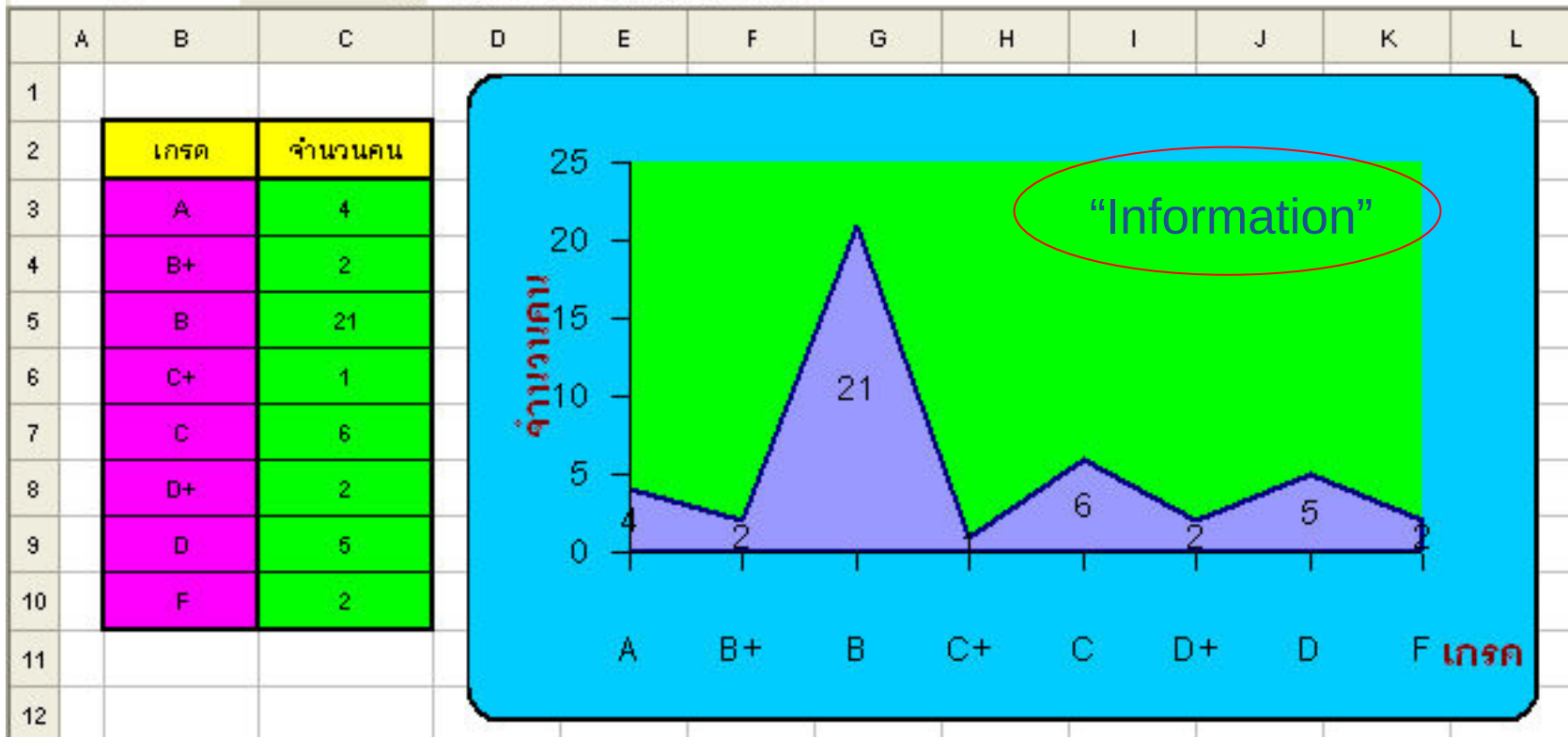
Management Information System

เพิ่ม แก้ไข มุมมอง แทรก รูปแบบ เครื่องมือ ข้อมูล หน้าที่ต่าง วิธีใช้

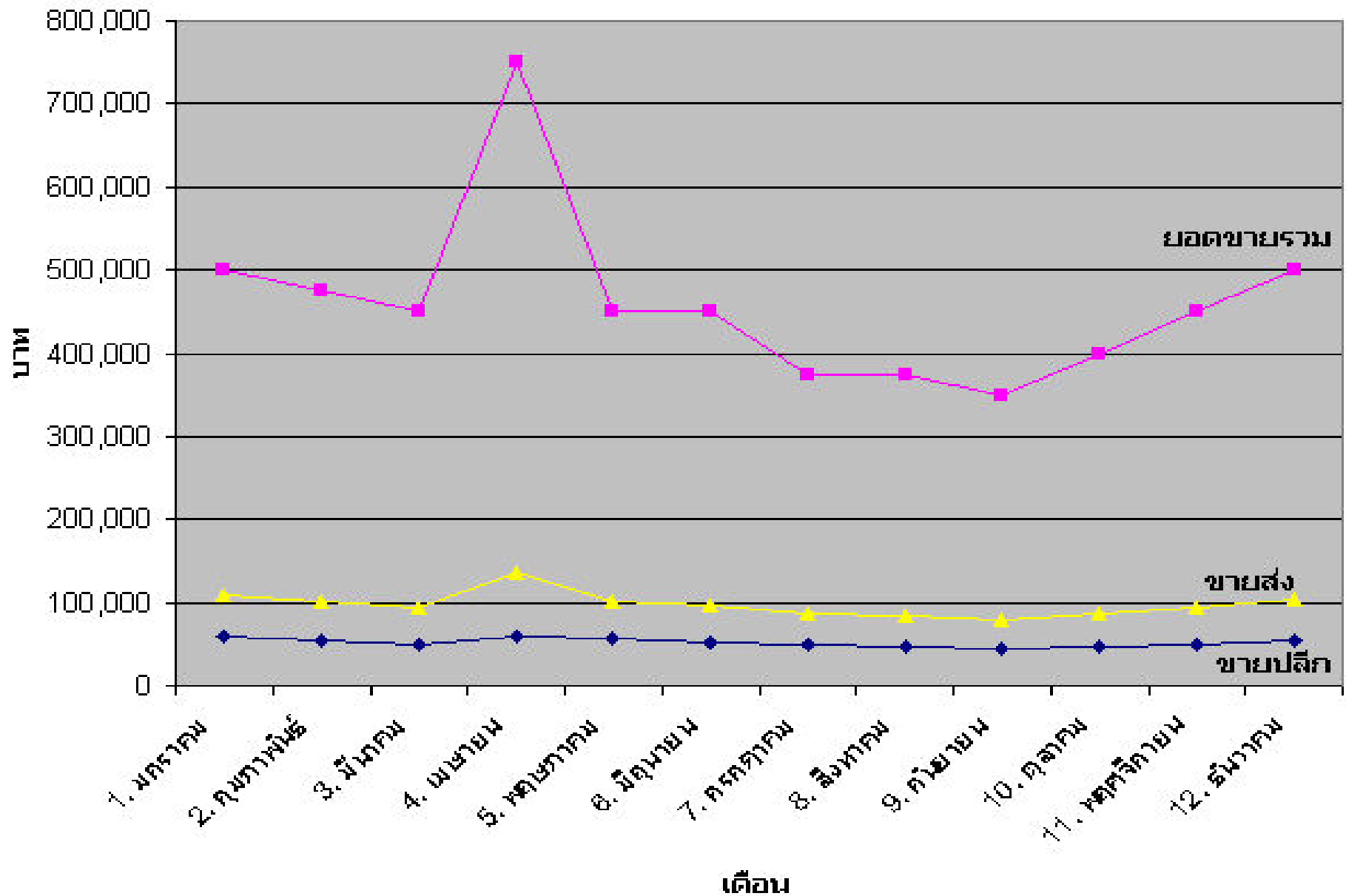
File Edit Format Tools Data Window Help Cordia New 14

C3

=มพย.63!D38+มพย.63!H40



กราฟแสดงยอดจำหน่ายน้ำมันกุดปี 2551





E- กับร้านเช่าหนังสือและ VDO



โปรแกรมจัดการร้านวิดีโอ ปี 2005 - [จัดการหน้าร้าน]

โปรแกรม ข้อมูลหลัก รายงาน ข่าวหนังสือ

จัดการหน้าร้าน :: ดินหนัง **รวม 0.00**

เข้าหนังสือ สิ้นหนังสือ แก้ไขเอกสารเช่า

รายละเอียดสมาชิก

รหัสสมาชิก ชื่อ-สกุล เลขสารบัญ

รหัสสินค้า ชื่อเรื่อง วันที่ 9 มกราคม 2548

แสดงรายการ

รหัสหนังสือ	ชื่อเรื่อง	วันที่เช่า	กำหนดคืน	เกิน(วัน)	สถานะ	ค่าปรับ	มัดจำ

รายการวิดีโอทั้งหมด รวมทั้งหมด : 0 ม้วน รวมคืน : 0 ม้วน

ค่ามัดจำ 0 บาท

ค่าปรับ: 0.00
ส่วนลด: 0.00
รวมเป็นเงิน: 0.00

☐ พิมพ์เอกสารคืน บันทึกเงิน ตัดเลิก

ชื่อผู้ใช้: Accusoft Man 9/1/2548 14:16 CAPS

Database ผู้เช่า CD แยกตามประเภทภาพยนตร์

Mem ber	Sex	Name	Last name	Action	Comedy	Drama	Erotic	Horror	Address	Tel	Email
1	น.ส.	ณัฐยา	เทพรักษา	3	4	5	2	7	ชม		
2	น.ส.	กฤตยา	อินทเสน	4	3	2	6	3	ลพ		
3	น.ส.	ดรณี	ไยนันดา	2	4	1	6	7	ลป		
4	นาย	เทพฤทธิ์	เทียนทอง	7	3	2	2	1	ชม		
5	น.ส.	นริศรา	ปิ่นสุรินทร์	3	2	1	5	1	ชม		
6	นาย	นัฐพงษ์	กัญแฝง	4	3	2	6	4	ชม		
7	น.ส.	นุชนาถ	สิทธิพร	1	3	1	2	3	ลพ		
8	น.ส.	เบญจวรรณ	คงเดิม	3	4	5	2	7	นน		
9	น.ส.	พรพรรณณี	อ่วมเกิด	4	3	2	6	3	พย		
10	นาย	พรหมมินทร์	พรหมมา	2	4	1	6	7	ชม		
11	น.ส.	พัชพิรมย์	เมฆะคะ	7	3	2	2	1	ชม		
12	นาย	พิชิต	วงศ์อนุกุล	1	3	1	2	3	ชม		
13	น.ส.	พิมพ์พินันท์	เรือนมะกอก	2	4	1	6	7	ชร		
14	นาย	ภูริวัจน์	สุราวัลย์	3	4	5	2	7	ชม		
15	นาย	ยุทธการ	ไชยสมบุรณ์	4	3	2	6	3	ชม		
16	น.ส.	รุ่งกมล	ใจจันทร์	2	4	1	6	7	ชร		
17	นาย	วัชรพล	จริยวิทยาวัฒน์	7	3	2	2	1	ลพ		
18	นาย	ธีรยุทธ	ธิเบต	3	2	1	5	1	ชร		

cd.mdb



การตัดสินใจ (Decision Making)

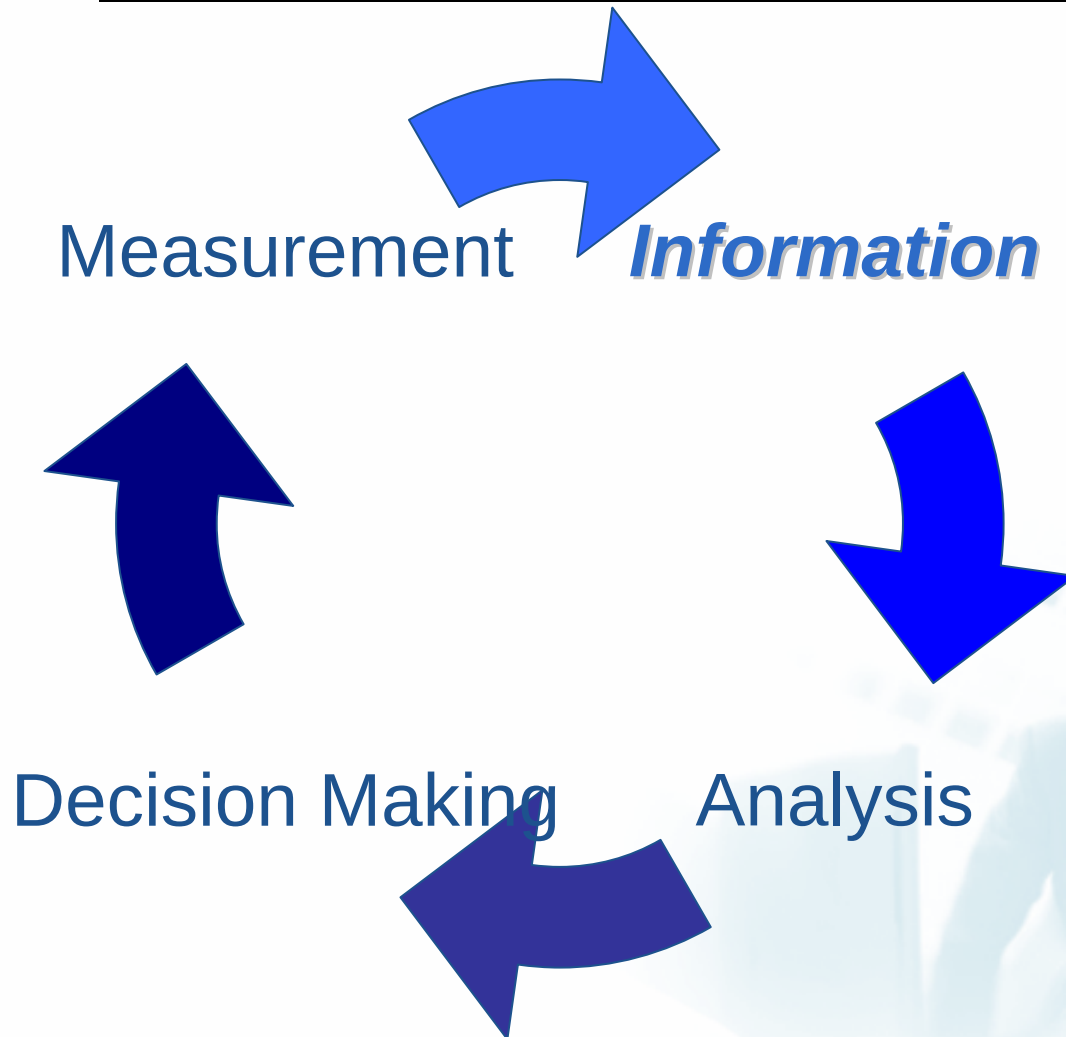
“เอ่อ....คือผมยังไม่ได้รับข้อมูลครบ เลยยังไม่ได้
อนุมัตินโยบายลงไป”

การตัดสินใจ เป็นหน้าที่ของผู้บริหาร เพราะความ
ต้องการที่ไม่จำกัด ภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด จึง
ต้องตัดสินใจเพื่อสนองความต้องการให้ได้รับ
ความพอใจเท่าที่ทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อให้บรรลุ
เป้าหมายขององค์กร ซึ่งมี 2 ประเภท คือ

- 1) การตัดสินใจที่ได้กำหนดวิธีการไว้แล้ว
- 2) การตัดสินใจที่ยังไม่ได้กำหนดวิธีการตัดสินใจ

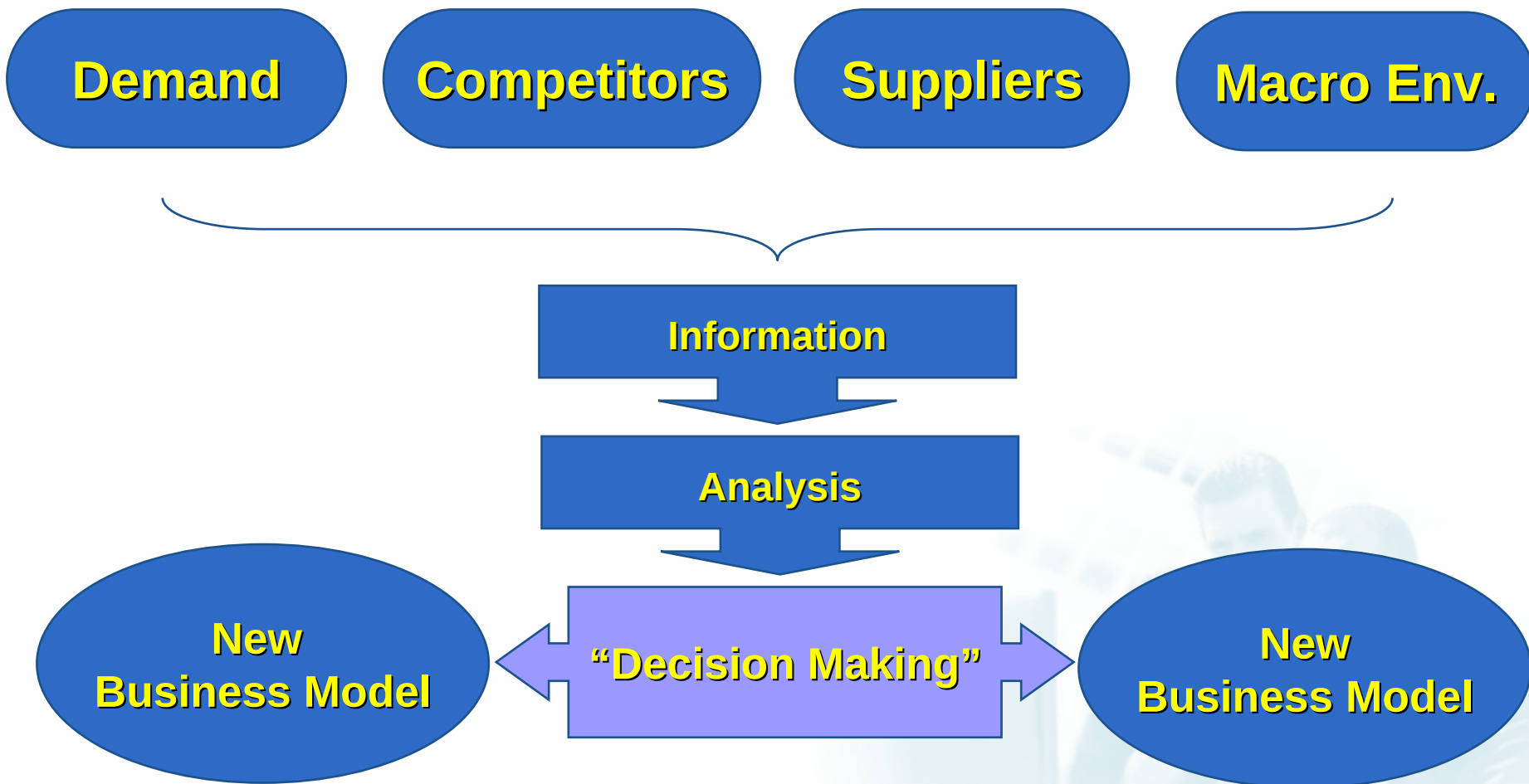


ความสัมพันธ์ของสารสนเทศกับ กระบวนการตัดสินใจ





ตัวอย่างของกระบวนการตัดสินใจ

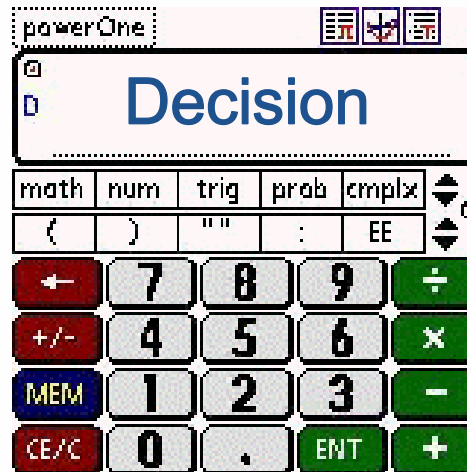




การใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ของผู้บริหาร



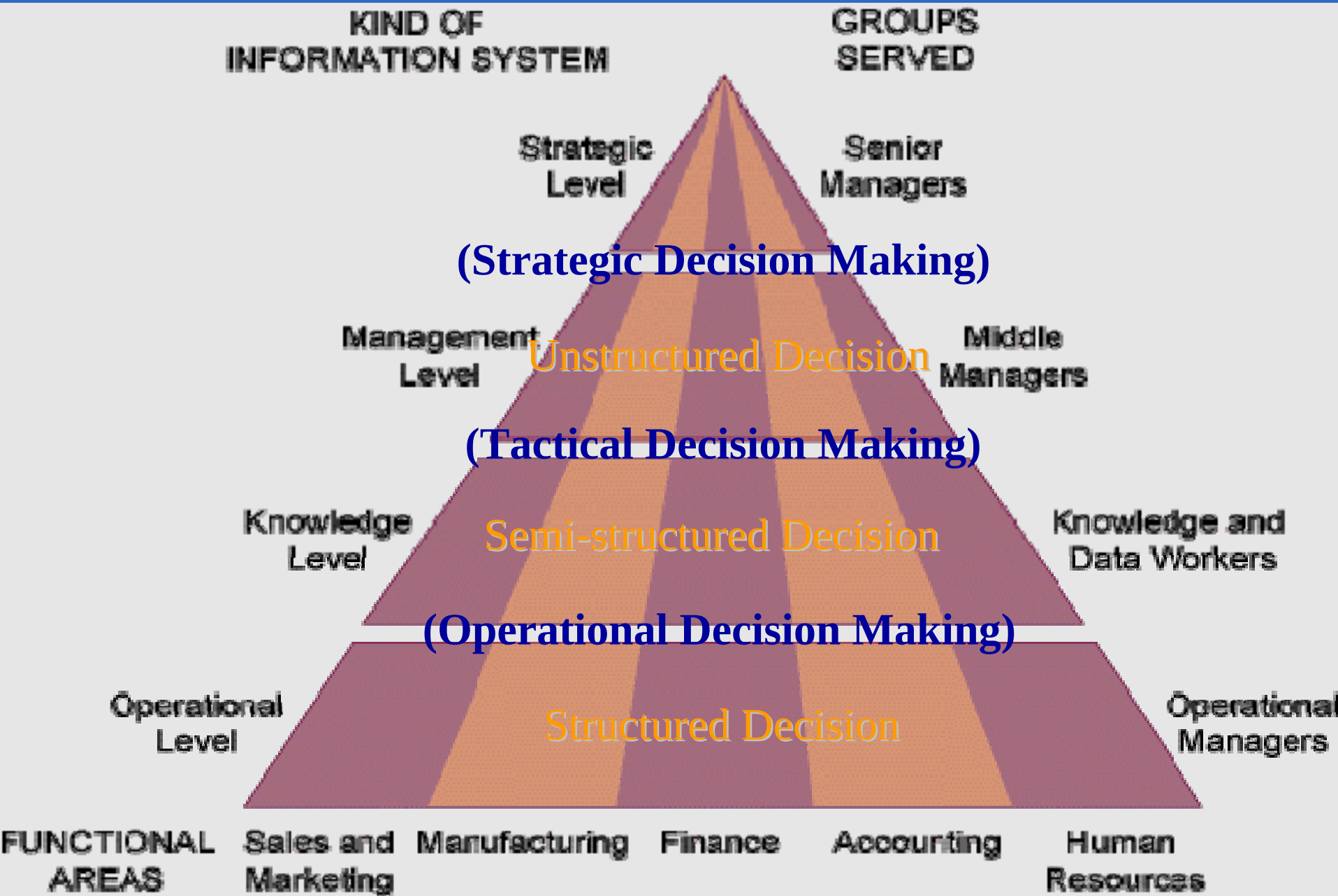
Information



Kulachatr C. Na Ayudhya

"Made"
"Buy"
"Sell"

Level of Decision Making





องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

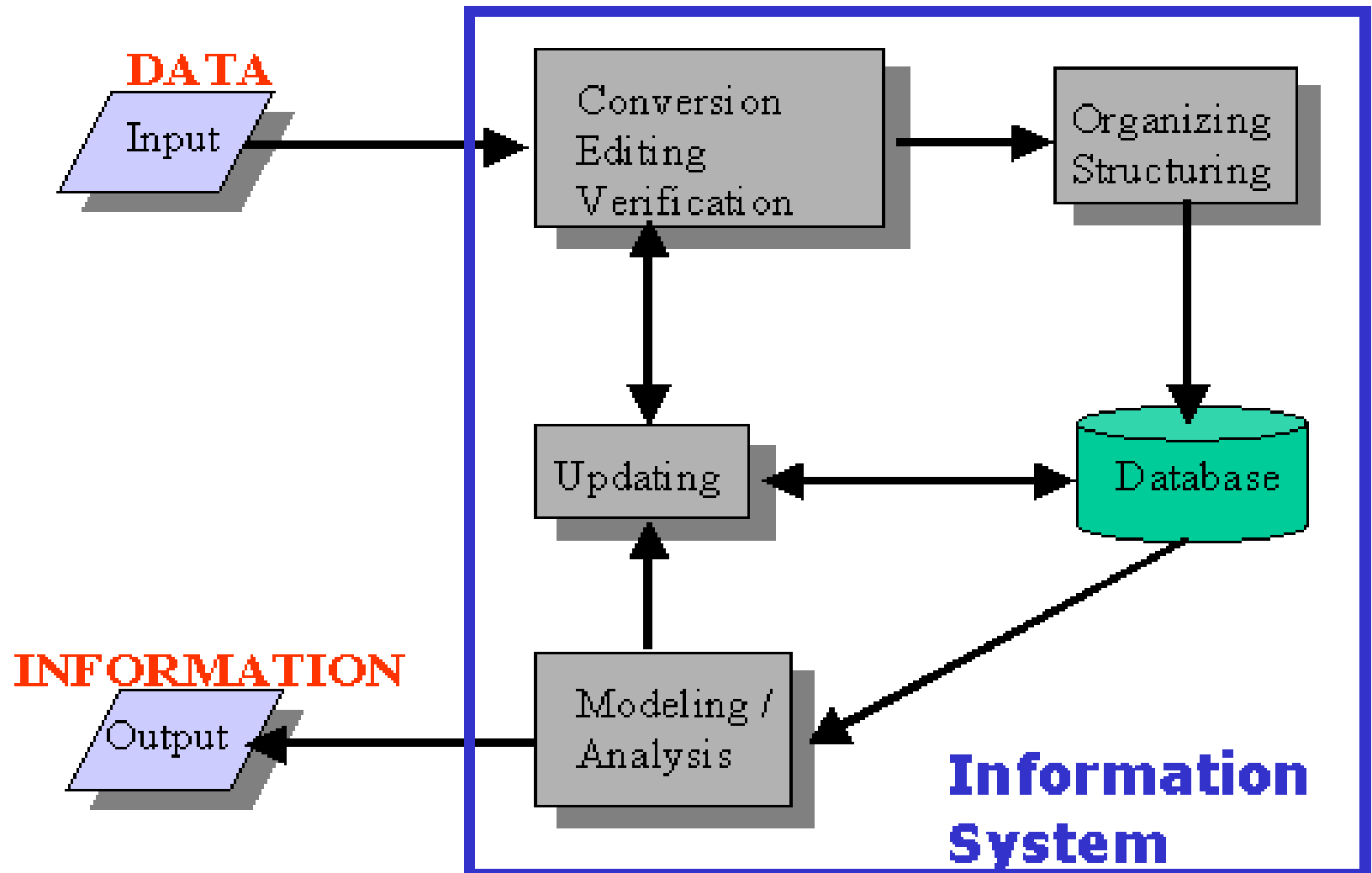
- Hardware
- Software
- Peopleware
- Database
- Procedure
- Telecommunication





กระบวนการ (Process)

I





Support Provided Information System

- **TPS** ; Transaction Processing System
- **MIS** ; Management Information System
- **DSS** ; Decision Support System
- **ES** ; Expert System
- **OAS** ; Office Automation System
- **EIS** ; Executive Information System

TPS : Transaction Processing System





MIS : Management Information System



ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ



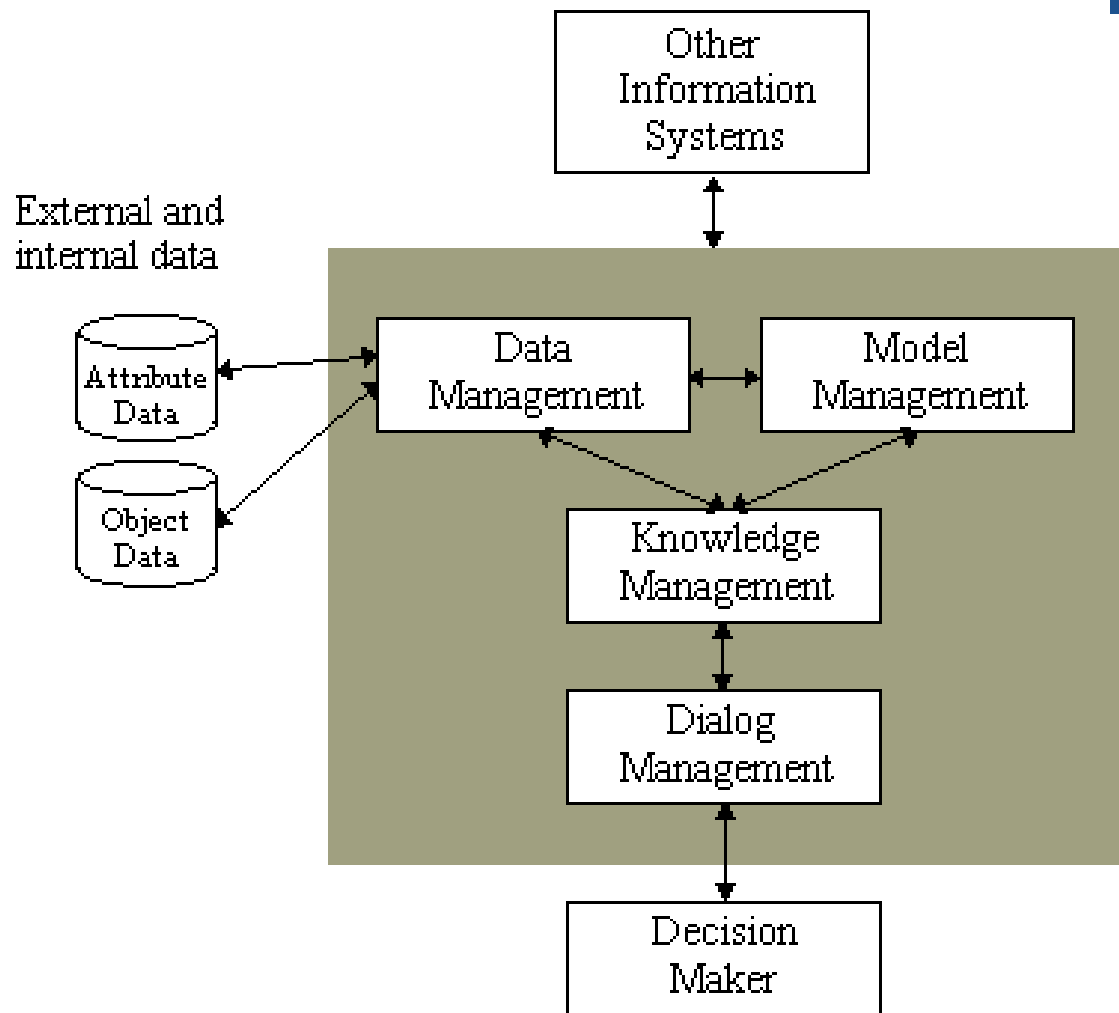
ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
ระบบที่นำเสนอข้อมูลในรูปแบบ
ที่ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์
ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลต่างๆ ที่บันทึกได้ใน
สำนักงาน จะถูกประมวลผลเพื่อ
ผลิตเป็นรายงานต่างๆ เพื่อให้
ผู้บริหารสามารถตัดสินใจ จาก
ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก
ขึ้น





DSS ; Decision Support System



- ระบบสารสนเทศที่ช่วยผู้บริหารในการทดสอบแนวทางเลือกในการตัดสินใจ ทำให้ทราบว่าถ้าเลือกแนวทางนั้นจะเกิดอะไรขึ้น เป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลที่ผสมผสานกันทั้งเรื่องข้อมูล เครื่องมือวิเคราะห์ ตัวแบบสมการ เป็นซอฟต์แวร์ที่ถูกออกแบบให้ใช้งานได้ง่าย (User Friendly Interfacing)



ES: Expert System

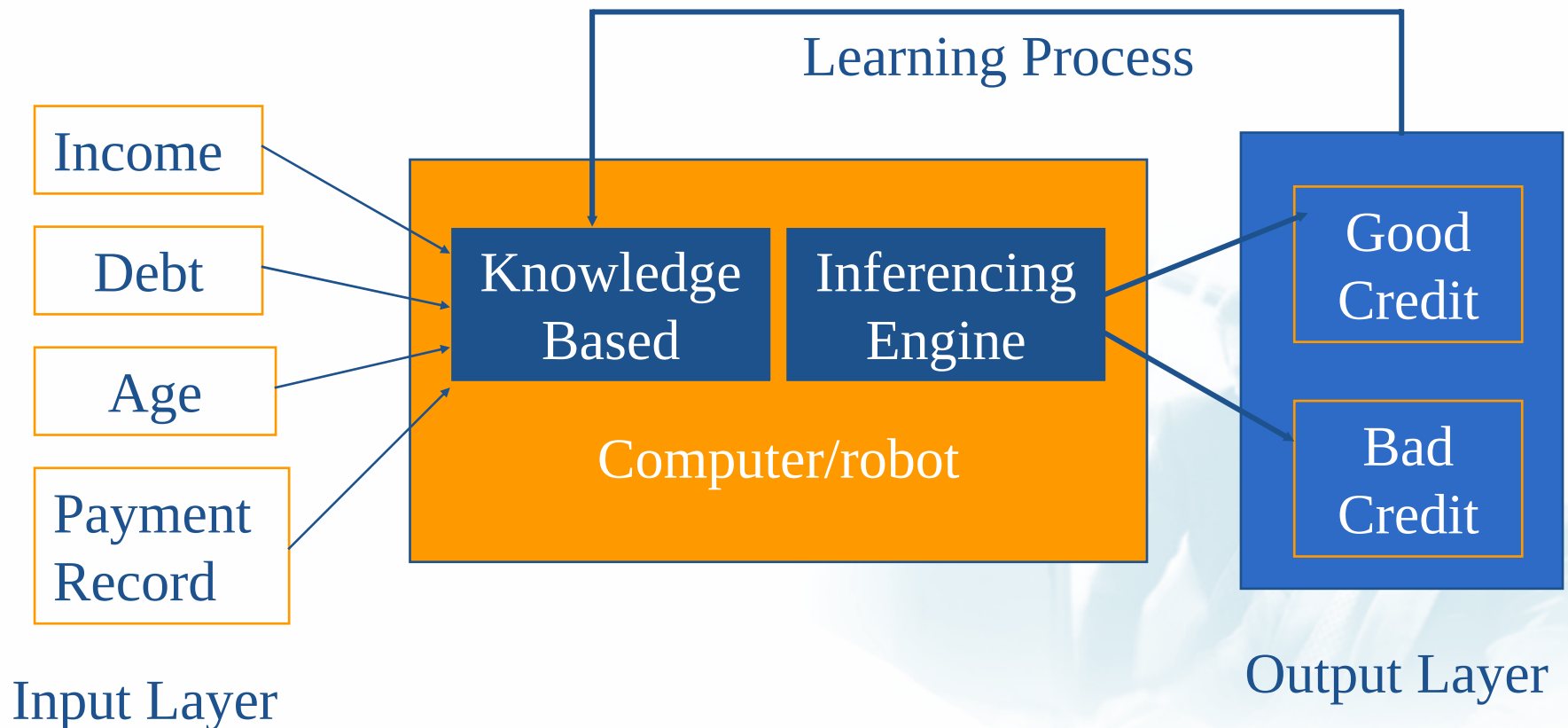


ระบบที่ทำให้คอมพิวเตอร์เป็น
ผู้ชำนาญการในสาขาใด
สาขาหนึ่งคล้ายมนุษย์ ระบบนี้
จะบันทึกเก็บประสบการณ์และ
ความเชี่ยวชาญเอาไว้เพื่อ
ช่วยผู้ที่ไม่ชำนาญสามารถ
นำไปใช้งานได้ มีระบบที่
ผสมผสานระหว่างข้อมูล
ภายในและภายนอกองค์กร
และใช้หลักการทำงานด้วย
กฎ (Rules)/ปัญญาประดิษฐ์
เช่น ระบบการรักษาคนไข้
ระบบให้คำปรึกษาด้าน
กฎหมาย (e-Law)



ES : Example

ระบบการเรียนรู้พฤติกรรมลูกค้าที่มีเครดิตดีของบริษัท

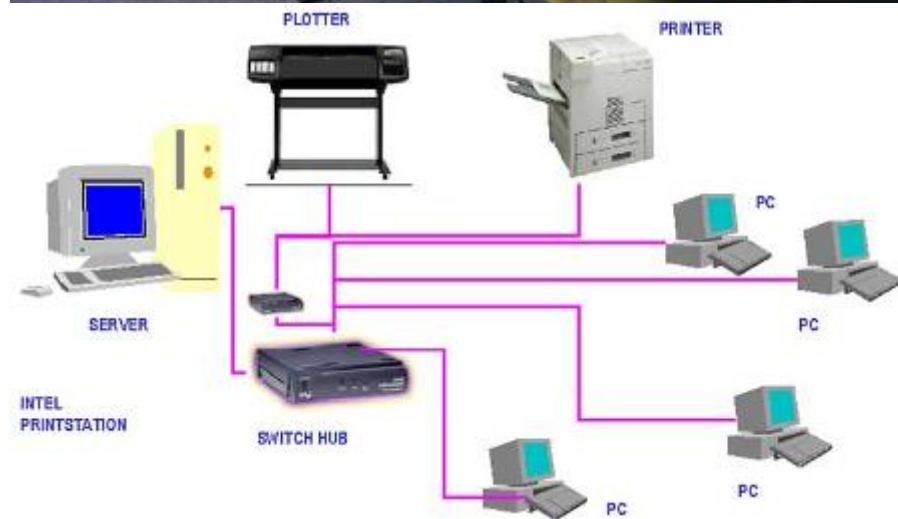




OAS : Office Automation System

ระบบสำนักงานอัตโนมัติ

คือระบบที่ช่วยสนับสนุนงานธุรการในสำนักงานให้เป็นไปโดยอัตโนมัติ เช่น การสื่อสารในองค์กรผ่านเครือข่าย LAN การใช้งาน Software ที่สนับสนุนงานประมวลผลค่างานคำนวณ งานนำเสนอ หรือ การส่งข่าวสารทั้งภายนอก ภายในผ่านอินเทอร์เน็ตหรือ อินทราเน็ต หรือระบบการจัดการเอกสาร (Document Management System : DMS) เป็นต้น



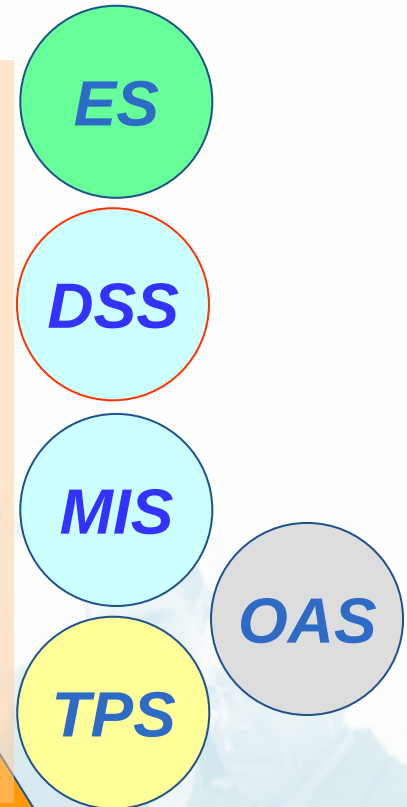
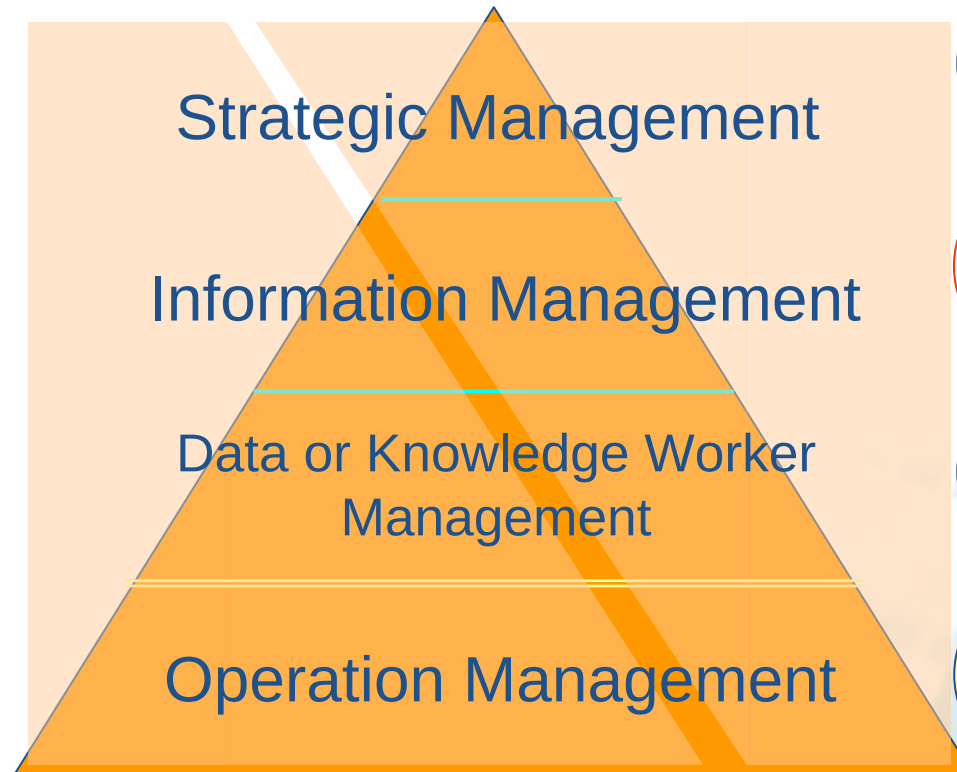


IT in Organization Structure

Executives



Operations





การสร้าง Webblog

- ให้นักศึกษาจัดทำ Blog ส่วนตัวเพื่อรองรับการบันทึกเอกสาร งานต่างๆ หรือ บทความ ตลอดภาคการศึกษานี้
 - ใช้ บัญชี Gmail ของนักศึกษาในการใช้งาน www.blogger.com
 - พัฒนา Blog ของตนเองไปเรื่อยๆ และนำเสนอก่อนสอบปลายภาค (อาจารย์จะแจ้งวันสุดท้ายของการพัฒนา Blog ให้ทราบอีกครั้ง)
 - คะแนนทั้งหมด 10%