

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



NPRU

Nakhon Pathom
Rajabhat University

บทที่ 7

เทคโนโลยีการสื่อสารในองค์กร

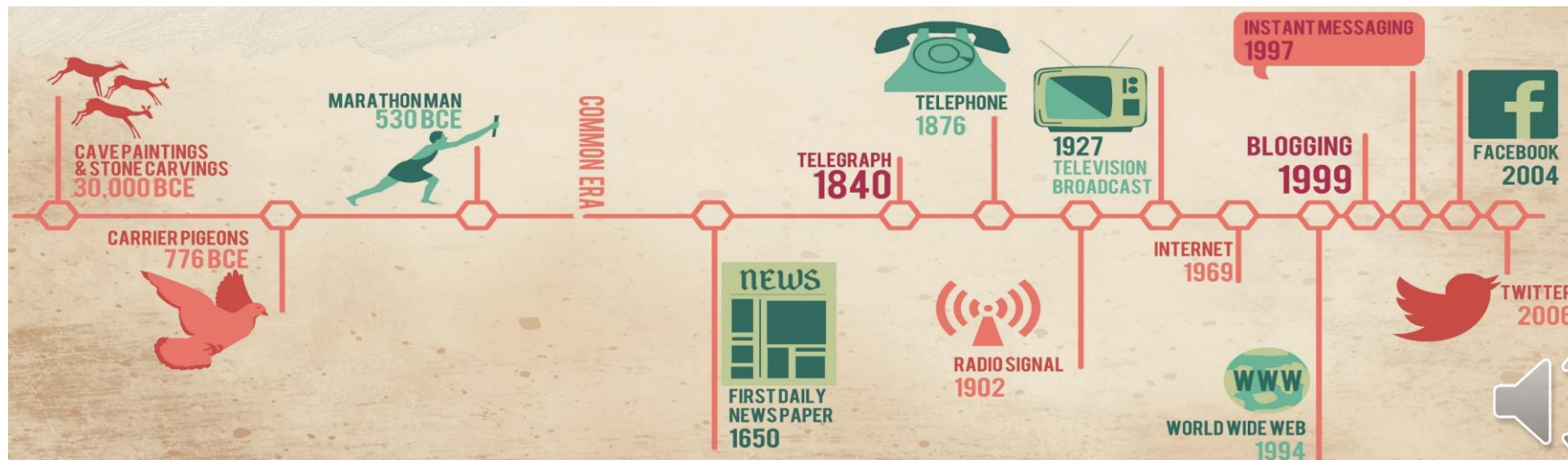




เทคโนโลยีการสื่อสารในองค์กร

- เทคโนโลยีการสื่อสารทุกวันนี้มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นและได้สร้างสรรค์วิธีการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่สะดวกรวดเร็วให้องค์กร
- เทคโนโลยีการสื่อสารจะช่วยให้การสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับการนำเทคโนโลยีมาใช้ที่เหมาะสมในองค์กรด้วย

Communication



ประเภทของเทคโนโลยีการสื่อสารในองค์กร



จดหมาย
อิเล็กทรอนิกส์
กส์หรืออีเมลล์



ระบบการส่ง
ข้อความ
ทันที



ข้อความ
เสียง



โทรสาร
หรือแฟกซ์



การประชุม
ทางเสียง



การประชุม
ผ่านจอภาพ



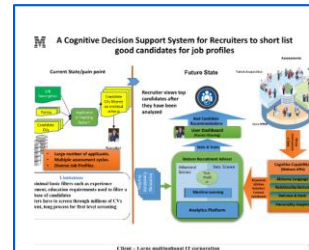
การประชุมผ่าน
คอมพิวเตอร์



อินเทอร์เน็ต
และ
เว็ลด์ไวด์เว็บ



ระบบ
สารสนเทศเพื่อ
การบริหาร



ระบบสารสนเทศ
สำหรับการ
ตัดสินใจของกลุ่ม





จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล

- การส่งข้อความหรือข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นๆ ผ่านทางคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่าย
- อีเมลนับเป็นทางเลือกใหม่ในการติดต่อสื่อสาร เพราะสามารถส่งและรับข้อมูลได้ทันที
- อีเมลมีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร
- สามารถอีเมลไปยังผู้รับปลายทางจำนวนมากได้ในเวลาเดียวกัน





ระบบการส่งข้อความทันที (instant messaging – IM)

- คือ ระบบการส่งข้อความทันทีทางอินเทอร์เน็ตระหว่างคน 2 คนหรือกลุ่มคนในเครือข่ายเดียวกัน หรือที่เรียกกันว่า แมสเซนเจอร์ (Messenger)
- ในปัจจุบันโปรแกรมสำหรับการรับส่งข้อความทันทีได้รับความนิยม ได้แก่ Line, Whatsapp, Facebook Messenger, Skype
- นอกจากความสามารถในการรับส่งข้อความแล้ว ยังสามารถใช้แมสเซนเจอร์ต่างๆ ในการรับส่งไฟล์ภาพ เอกสาร การโทรศัพท์และการประชุมออนไลน์
- 👍 มีหลายเหตุผลที่หลายองค์กรหันมาใช้ IM
- 👍 ในขณะที่หลายองค์กรไม่นิยมใช้ IM เพราะมองว่าคนส่วนใหญ่ยังใช้ IM ในการติดต่อเรื่องราวส่วนตัวมากกว่าที่จะใช้ในการติดต่องานภายในองค์กร





ข้อความเสียง (Voicemail)

- เป็นระบบที่ช่วยเก็บเสียงพูดของผู้ใช้โทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามาในเครื่องบันทึกเสียง จะมีการบันทึกเพื่อฝากข้อความเสียงไว้ ผู้เป็นเจ้าของสามารถที่จะเรียกข้อความเสียงนั้นขึ้นมาฟังได้ หรืออาจจะส่งเสียงนั้นต่อไปให้ผู้อื่นฟังก็ได้



การประชุมทางเสียง

- คือ การประชุมระหว่างคน 2 คนหรือมากกว่าที่อยู่ห่างไกลกันมาก แต่สามารถได้ยินเสียงของกันและกันได้ การส่งเสียงดังกล่าวอาจส่งผ่านสายโทรศัพท์หรือสัญญาณดาวเทียมก็ได้





โทรสารหรือแฟกซ์ (Fax)

- คือ การส่งสำเนาเอกสารจากระยะไกลผ่านทางอุปกรณ์บนเครือข่ายโทรศัพท์ที่เรียกว่าเครื่องโทรสาร (telecopier) ผู้ส่งและผู้รับจะต้องใช้กระดาษเป็นสื่อ การส่งโทรสารมีความรวดเร็วกว่าการส่งทางไปรษณีย์ แต่เอกสารที่ผู้รับปลายทางได้รับอาจมีคุณภาพต่ำ ขาดความชัดเจน
- ทุกวันนี้การใช้โทรสารลดความนิยมลงไป เพราะการส่งเอกสารทางอีเมลสะดวกและมีคุณภาพดีกว่า อีกทั้งมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า หลายองค์กรได้ยกเลิกการรับส่งเอกสารทางโทรสาร และหันมาใช้อีเมลแทนเพื่อลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ





การประชุมผ่านจอภาพ (Video Conference)

- ถูกออกแบบมาเพื่อให้คนหรือกลุ่มคน ซึ่งอยู่กันคนละสถานที่ที่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทั้งภาพและเสียง โดยผ่านทางจอภาพ ซึ่งอาจเป็นคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์
- ผู้ชมที่ฝั่งหนึ่งจะเห็นภาพของอีกฝั่งหนึ่งปรากฏอยู่บนจอโทรทัศน์ของตัวเองและภาพของตัวเองก็จะไปปรากฏยังจอของฝั่งตรงข้ามเช่นเดียวกัน
- ผู้บริหารองค์กรต่างๆ ได้จัดประชุม **Video Conference** ซึ่งสามารถช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมถึงช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรได้อีกทางหนึ่ง
- ตัวอย่างการประชุมผ่านจอภาพที่ชัดเจนที่สุดเมื่อเร็ว ๆ นี้เช่น การใช้ **Zoom** ในการเรียนออนไลน์





การประชุมผ่านคอมพิวเตอร์

- เป็นรูปแบบการสื่อสารระหว่างกลุ่มคนที่อยู่กระจัดกระจายกันแต่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นปัญหาหรือหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งโดยการพิมพ์ข้อความทางแป้นคอมพิวเตอร์ ผู้สนใจสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็นในเวลาใดและจากสถานที่ใดก็ได้ อีกทั้งยังอ่านความคิดเห็นของคนอื่นๆ ได้
- ข้อดีของการประชุมผ่านคอมพิวเตอร์คือการไม่จำกัดจำนวนของผู้แสดงความคิดเห็น ไม่เหมือนกับการประชุมทางเสียงหรือภาพ ซึ่งจำกัดจำนวนผู้มีส่วนร่วม
- ข้อจำกัดของการประชุมรูปแบบนี้ก็คือการขาดความเป็นส่วนตัว และการขาดการโต้ตอบอย่างทันที





อินเทอร์เน็ตและเว็ลด์ไวด์เว็บ

- อินเทอร์เน็ต คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายหลายๆ เครือข่ายทั่วโลก ผู้ใช้เครือข่ายสามารถเข้าถึงกันได้หลายทาง
- ส่วนเว็ลด์ไวด์เว็บ เป็นบริการหนึ่งบนอินเทอร์เน็ต หรือที่เขียนย่อว่า **WWW** เรียกกันสั้นๆ ว่า “เว็บ” คือ พื้นที่ที่เก็บข้อมูลข่าวสารที่เชื่อมต่อกันทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้คนสามารถเข้ามาอ่านผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- ในปัจจุบันทุกองค์กรมีการใช้บริการต่างๆ บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับทั่วโลก เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการทำธุรกิจออนไลน์และการพาณิชย์ในด้านต่างๆ



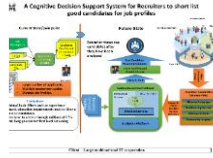


ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

- คือระบบที่ให้สารสนเทศที่ผู้บริหารองค์กรต้องการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ การวางแผนการควบคุมและการดำเนินงาน ประกอบด้วยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งภายในและนอก ทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมถึงสิ่งที่คาดว่าจะเป็นไปได้ในอนาคต
- ระบบนี้จะให้รายงานที่สรุปข้อมูลสารสนเทศซึ่งรวบรวมจากฐานข้อมูลทั้งหมดขององค์กร เพื่อให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นแนวโน้มและภาพรวมขององค์กรในปัจจุบัน รวมทั้งสามารถควบคุมและตรวจสอบงานของระดับปฏิบัติการด้วย



ระบบสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจของกลุ่ม (group decision support systems – GDSS)



- ระบบสารสนเทศที่มีการปฏิสัมพันธ์ด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้กลุ่มคนในเรื่องการตัดสินใจแก้ปัญหาที่ไม่มีโครงสร้าง การที่ **GDSS** จะถูกนำมาใช้อย่างประสบความสำเร็จต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่
 - อุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้เข้าร่วมประชุม เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง
 - ชุดคำสั่ง ประกอบด้วยโปรแกรมต่างๆ ที่ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานส่วนบุคคล
 - บุคลากร ได้แก่ สมาชิกของกลุ่มตลอดจนผู้สนับสนุนในด้านต่างๆ



ผลกระทบของเทคโนโลยีการสื่อสารในองค์กร

- ผลกระทบของเทคโนโลยีการสื่อสารในที่นี้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ผลกระทบต่อนโยบายการสื่อสาร ผลกระทบต่อรูปแบบการสื่อสาร และผลกระทบต่อโครงสร้างขององค์กร
- ผลกระทบต่อนโยบายการสื่อสาร
 - สื่อหลายอย่างไม่สามารถถ่ายทอดอวัจนภาษาต่างๆ ได้เหมือนกับการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตา
- ผลกระทบต่อรูปแบบการสื่อสาร
 - ปริมาณที่ท่วมท้นของจดหมายหรือข้อความที่ได้รับทั้งจากอีเมล โทรศัพท์มือถือ หรือแอปพลิเคชันต่างๆ





ผลกระทบของเทคโนโลยีการสื่อสารในองค์กร

- ผลกระทบต่อโครงสร้างองค์กร

- ปัจจุบันหลายองค์กรจึงเปลี่ยนแปลงเป็น “องค์กรเสมือนจริง” เป็นองค์กรที่ไม่มีสำนักงานทางกายภาพ สมาชิกองค์กรทำงานในลักษณะที่อาศัยเทคโนโลยีเชื่อมโยงระหว่างกัน
- การดำเนินงานในรูปแบบองค์กรเสมือนจริงหรือการทำงานที่บ้านอาจก่อให้เกิดผลกระทบทางลบได้
- อย่างไรก็ตาม องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาความรู้สึกโดดเดี่ยวของพนักงานได้ด้วยการจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกัน



ฉบับที่ 7

