

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
3. แนวคิด ทฤษฎีทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. แนวคิด ทฤษฎีและลักษณะสำคัญของระบบอินทราเน็ต
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นวงการ บริหารธุรกิจ และรัฐกิจ ความหมายของคำนี้ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน อย่างไรก็ดีตามมี นักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิภาพไว้ ดังต่อไปนี้

ดิน ปรัชญพฤทธิ และ อิสระ สุวรรณกุล (2534, หน้า 77) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานใด ๆ ก็ตาม หน่วยงานจะต้องวางเป้าหมายไว้อย่างแน่นอน พร้อมกันนั้นก็ต้องวางระเบียบไว้อย่างรัดกุม ทั้งนี้เพื่อให้สิ้นเปลืองเวลาทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรคนให้น้อยที่สุด (กล่าวคือ ลงทุนแต่น้อยแต่ให้ได้งานหรือผลตอบแทนมากที่สุด)

ธงชัย สันติวงษ์ (2541, หน้า 30) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมี สมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายใน เพื่อ การขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติการณ์จากภายนอกได้ ด้วย นอกจากนี้ ธงชัย สันติวงษ์ ยังได้รวบรวมความคิดของนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ชี้ให้เห็น ถึงความแตกต่างระหว่างคำว่า “ประสิทธิผลขององค์กร” (organizational effectiveness) และ ประสิทธิภาพขององค์กร (organizational efficiency) ไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จใน

การที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

กันตยา เพิ่มผล (2541, หน้า 2) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึงขนาดและความสามารถของความสำเสร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กร

จากความหมายต่าง ๆ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีที่สุด ถ้าเป็นการบริหารในด้านธุรกิจก็คือ การให้ได้ผลกำไรสูงสุด แต่ถ้าเป็นการบริหารราชการ คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน (2541, หน้า 30) ได้นำแนวคิดของ Harry Emerson เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจ และกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความนับปล้น มีสมรรถภาพและมีการลงทะเลเบียนไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงาน
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

บุญทัน ดอกไธสง และ เอ็ด สารภูมิ (2529, หน้า 155) ได้กล่าวถึง การจะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพได้นั้น พนักงานจะต้องมีจิตอุทิศเพื่องาน ทำงานอย่างเต็มที่ (ฉันทะ) มีความขยันหมั่นเพียรอย่างเต็มที่ (วิริยะ) มีความมุ่งมั่นในงาน ทำงานอะไรก็ทำให้สำเร็จ ไม่หยาบโหรงทำงานประณีต นั่นคือ ทำงานโดยไม่ผิดซึ่งมีสติควบคุมอยู่ตลอดเวลา (จิตตะ) และมีการไต่ร่องงานนั้น ๆ ว่าดีหรือเลวอย่างไร (วิมังสา)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (อ้างถึงใน ชานินทร์ สุทธิคุณุชร, 2543, หน้า 9-10) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

นอกจากจะให้ความหมายของประสิทธิภาพแล้วนั้น ยังได้เสนอแนวความคิด ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทาง และเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จ และผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน และหมดความจำเป็น โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่
2. มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงสิ่งมีชีวิตเข้าด้วยกัน โดยรวมขั้นตอนทั้งหมดที่ความรู้สึกรับรู้กันมากระหนาบความรู้สึกอีกคนหนึ่ง ในลักษณะการถ่ายทอดข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ทักษะ เป็นต้น โดยวิธีการใช้สัญลักษณ์ ได้แก่ คำพูด ภาพ กราฟ เป็นต้น ซึ่งเป็นการกระทำหรือกระบวนการถ่ายทอดเป็นกระบวนการซึ่งเกี่ยวข้องสร้างและร่วมข่าวสารกับบุคคลอื่น เพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน การสร้างความเข้าใจร่วมกัน อาจเกิดจากกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อเหตุการณ์ที่แตกต่างกันได้ถูกนำมาสัมพันธ์กันอย่างไรก็ลึกลับ จิตวิทยาของการสื่อสารต้องให้ความสนใจและ

ความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันระหว่างพฤติกรรมและสภาวะจิตที่แตกต่างกันนั้นคือ ถ้าผู้พูดเล่าเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งและผู้ฟังเข้าใจอย่างที่คุณต้องการให้ผู้ฟังเข้าใจนั้นคือการสื่อสารได้เกิดขึ้นแล้ว

เสถียร เชยประดับ (2522, หน้า 51) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสารไว้ดังนี้

1. แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร (Source) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะทำการสื่อสารความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ข่าวสารและวัตถุประสงค์ของตนโดยการพูด เขียน หรือแสดงกิริยาท่าทางให้บุคคลอื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่นทราบ ปัจจัยที่สำคัญอย่างน้อย 4 ประการที่กำหนดประสิทธิผลมากน้อยของผู้ส่งสารได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทศนคติ ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม ปัจจัยเหล่านี้จะพบมากในสื่อบุคคล เพื่อใช้ในการโน้มน้าวใจผู้รับสาร

2. สาร (Message) คือ ผลผลิตของผู้ส่งสารที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ข่าวสารและวัตถุประสงค์ของคนที่ปรากฏออกมาในรูปของรหัส (Code) เช่น คำพูดที่เราพูด สิ่งที่เราเขียน กิริยาท่าทาง ข่าว ข้อความ สัญลัษณ์ (Signal) ปัจจัยที่สำคัญของสารประกอบด้วยรหัส เนื้อหา การจัดเสนอ ทั้ง 3 ประการนั้นจะประกอบด้วย ส่วนประกอบและโครงสร้าง

3. ช่องสารหรือสื่อ (Channel) คือ วิธีการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้ข่าวสาร (Message) ที่เข้ารหัส (Encode) แล้วผ่านไปยังผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งต้องอาศัยช่องทางไปสู่ประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การลิ้มรส วิธีปฏิบัติเพื่อให้ใช้ช่องสารได้ เช่น การบันทึกข้อความ คำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อความหมายจะมีประสิทธิภาพควรใช้ช่องทางหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อกระตุ้นประสาทรับรู้

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้ส่งสาร ผู้รับสารอาจเป็น คน ๆ เดียวหรือ หลายคน เป็นสถาบัน องค์กร บริษัท ปัจจัยที่สำคัญของผู้รับสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทศนคติ ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม

5. ผลของการสื่อสาร (Effect) คือ ผลที่เกิดจากสื่อสารอาจเป็นไปได้ทั้งผลในทางลบ จนถึงผลในทางบวก อาจมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความรู้ ทศนคติ หรือพฤติกรรมในตัวผู้รับสารได้ และผลการติดต่อสื่อสารที่ดีนั้นย่อมต้องการให้เกิดความเข้าใจ การตอบสนอง ที่ตรงตามเจมุงหมายของการส่ง

6. ปฏิกริยาตอบสนอง (Feedback) คือ ปฏิกริยาของผู้รับสารที่แสดงตอบต่อสารของแหล่งสารในกระบวนการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) จะมีลักษณะตอบโต้กัน ดังนั้นบุคคลหรือองค์กรจึงเป็นทั้งแหล่งสาร และผู้รับสารในเวลาเดียวกัน การสื่อสารกลับทำ

ให้ผู้ส่งสารทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด และสามารถควบคุมพฤติกรรมสื่อสารในเวลาต่อมาของผู้ส่งสาร

การสื่อสารมีความหมายแตกต่างกันไปตามที่แต่ละคนจะเน้นส่วนใดส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร สรุปกลุ่มสำนักความคิดที่เน้นการสื่อสาร ดังนี้

1. กลุ่มความคิดเน้นกระบวนการ (Process school) กลุ่มสำนักความคิดเห็นนี้เห็นว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข่าวสาร โดยให้ความสนใจกับผู้รับและผู้ส่งข่าวสารว่า เข้ารหัสและถอดรหัสอย่างไร รวมถึงใช้ช่องทางและสื่อในการสื่อสารอย่างไร จะเน้นที่ความถูกต้องและประสิทธิภาพของการสื่อสาร เป็นกระบวนการที่บุคคลมีผลกระทบต่อพฤติกรรม และความรู้สึกของบุคคลอื่น ถ้าผลกระทบแตกต่างกันหรือมีความเข้าใจเพียงเล็กน้อย จะถือว่าการสื่อสารล้มเหลว และจะหาสาเหตุของความล้มเหลวนั้น ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนหนึ่งของการสื่อสาร

2. กลุ่มความคิดเน้นสัญลักษณ์ (Semiotic school) กลุ่มสำนักแนวความคิดเห็นนี้เห็นว่า การสื่อสารเป็นการผลิตและแลกเปลี่ยนความหมาย จะให้ความสนใจกับข่าวสาร เนื้อหาสาระว่าปะทะสังสรรค์กับบุคคลอื่นอย่างไร ในการสร้างความสำคัญกับข่าวสารมากกว่าจะสนใจกับความไม่เข้าใจข่าวสาร ซึ่งอาจมาจากวัฒนธรรมของผู้รับ – ส่งข่าวสาร ที่สื่อความหมายต่างกัน จะให้ความสนใจกับสัญญาณและความหมายที่ใช้สื่อสารกัน

กรีซ สืบสนธิ (2523, หน้า 17) ได้สรุปความหมายของการสื่อสารในองค์กรไว้ว่า หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงาน และบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร และสังคมซึ่งสามารถจะแปรปรวนไปได้ตามสภาวะการณ์

จากทฤษฎีดังกล่าวพอสรุปได้ดังนี้ คือ การสื่อสารในองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันของบุคลากรในองค์กรและระหว่างหน่วยงานด้วยตนเอง อีกทั้งยังถือเป็นเครื่องมืออันทรงประสิทธิภาพของผู้บริหารในการที่สร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

ประเภทของการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรนั้น หากพิจารณาโดยทั่วไปอาจจำแนกได้หลายประเภท แล้วแต่จะมุ่งพิจารณาไปทางใด ในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกการสื่อสารในองค์กรออกเป็น 4 ประเภทคือ ทิศทางการสื่อสาร ลักษณะของการใช้สื่อ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ช่องทางเดินของสาร (วชิระ ดันสกุล, 2543, หน้า 25)

การสื่อสารแต่ละประเภทสามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) คือ การสื่อสารที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นเส้นตรงไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้เป็นฝ่ายให้การสื่อสารแลกเปลี่ยนกัน ไม่มีการย้อนกลับ (Feedback) หรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูปแบบของนโยบาย คำสั่งของผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ที่อาจผ่านสื่อในประกาศต่าง ๆ หรืออาจจะผ่านสื่อมวลชนในการเสนอข่าวสารหรือรายงานขององค์กรต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการสื่อสารแบบทางเดียวมีข้อได้เปรียบ คือ มีความสะดวก รวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ผู้สื่อความมีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ สูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง แต่การสื่อสารแบบนี้จะทำให้ขวัญและกำลังใจอีกฝ่ายหนึ่งถูกกระทบกระเทือนเป็นเสมือนว่าผู้รับสารถูกควบคุมจากผู้ส่งสาร ซึ่งทำให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าคุณเองไม่มีความรู้ความสามารถ การที่อีกฝ่ายหนึ่งยอมรับก็ต่อเมื่อเขาเห็นว่าบุคคลนั้นมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์มากกว่า

1.2 การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) คือ การติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถตอบสนองต่อกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน การสื่อสารสองทางผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (Feedback) ซึ่งนับเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากในการบริหาร เปรียบเสมือนหัวหน้าที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกัน การบริหารที่ดีเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ จะเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดีความหมายไปคนละทิศละทาง ประการสำคัญการสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญ และการมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งรูปแบบการสื่อสารสองทาง จะออกมาในลักษณะการประชุมหรือปรึกษาหารือ

วชิระ ต้นสกุล, (2543, หน้า 25) กล่าวถึง การทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารแบบทางเดียว กับการสื่อสารสองทาง ปรากฏผลว่า

1. การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง
2. การสื่อสารแบบสองทางมีความถูกต้องแม่นยำกว่าสื่อสารทางเดียว
3. การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับข่าวสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว แม้ว่าการสื่อสารทางเดียวจะมีความถูกต้องแม่นยำน้อยกว่า แต่ก็มีความเป็นระเบียบมากกว่า การสื่อสารสองทางที่มักมีการรบกวนและยุ่งเหยิงมากกว่า

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีควรจะใช้ควบคู่กันทั้งสองแบบ คือ ทั้งการสื่อสารแบบทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทาง ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้

2. จำแนกตามประเภทของการใช้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่ง “เป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ชัดเจน” (สมพงษ์ เกษมสิน, 2541, หน้า 58) อาจจะเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์อักษร เช่น ใบประกาศแจ้งนโยบายหรือผลตามความก้าวหน้าขององค์กร บันทึกรายงานต่าง ๆ หรืออาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษรอาศัยการพูดจา เช่น การสั่งงานโดยตรง คำแนะนำผ่านตามสายบังคับบัญชา

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยไม่เป็นไปตามแบบแผนขององค์กร เป็นลักษณะการสื่อสารที่เป็นส่วนตัวมากกว่าทางตำแหน่งหน้าที่ส่วนใหญ่จะใช้คำพูด เช่น การสนทนา ลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารแบบนี้ คือ ความรวดเร็วในการสื่อสารจะมีมาก รวมถึงข่าวลือต่าง ๆ (rumour) แต่มีข้อเสียตรงที่ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ อาจผิดจากความเป็นจริงได้ง่าย อย่งไรก็ตามการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือปากต่อปาก ได้มีส่วนช่วยสนับสนุนลดความตึงเครียดของสมาชิกภายในองค์กร พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย เพราะได้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรอาจครอบคลุมถึงการสื่อสารที่เป็นทางการ เช่น ออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร บันทึกรายงานต่าง ๆ หรือการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (กริช สืบสนธิ, 2523, หน้า 27) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีส่วนช่วยทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

3. จำแนกตามลักษณะของรหัสที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

3.1 การสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำและการเขียน (Verbal and Written Communication) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบนี้ ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการเขียน ผู้บริหารหรือผู้นำควรจะต้องสร้างความสามารถในด้านต่อไปนี้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2521, หน้า 197-198)

3.1.1 ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้มีความหมาย การสื่อสารจะได้ผลถ้าเขาเข้าใจว่าสิ่งที่เราพูดหรือเขียนหมายถึงอะไร การใช้ถ้อยคำอย่างมีความหมายเป็นการแสดงภูมิรู้และภูมิปัญญาของผู้ส่งข่าวสาร

3.1.2 ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม ถูกหลักเกณฑ์ และเป็นไปตามหลักตรรกศาสตร์

3.1.3 ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับเวลาและโอกาส การสื่อสารเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งถ้าหากเราใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมกับเวลาและโอกาส

ความหมายที่ถ่ายทอดความคิดเป็นคำพูด ผู้นำจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านนี้ให้มาก ถ้าหากผู้นำมีความคิดแต่ไม่สามารถถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นเข้าใจได้ การเป็นผู้นำจะประสบความสำเร็จได้ยาก

3.2 การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Non – Verbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้ท่าทางและการเคลื่อนไหว ซึ่งแต่ละคนมีความหมายเฉพาะของตนเอง เมื่อเวลาแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง เป็นต้น หากพิจารณาให้ดีจะมีความสำคัญและประโยชน์ไม่น้อยเนื่องจาก

3.2.1 อารมณ์และความรู้สึกส่วนใหญ่แสดงออก โดยไม่ใช้ถ้อยคำได้ถูกต้องแน่นอนกว่าใช้ถ้อยคำ

3.2.2 ลักษณะท่าทางบางประการเป็นเครื่องชี้เพื่อการเสนอแนะและคำแนะนำได้เป็นอย่างดี

3.2.3 คำพูดอาจบิดเบือนได้ง่ายกว่าการไม่ใช้คำพูด

4. จำแนกตามทิศทางของการติดต่อสื่อสาร แบ่งเป็น 3 แบบ คือ (สมยศ นาวิการ, 2527, หน้า 27-28)

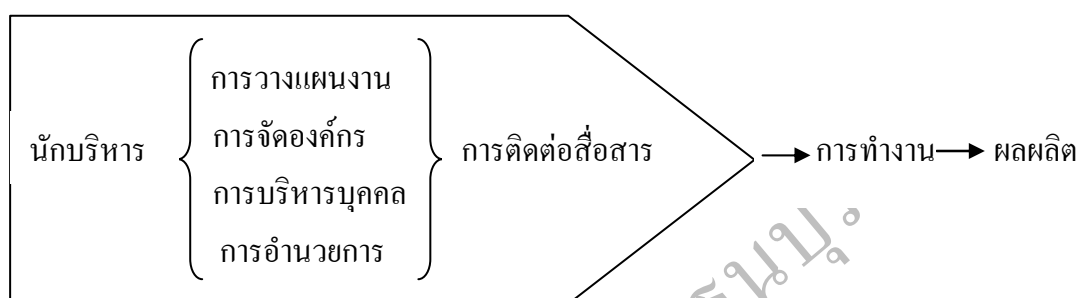
4.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูง ลงมาตามสายการบังคับบัญชา การสื่อสารแบบนี้ออกมาในรูปของ คำสั่ง แจ้งนโยบาย บอกริธีปฏิบัติงาน อำนาจงาน คำเตือน คำยืนยันและชักจูงใจ ความเข้าใจ การสื่อสารแบบนี้จะมีปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารและการตีความหมายของข่าวสาร โดยสรุปทิศทางการไหลของข่าวสารแบบนี้ต้องอาศัยโครงสร้างขององค์กรเป็นหลักที่แสดงความสัมพันธ์ในการกระจายข่าวสาร ส่วนใหญ่เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าทางวาจารวมทั้งมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการแทรกอยู่ด้วย การสื่อสารจากบนลงล่างจะเน้นการทำงานเป็นหลัก โดยมุ่งที่ประสิทธิผลของงาน อย่างไรก็ตามการสื่อสารแบบนี้ไม่ใช่ว่าจะราบรื่นเสมอไป อาจมีปัญหากับการรับรู้ข่าวสารและการตีความหมายของข่าวสารได้

4.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่า ไปยังระดับสูงกว่า การติดต่อสื่อสารแบบนี้มักออกมาในรูปของ รายงานการปฏิบัติ คำร้องทุกข์ ข่าวลือ ข้อซักถามเมื่อสงสัย

4.3 การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) หมายถึง ลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกันทั้งในสายงานเดียวกัน และข้ามสายงาน

เป้าหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การบริหารจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ก็โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารกันทุกคนในองค์กร จะมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่งอาจเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 2 คน หรือ บุคคลกับกลุ่ม หรือกลุ่มกับกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจะช่วยให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้ จุดประสงค์ประการหนึ่งของการติดต่อสื่อสาร คือ การให้ข่าวสารข้อมูล และพัฒนาให้เกิดความเข้าใจที่จำเป็น ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม (สร้อยตระกูล ดิทยานนท์ อรรถมานะ, 2541, หน้า 340)



ภาพที่ 2.1 การบริหารงานทุกอย่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร

ที่มา: สร้อยตระกูล ดิทยานนท์ อรรถมานะ, 2541, หน้า 340

ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีเป้าหมายของการติดต่อสื่อสาร 4 ประการ คือ

1. เพื่อป้อนข้อมูลข่าวสารให้บุคคลได้ทราบ อาจกล่าวได้ว่า การบอกข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลภายในองค์กร เพื่อให้ภาพนั้นเป็นสิ่งที่ต้องกระทำทุกวัน การติดต่อสื่อสารเป็นวิถีทางที่จะยืนยันให้สมาชิกขององค์กร ได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กรและสมาชิกขององค์กร การวินิจฉัยสั่งการหรือการตัดสินใจใด ๆ จะไม่เป็นผล หากสมาชิกในองค์กรไม่ได้รู้ถึงการวินิจฉัยสั่งการนั้น ๆ

2. เพื่อประเมินผลงานของบุคคล ลักษณะงานที่สำคัญอีกประการหนึ่งขององค์กรคือ การได้ประเมินกิจกรรมของสมาชิกองค์กรอย่างสม่ำเสมอว่า เขาได้ทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการเพียงใด

3. เพื่อการอำนาจการหรือการให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

4. เพื่อกิจการอื่น ๆ ภายในองค์กรที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล หรือการตอบสนองความต้องการของบุคคล

แนวคิด ทฤษฎีทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2535 (2535, หน้า 47) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์ หรือใน กระบวนการดำเนินงานใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิด ประสิทธิภาพทั้งทางด้านเทคนิค การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษา และการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลตามความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจการค้า และการพัฒนาคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม

ประเวศ วะสี (2531, หน้า 21) ได้อธิบายว่า เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์ความรู้ให้เกิดผล ซึ่งมีเทคโนโลยีที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ เครื่องมือต่าง ๆ และเทคโนโลยีที่เป็นนามธรรม ได้แก่ การบริหารจัดการ

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2539, หน้า 22) ให้ความหมาย ของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง เทคโนโลยีจำนวนหนึ่งที่ถูกมาใช้เพื่อการรวบรวม ประมวลผล การจัดเก็บและจัดการ การเผยแพร่ และการใช้สารสนเทศ (ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ข่าวสาร และข้อมูลดิบ จนถึงความรู้วิชาการ) ให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของสื่อต่าง ๆ ทั้งเสียง ภาพ และ ตัวอักษร ด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2543, หน้า 15) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบสามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีความสลับซับซ้อน

Lucas (2000, p.26) ได้อธิบายความหมายของสารสนเทศว่าหมายถึง ข้อเท็จจริงที่ได้รับ การประมวลผล ในรูปแบบที่มีความหมายต่อผู้รับ ที่ให้ประโยชน์และคุณค่าอย่างแท้จริงในการ ตัดสินใจทั้งในปัจจุบันและอนาคต

Gordon and Gordon (1999, p.7) ได้ให้คำจำกัดความของสารสนเทศว่า หมายถึง ข้อมูลที่ ได้รับการประมวลผลโดยผ่านกระบวนการจัดการ การกลั่นกรอง วิเคราะห์ และสรุปผลเพื่อให้ ข้อมูลนั้นมีความหมายและสามารถนำไปใช้ประโยชน์และทำให้เกิดความรู้ได้โดยสื่อที่ใช้ในการ นำเสนอสารสนเทศ เพื่อการใช้งานได้แก่ อักษร เสียง ภาพ และกราฟฟิกต่าง ๆ

ทอง (2543, หน้า 4) ได้อธิบายความหมายของสารสนเทศว่าหมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิด ความรู้ ความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้และผู้รับ เป็นคำที่มีการนำมาพิจารณาในความเข้าใจที่มี

พื้นฐานต่าง ๆ กัน เช่น ด้านธุรกิจ ด้านการจัดการ ด้านการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย และเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งขององค์กร

ครรชิต มัลย์วงศ์ (2541, หน้า 20) ได้ให้คำจำกัดความของสารสนเทศว่าหมายถึง ข้อมูลที่นำมาสรุป ประมวลผล ดำเนินการทางสถิติ เปรียบเทียบ หรือดำเนินการโดยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับได้เข้าใจความเป็นไปได้ หรือสถานการณ์ของสิ่งที่สารสนเทศนั้นเป็นตัวแทน

กล่าวโดยสรุปเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการรวบรวม การจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่ แจกจ่าย ข้อมูลสารสนเทศ ในรูปของ ข้อความ ภาพ เสียง เพื่อสนับสนุน การบริหารจัดการ การตัดสินใจ และการควบคุม ของกิจกรรมต่าง ๆ ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมโดยผ่านกระบวนการประมวลผล วิเคราะห์ เปรียบเทียบ สรุปผล หรือดำเนินการโดยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่าง ผู้ให้และผู้รับเพื่อที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้

คุณสมบัติที่ดีของสารสนเทศ

คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพ (ชิน ภูสุวรรณ, 2539, หน้า 56-57) มีดังนี้

1. มีความถูกต้องแม่นยำ (accuracy) ข้อมูลที่ได้รับนั้นจะต้องไม่มีความผิดพลาด ซึ่งจะมีผลต่อการใช้สารสนเทศของผู้บริหารในการตัดสินใจผิดพลาดตามไปด้วย
2. มีความสมบูรณ์ (complete) สารสนเทศที่ให้บริการนั้น จะต้องเป็นข้อเท็จจริง และครบถ้วนสมบูรณ์ภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้
3. มีความน่าเชื่อถือ (reliability) สารสนเทศนั้นจะต้องมีความน่าเชื่อถือทั้งในด้านแหล่งข้อมูลและวิธีการจัดเก็บรวบรวม
4. ใช้ได้ทันเวลา (timeliness) สารสนเทศนั้นต้องใหม่เป็นปัจจุบัน หรือทันต่อเหตุการณ์ จึงจะสามารถสนับสนุนการตัดสินใจที่ทันเวลา คือทันการณ์ได้
5. มีความเกี่ยวข้อง (relevance) สารสนเทศที่รวบรวมไว้ต้องมีความสัมพันธ์ และเกี่ยวข้องกัน สามารถนำไปตัดสินใจได้รอบคอบยิ่งขึ้น
6. สะดวกต่อการใช้ (friendly) สารสนเทศที่รวบรวมไว้ต้องมีระบบจัดเก็บที่ง่ายต่อการค้นคืน
7. สามารถตรวจสอบได้ (verifiability) สารสนเทศที่ได้นั้นต้องสามารถตรวจสอบความถูกต้องตามความเป็นจริงได้

บทบาท และความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีแหล่งกำเนิดมาจากเทคโนโลยีที่ทำหน้าที่ผลิต ประมวล และแพร่กระจายสารสนเทศ ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน

สารสนเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน ตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การค้นคืน และการส่งสารสนเทศ ซึ่งจะทำให้สารสนเทศถึงมือผู้ใช้ตามที่ต้องการ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (ชุมพล ศฤงคารศิริ, 2543, หน้า 20-21)

1. ด้านการศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยแก้ปัญหาการกระจายการศึกษาให้เข้าถึงประชาชน ได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ห่างไกลสามารถรับรู้ข่าวสารและวิชาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น ด้วยการสื่อสารทางไกลผ่านดาวเทียม

2. ด้านสาธารณสุขเทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้ในระบบการรักษาทางไกลหรือการแพทย์ทางไกลผ่านดาวเทียม ซึ่งแพทย์ที่อยู่ต่างสถานที่กันสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเป็นแหล่งวิทยาการทางด้านการแพทย์เพื่อให้ค้นคว้าได้ และทำให้เกิดกิจกรรมบริการทางการแพทย์แบบใหม่ขึ้นได้

3. ด้านการเกษตร เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาใช้ในการเกษตรได้ โดยช่วยจัดระบบการผลิตการคาดการณ์ราคา หรือการพยากรณ์อากาศ การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อช่วยให้เกษตรกรสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการผลิตได้ดีขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดได้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยในการวางแผน บริหารและจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยสำรวจ และเก็บข้อมูลด้านทรัพยากรธรรมชาติ และช่วยในการจัดระบบจราจร เพื่อลดมลภาวะได้

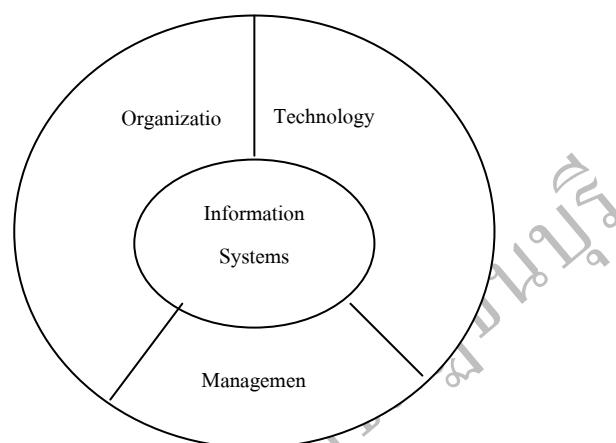
5. ด้านอุตสาหกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าต่าง ๆ โดยออกแบบผลิตภัณฑ์โดยใช้คอมพิวเตอร์ หรือการใช้คอมพิวเตอร์เข้าควบคุมในกระบวนการผลิต

6. ด้านอื่น ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศยังมีบทบาทในการติดต่อสื่อสาร การจัดสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมต่าง ๆ เช่น เครือข่ายโทรศัพท์ในประเทศ ระหว่างประเทศ เครือข่ายสื่อสารข้อมูลด้วยดาวเทียมขนาดเล็ก

บทบาทใหม่ของระบบสารสนเทศภายในองค์กร

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างกว้างขวางในองค์กรธุรกิจตั้งแต่ราว พ.ศ. 2543 (Laudon & Laudon, 2000, p.8) เป็นต้นมาประกอบกับการออกแบบโครงสร้างองค์กรใหม่ ได้ทำให้เกิดองค์กรในมิติใหม่คือ องค์กรแบบดิจิทัล (Digital firm) ซึ่งแตกต่างจากองค์กรแบบเก่าตรงที่องค์กรแบบใหม่นี้ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กันอย่างกว้างขวางในเกือบทุกส่วนขององค์กร รวมทั้งการบริหารและการจัดการ การติดต่อกับลูกค้า สำหรับผู้บริหารในองค์กรแบบใหม่นี้ เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ใช่เป็นเพียงแค่เครื่องมือช่วยเหลือแต่เป็นองค์ประกอบหลักของ

การดำเนินธุรกิจและเป็นเครื่องมือหลักสำหรับการบริหารงาน ในมุมมองทางธุรกิจ (business perspective) ระบบสารสนเทศ คือ กระบวนการแก้ปัญหาที่มีการจัดโครงสร้างอย่างดี สอดคล้องตามเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจในโครงสร้างองค์กร กระบวนการบริหารงานเทคโนโลยี ความสามารถในการนำเสนอกระบวนการแก้ปัญหา ความเข้าใจในมุมมองดังกล่าวเรียกว่า Information System Literacy ซึ่งมีขอบเขตกว้างขวางกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เน้นเฉพาะมุมมองทางด้าน Computer Literacy



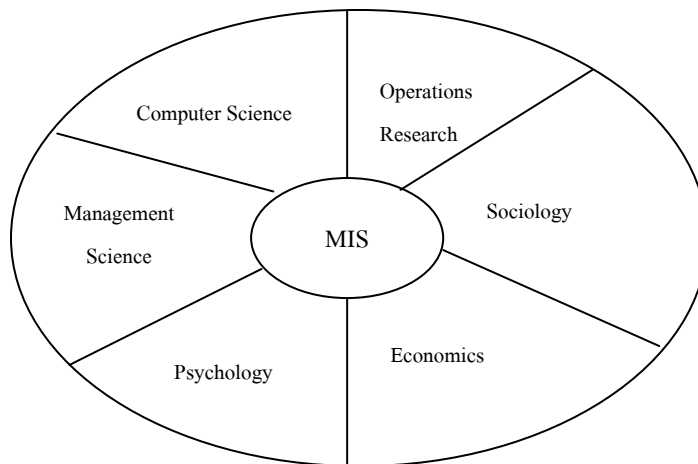
ภาพที่ 2.2 มุมมองทางด้านระบบสารสนเทศ

ที่มา: Laudon & Laudon., 2000, p.8

แนวทางการใช้ระบบสารสนเทศในยุคปัจจุบัน

ระบบสารสนเทศประกอบขึ้นด้วยหลายส่วนที่ทำหน้าที่ และมีทฤษฎีสันับสนุนแตกต่างกันโดยทั่วไป องค์ประกอบเหล่านี้แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มเทคนิค และ กลุ่มพฤติกรรม ระบบสารสนเทศจัดเป็นการผสมผสานการทำงานร่วมกันระหว่างเครื่องมือกับบุคลากรที่ เรียกว่า Sociotechnical System (Laudon & Laudon, 2000, p.11) ซึ่งจำเป็นจะต้องเกี่ยวข้องกับโครงสร้างทางสังคม โครงสร้างองค์กรและความสามารถในการอยู่ร่วมกันเพื่อให้ระบบสารสนเทศทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

Technical Approaches



Behavioral Approaches

ภาพที่ 2.3 แนวทางการใช้ระบบสารสนเทศในปัจจุบัน

ที่มา: Laudon & Laudon. ,2000, p.11

แนวทางกลุ่มเทคนิค

แนวทางกลุ่มเทคนิค (Technical Approach) เน้นการทำงานบนพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ รูปแบบจำลองเทคโนโลยีของอุปกรณ์ที่นำมาใช้ และขีดความสามารถในการทำงานของระบบสารสนเทศ ทฤษฎีและความรู้ที่นำมาใช้ได้แก่ คอมพิวเตอร์ศาสตร์ (Computer Science) กล่าวถึง ทฤษฎีการคำนวณ วิธีการคำนวณ และวิธีการเก็บรักษาการใช้งานข้อมูล ทฤษฎีการบริหารจัดการ (Management Science) กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจ และการบริหารจัดการองค์กร และทฤษฎีวิจัยเพื่อการจัดการ (Operation Research) ซึ่งเน้นการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การลดค่าขนส่ง ค่าเก็บรักษาสินค้า และค่าการจัดการ

แนวทางกลุ่มพฤติกรรม

องค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมขององค์กร ซึ่งต้องนำมาพิจารณาในการสร้างและการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศในระยะยาว หัวข้อที่อยู่ในแนวทางกลุ่มพฤติกรรม (Behavioral Approach) ได้แก่ แนวทางการดำเนินธุรกิจในระยะยาว การออกแบบ การปฏิบัติงาน การใช้ประโยชน์ และการบริหาร ซึ่งไม่สามารถนำทฤษฎีในกลุ่มเทคนิคมาใช้แก้ปัญหาได้ นักสังคมศาสตร์ศึกษาระบบสารสนเทศในด้านการให้ความร่วมมือของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ในการพัฒนา และผลกระทบของระบบสารสนเทศที่มีต่อบุคคล กลุ่มคน และองค์กร นักจิตวิทยาศึกษาระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการรับทราบข่าวสารและการนำข่าวสารนั้นไปใช้

ประโยชน์ในการตัดสินใจของบุคคลต่าง ๆ นักเศรษฐศาสตร์ศึกษาระบบสารสนเทศเพื่อดูผลกระทบในสิ่งที่เกี่ยวข้องทางการเงินหรือทรัพย์สินในรูปแบบต่าง ๆ แนวทางกลุ่มพฤติกรรมไม่สามารถเพิกเฉยหรือ ละเลยเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องได้อันที่จริงแล้ว เทคโนโลยีกลับกลายเป็นส่วนที่สร้างผลกระทบต่อปัญหาด้านพฤติกรรมขององค์กร

ระบบสารสนเทศ สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ชนิด คือ

1. ระบบประมวลผลรายการธุรกรรม (Transaction Processing System or TPS)

เป็นระบบสารสนเทศพื้นฐานขององค์กรทางธุรกิจทั่วไป ที่สนับสนุนการทำงานในระดับผู้ปฏิบัติงาน ระบบ TPS ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการทำงานประจำวัน บันทึกรายการข้อมูลที่เกิดขึ้น และงานปฏิบัติประจำอื่น ๆ เช่น ระบบงานชำระค่าสินค้า ระบบงานจองห้องพักโรงแรม ระบบงานค่าจ้าง ระบบงานข้อมูลพนักงาน และระบบงานส่งสินค้า เป็นต้น งานที่เกิดขึ้นในระดับผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการทำงาน และการใช้ทรัพยากร ไว้อย่างชัดเจน ผู้บริหารมีความต้องการระบบ TPS สำหรับตรวจสอบกระบวนการทำงานทั้งหมดที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอก

2. ระบบงานสำนักงาน (Office Automation System or OAS)

เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารที่ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลโดยตรง เช่น พนักงานป้อนข้อมูล (data entry works) เลขานุการ (secretary) เจ้าหน้าที่สำนักงาน พนักงานบัญชี พนักงานเอกสาร และผู้บริหารที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรวบรวมและแจกจ่ายข้อมูลระบบสำนักงานเป็นการประยุกต์เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารที่กลุ่มนี้ด้วยการสนับสนุนการใช้ข้อมูลร่วมกัน และอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างกัน ระบบสำนักงานแบ่งกลุ่มผู้ใช้ตามลักษณะข้อมูลที่ต้องการ สถานที่ทำงาน และหน้าที่การทำงานระบบสำนักงานจะเป็นเสมือนตัวกลางในการสื่อสารระหว่างลูกค้า บริษัทคู่ค้า และหน่วยงานอื่นภายนอกองค์กร และทำหน้าที่ควบคุมการแจกจ่ายข้อมูลด้วย นอกจากนี้ระบบสำนักงานยังช่วยจัดการงานเอกสารต่าง ๆ (word processing, desktop publishing) งานด้านจัดตารางนัดหมาย (calendar) ให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างของระบบสำนักงานอัตโนมัติ ได้แก่ Groupware เช่น MS Exchange, Lotus Note และ Intranet เป็นต้น

3. ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Work System or KWS)

เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงาน สำหรับพนักงานกลุ่มที่มีความรู้สูงหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านขององค์กร เช่น วิศวกร นักออกแบบ สถาปนิก แพทย์ นักกฎหมาย และนักวิทยาศาสตร์ มีการใช้งานโปรแกรมเฉพาะงาน เช่น Software ในงานออกแบบ CAD/ CAM (Computer aid design, computer aid manufacturing) Software ประมวลผลกฎหมายต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วยังมีการนำฐานข้อมูลหรือความรู้มาพัฒนาเป็น ระบบปัญญาประดิษฐ์เพื่อสร้างเป็น

ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System) ที่มีความสามารถใกล้เคียงกับมนุษย์ สามารถวิเคราะห์ วินิจฉัย แก้ปัญหา

4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System or MIS)

เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารระดับล่าง และกลางในการนำเสนอรายงานข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเฉพาะด้าน และข้อมูลในอดีต ซึ่งจะเน้นความต้องการของบุคลากรภายในองค์กรมากกว่าบุคลากรภายนอกหรือหน่วยงานภายนอก ระบบ MIS จะช่วยงานด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ ซึ่งมักจะนำข้อมูลมาจากระบบ TPS มาทำการประมวลผลนั่นเอง ระบบ MIS ประมวลผลโดยการสรุปข้อมูลที่ได้รับเข้ามาเป็นจำนวนมากเป็นรายงานแยกตามหมวดหมู่ที่เหมาะสม ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานในระดับล่าง รายงานประเภทนี้มักจะเป็นรายงานประจำสัปดาห์ ประจำเดือน หรือประจำปี มากกว่ารายงานประจำวัน ข้อมูลในรายงานจะเป็นข้อมูลสรุป หรือการเปรียบเทียบเบื้องต้น

5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System or DSS)

เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารในระดับกลางเช่นเดียวกับระบบ MIS แต่มีลักษณะการทำงานที่ต่างกันตรงที่ MIS จะสนับสนุนการทำงานที่มีโครงสร้างแน่นอนแต่ระบบ DSS ช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาแบบกึ่งมีโครงสร้าง คือปัญหาที่มีความไม่แน่นอนเข้ามาเกี่ยวข้อง มีลักษณะเฉพาะตัวและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ไม่สามารถกำหนดวิธีแก้ไขล่วงหน้าได้ ระบบ DSS จะใช้ข้อมูลส่วนใหญ่จากระบบ TPS และ MIS ซึ่งเป็นข้อมูลภายในองค์กรแต่บางครั้งก็อาจนำข้อมูลจากภายนอกมาใช้ เพื่อให้เหมาะสมกับการแก้ปัญหา นั้น ๆ ก็ได้ ระบบ DSS มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลซับซ้อนกว่าระบบอื่น DSS เป็นซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการตัดสินใจ ตัวระบบอาจประกอบด้วยรูปแบบจำลองหลายแบบเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์โดยตรง การใช้งานของ DSS ส่วนใหญ่จะใช้ในการเรียกข้อมูลจากฐานข้อมูลต่าง ๆ แล้วนำตัวแบบมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อช่วยในการตัดสินใจ ตัวอย่างของระบบ DSS เช่น Software การประเมินการขนส่ง, การวิเคราะห์การลงทุน เป็นต้น

6. ระบบสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง (Executive Support System or ESS)

เป็นระบบสารสนเทศที่ถูกออกแบบมาช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงซึ่งใช้ในการวางแผนกลยุทธ์หรือแผนการดำเนินงานระยะยาวขององค์กร ระบบ ESS มีโครงสร้างที่เหมาะสมกับปัญหาแบบไม่มีโครงสร้าง จึงต้องเน้นความอ่อนตัวในการทำงานและสนับสนุนการสื่อสารมากกว่าจะสร้างโปรแกรมประยุกต์ที่ออกแบบมาให้ทำงานเฉพาะด้านเหมือนในระบบ MIS เท่านั้น ระบบ ESS จะใช้ข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ข้อมูลทั้งหมดจะถูกประมวลด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยที่จุดมุ่งหมายเพื่อถ่วงถ่วงข้อมูลและนำเสนอเฉพาะส่วนที่มีความสำคัญต่อ

ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะเน้นการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงที่ช่วยให้การนำเสนอมีความสะดวกและง่ายแก่การรับรู้มากที่สุด เช่น การใช้รูปภาพกราฟฟิก

ตารางที่ 2.1 คุณลักษณะของระบบสารสนเทศแบบต่าง ๆ

ระบบ	ข้อมูลนำเข้า	การประมวลผล	ผลลัพธ์	ผู้ใช้
ESS	รวบรวมข้อมูลจากส่วนงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก	กราฟฟิก การจำลองระบบ การโต้ตอบผู้ใช้	การประมาณการณ์ การตอบคำถาม	ผู้บริหารระดับสูง
DSS	ข้อมูลนำเข้า ข้อมูลปริมาณมาก ในระบบ ฐานข้อมูลที่เตรียมไว้ใช้ในการวิเคราะห์ เครื่องมือสำหรับวิเคราะห์	การโต้ตอบผู้ใช้ การจำลองระบบ การวิเคราะห์	รายงานพิเศษ ผลการวิเคราะห์ การตอบคำถาม	ผู้ทำงานมืออาชีพ ผู้ช่วยบริหาร
MIS	ข้อสรุปรายการทำงาน ข้อมูลปริมาณมาก	การทำงานตามปกติ แบบจำลองพื้นฐาน การวิเคราะห์พื้นฐาน	รายงานสรุปและข้อผิดพลาด	ผู้บริหารระดับกลาง
KWS	ข้อมูลสำหรับการออกแบบองค์ความรู้ใหม่ๆ	การทำค้นแบบ การจำลองระบบ	รูปต้นแบบ รูปภาพฟิก	ผู้ทำงานมืออาชีพ ผู้ช่วยด้านเทคนิค
OAS	เอกสาร ตารางงาน	การจัดการเอกสาร การจัดตารางการสื่อสาร	เอกสาร ตารางจดหมาย	เลขานุการ เจ้าหน้าที่สำนักงาน

ตารางที่ 2.1 คุณลักษณะของระบบสารสนเทศแบบต่าง ๆ (ต่อ)

ระบบ	ข้อมูลนำเข้า	การประมวลผล	ผลลัพธ์	ผู้ใช้
TPS	รายการเปลี่ยนแปลง ข้อมูล เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	การจัดเรียง การ แยกแยะข้อมูล การปรับปรุง ข้อมูล	รายงาน รายละเอียด รายการสรุปบันทึก ย่อ	ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ควบคุมงาน

ที่มา: Laudon & Laudon., 2000, p.30

องค์กรและระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศและองค์กรต่างก็มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ในด้านหนึ่งระบบสารสนเทศจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ตรงกับองค์กร ในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ตามส่วนที่มีความสำคัญต่าง ๆ ขององค์กรมีความต้องการในอีกด้านหนึ่งองค์กรจะต้องทราบและเปิดตัวเองให้กว้างในการที่นำระบบสารสนเทศเข้ามามีบทบาทที่สำคัญเพื่อที่องค์กรจะได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีใหม่นี้

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์สลับซับซ้อนมากและได้รับอิทธิพลอย่างมากจากองค์ประกอบที่เป็นตัวกลางต่าง ๆ อันได้แก่ โครงสร้างองค์กร กระบวนการปฏิบัติงานมาตรฐานการเมือง วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และการตัดสินใจในการบริหารงาน ผู้บริหารจะต้องทราบว่าระบบสารสนเทศสามารถเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานภายในองค์กรได้ ผู้บริหารจะไม่สามารถประสบความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศหรือมีความเข้าใจในระบบที่กำลังใช้อยู่ได้ ถ้าไม่มีความเข้าใจในวิธีดำเนินธุรกิจขององค์กร

ระบบสารสนเทศซึ่งมีความสามารถในการทำงานแบบออนไลน์ และความสามารถในการโต้ตอบกับผู้ใช้ ได้กลายเป็นส่วนที่ถูกผสมผสานเข้ากับการทำงานในทุกเสี้ยววินาทีขององค์กรขนาดใหญ่ การตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์ประกอบทางเทคโนโลยีและการกำหนดโครงสร้างองค์กร มีอิทธิพลต่อวิธีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ งาน บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศจากอดีตถึงปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 1950 องค์กรมีการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในส่วนที่สำคัญมากเพียงไม่กี่เปอร์เซ็นต์ของงานทั้งหมด ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 1960 เป็นช่วงการเริ่มต้นพัฒนาเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีความสามารถในการประมวลผลสูง ในช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 1970 ถึงตอนต้นของคริสต์ศตวรรษที่ 1980 โครงสร้างระบบสารสนเทศภายในองค์กรเริ่มมีความสลับซับซ้อน และเริ่ม

มีการใช้ระบบโทรคมนาคมในการเชื่อมต่อข้อมูลที่กระจายอยู่ตามสถานที่ต่าง ๆ กัน ในปัจจุบัน โครงสร้างระบบสารสนเทศภายในองค์กรถูกออกแบบมา เพื่อให้ข้อมูลสามารถไหลเวียนไปได้ ทั่วทุกส่วนขององค์กรรวมทั้งระบบคอมพิวเตอร์ของลูกค้า บริษัทลูกค้า หรือแม้กระทั่งโครงสร้าง ระบบเครือข่ายสาธารณะอย่างเช่น ระบบอินเทอร์เน็ต โดยที่แต่ละองค์กรจะเป็นผู้กำหนดขอบเขต ดังกล่าวเองอีกหนทางหนึ่ง ที่องค์กรจะเป็นผู้กำหนดบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือการ ตัดสินใจในการออกแบบสร้าง และบำรุงรักษา โครงสร้างระบบสารสนเทศภายในองค์กร ซึ่งจะ เป็นการกำหนดวิธีการที่จะนำเสนอบริการจากเทคโนโลยีสารสนเทศทุกชนิดภายในองค์กร

หน่วยงานที่มีความรับผิดชอบอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ เรียกว่า ฝ่ายสารสนเทศ (Information System Department) ซึ่งมักจะครอบคลุมถึง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์บันทึกข้อมูล และระบบเครือข่าย ที่เป็นส่วนประกอบของโครงสร้างระบบสารสนเทศของ องค์กร

การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

จากอดีตมีการพัฒนาเป็นยุคต่าง ๆ เริ่มจากยุคเกษตรกรรม ต่อมาเป็นยุคอุตสาหกรรมใน ศตวรรษที่ 18 และมีการพัฒนาไปสู่ยุคของข้อมูลข่าวสาร ในศตวรรษที่ 20 โดยมีวิวัฒนาการขึ้นมา เป็นลำดับ

เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการนำเอาอุปกรณ์ที่ใช้อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการ ติดต่อสื่อสาร ประมวลผล แสดงผล และเก็บรวบรวมข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยให้ มีการพัฒนาความเป็นอยู่ของเราให้ดีขึ้น มีการพัฒนาในส่วนที่ใกล้ชิดตัวเรามากมาย ได้แก่ (วัลลภ เจริญรัมย์, 2540, หน้า 1 – 2)

1. ในการทำงานในชีวิตประจำวัน ระบบเชื่อมโยงเครือข่ายภายในองค์กร ช่วยให้ สามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับเครือข่ายในสังคม เราสามารถส่งข้อความถึงกันได้สามารถใช้ อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์

2. ในการติดต่อสื่อสารมีการนำเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่าง องค์กรและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วยิ่งขึ้นภายในบริษัท ระบบ ติดต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งได้จากอินเทอร์เน็ตกำลังเติบโตเร็วกว่าอินเทอร์เน็ตเสียอีก การเปลี่ยนแปลง ครั้งใหญ่นี้จะพลิกโฉมหน้า ไม่เพียงแต่อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่อุตสาหกรรมเกือบทุก แขนง ก็จะเปลี่ยนโฉมหน้าด้วย

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล (2542, หน้า 43) กล่าวว่า การบริหาร องค์กรสมัยใหม่(modern organization) เคยชินกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารและการไหลเวียนของข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย สร้างความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และไม่ซับซ้อนในการทำงาน ทำให้องค์กรสามารถลดจำนวนงานบางอย่างลงและ จัดรูปแบบการดำเนินงานให้มีโครงสร้างแบบราบ (flat structure)

2. ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ช่วยลดลำดับชั้นในการจัดการ (management hierarchy) และทำให้ขึ้นในการควบคุมกว้างขึ้น (wider span of control) ซึ่งส่งเสริมการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและใช้ทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ระบบสารสนเทศโทรคมนาคมที่ทันสมัย ทำให้บุคคลสามารถทำงานอยู่คนละที่ ซึ่งจะลดการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าโดยตรง จึงต้องอาศัยความเชื่อถือนระหว่างองค์กร กับ บุคลากร ตลอดจนต้องให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรเพิ่มขึ้น

4. การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ส่งผลให้บุคคลมีคุณภาพเพิ่มขึ้นทั้ง ด้านศักยภาพส่วนตัวและจากสารสนเทศที่เขาได้รับ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานและการตอบสนองต่อ สิ่งเร้าภายนอกดำเนินไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

5. การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อการปรับองค์กรให้มีการใช้อุปกรณ์ สำนักงาน และการสูญเสียทรัพยากรน้อยลง เช่น สำนักงานที่ไม่ใช้กระดาษ (paperless office) เป็นต้น

ประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2533, หน้า 352) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ในด้านการสื่อสารข้อมูลดังนี้

1. ทำให้องค์กร สามารถรับข้อมูล และสารสนเทศจากแหล่งกำเนิดข้อมูล ได้อย่าง รวดเร็ว

2. ลดเวลาการทำงาน เช่น บุคคลในองค์กร สามารถขอคู่มือ และสารสนเทศจาก ฐานข้อมูล ซึ่งอยู่ไกลจากที่ทำงานของเราได้ โดยอาศัยการสื่อสารข้อมูล

3. ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการส่งข่าวสารภายในองค์กร แทนการส่งข่าวสารโดยใช้คน นำสาร

4. การสื่อสารข้อมูลภายนอก ช่วยให้องค์กรขยายการค้าและการไปในที่ที่ห่างไกล ออกไปได้ ส่งผลให้องค์กรมีความเจริญเติบโต

5. ช่วยปรับปรุงการบริหารขององค์กร ทำให้สามารถบริหารงานภายในองค์กร ได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพขึ้น

ประสงค์ ปราณีตพลกรัง และคณะ (2541, หน้า 166) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ในองค์กรด้านการสื่อสาร

1. สามารถย่นระยะเวลาในการทำงาน โดยทำให้องค์กรสามารถส่งผ่านข้อมูลต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้นและทำงานต่าง ๆ ได้เสร็จเร็วยิ่งขึ้น

2. การเอาชนะข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ บุคคลในองค์กรที่อยู่ห่างไกลกันเสมือนว่าอยู่ ณ ที่เดียวกัน

3. การรื้อปรับโครงสร้างใหม่ขององค์กร โดยทำให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลาเป็นการลดภาระที่ต้องอาศัยแรงงานในการจัดเตรียมเอกสาร และลดปริมาณการใช้โทรศัพท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความถูกต้องของข้อมูล

ประโยชน์ของการนำการสื่อสารข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร (เขมะทัตติ วิรคตะวานิช และสาทิพย์ กองจันทรา, 2538, หน้า 5)

1. เพื่อรับข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งกำเนิดข้อมูล ลดความคาดเคลื่อนของสารสนเทศและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการนำสารสนเทศมาใช้งาน

2. เพื่อช่วยลดเวลาในการทำงาน การสื่อสารข้อมูลช่วยให้ลดเวลาในการทำงานลงได้ หากปราศจากระบบการสื่อสารข้อมูลแล้ว อาจต้องเสียเวลาคอยข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการนานชั่วโมงหรือนานนับวัน

3. เพื่อการส่งและกระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การสื่อสารข้อมูลช่วยให้การส่งและการกระจายข่าวสารตลอดจนสารสนเทศไปให้แก่ผู้ต้องการข่าวสาร เป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

4. เพื่อการประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งข่าวสาร การสื่อสารข้อมูลสามารถนำมาใช้แทนการส่งข่าวสารโดยใช้คนนำสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรขนาดใหญ่ ที่มีหน่วยงานแยกกันอยู่ห่างไกล

5. เพื่อช่วยขยายการดำเนินการขององค์กร การสื่อสารข้อมูลสามารถช่วยให้องค์กรขยายการดำเนินการไปในที่ห่างไกลออกไปได้ ซึ่งย่อมส่งผลถึงการเจริญเติบโตขององค์กร

6. เพื่อช่วยปรับปรุงการบริหารงานขององค์กร การสื่อสารข้อมูลโดยใช้สารสนเทศ ทำให้สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ การบริหารงานภายในองค์กรจึงทำให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากแนวคิดข้างต้น เทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดประโยชน์แก่องค์กร ในด้านลดขั้นตอนการทำงาน ลดเวลาทำงาน ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งบุคคลและองค์กร

แนวคิด ทฤษฎีและลักษณะสำคัญของระบบอินทราเน็ต

ความหมายของอินทราเน็ต

อินทราเน็ต เกิดจากการผสมระหว่างคำสองคำเข้าด้วยกัน คือ คำว่า Inter หมายถึง ภายในและคำว่า network หมายถึง เครือข่าย รวมความแล้ว อินทราเน็ต คือ ระบบเครือข่ายภายใน ซึ่งอาศัยเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในเครือข่าย (องค์กรนำสมัยกับอินทราเน็ต, 2539 , หน้า 85)

หลังจากปี ค.ศ. 1995 เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและเว็บได้รับการพัฒนาจนกระทั่งการประยุกต์ใช้งานสามารถกระทำผ่านเครือข่าย โดยใช้โปรแกรมบราวเซอร์เป็นสิ่งเชื่อมโยง การนำเอาเทคโนโลยีเว็บมาใช้ในองค์กร จึงแพร่หลายมากขึ้นอย่างรวดเร็ว และสิ่งที่ขยายตามมาก็คือการใช้เครือข่ายเพื่อการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กร ทำให้เครือข่ายอินทราเน็ตขยายเป็นเอ็กซ์ทราเน็ต ดังนั้นการใช้งานเครือข่ายร่วมกันทั้งในด้านอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเอ็กซ์ทราเน็ต ทำให้เกิดการดำเนินงานในรูปแบบที่เชื่อมโยงถึงกันได้หมด

ลอง (2543, หน้า 132) ได้อธิบายเกี่ยวกับอินทราเน็ตไว้ว่าเป็นเทคโนโลยีเดียวกันกับอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ แลกเปลี่ยน และแบ่งปันสารสนเทศภายในองค์กร รวมทั้งสามารถใช้ทรัพยากรคอมพิวเตอร์และทรัพยากรบุคคลขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุด นอกจากนี้ทุกจุดที่เชื่อมต่อบนอินทราเน็ตสามารถติดต่อกับอินเทอร์เน็ตได้โดยใช้โปรแกรม Firewall ในการจัดเส้นทางของอินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ตให้แยกกัน เพื่อป้องกันมิให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้ได้

Greer (1998, p.5) ได้อธิบายความหมายของ อินทราเน็ต (Intranet) ว่าหมายถึงระบบเครือข่ายที่ใช้ภายในองค์กร ที่ใช้มาตรฐานการสื่อสารเหมือนอินเทอร์เน็ต และใช้โปรโตคอล TCP/IP เป็นตัวกำหนดวิธีการสื่อสารถึงกันทำให้สมาชิกภายในองค์กรติดต่อสื่อสารกันได้และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสงค์ ปราณิตพลกรัง และคณะ (2541, หน้า 163) ได้ให้ความหมายของอินทราเน็ตว่าเป็นการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กหลาย ๆ เครื่องในลักษณะของเครือข่ายภายในองค์กร เฉพาะพื้นที่ (local area network)

ณัฐพันธ์ เจริญนันท และ ไพบูรณ์ เกียรติโกมล (2542, หน้า 56) ได้ให้ความหมายของอินทราเน็ตว่าเป็นระบบเครือข่ายเฉพาะพื้นที่ โดยระบบสื่อสารเครือข่ายที่ใช้ในระยะทางที่กำหนด ส่วนใหญ่เป็นภายในอาคาร หรือภายในองค์กร

วัชรินทร์ เศรษฐศักดิ์โก (2543, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของอินทราเน็ตว่าเป็นระบบเครือข่ายภายในองค์กรที่นำเอาเทคโนโลยี เพื่อการสื่อสารข้อมูลมาใช้เฉพาะภายในองค์กร โดยสามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ตลอดเวลา

วงศ์ประชา จันทรสมวงศ์ (2544, หน้า 51) ได้กล่าวถึงอินทราเน็ตว่า นอกจากอินเทอร์เน็ตแล้ว เครือข่ายอีกชนิดหนึ่งที่ปัจจุบันกำลังมีบทบาทอะไรก็ตาม โดยเฉพาะในระดับองค์กรหรือบริษัทต่าง ๆ นั่นคือ อินทราเน็ต แท้จริงแล้ว อินทราเน็ตก็มีหลักการการทำงานเหมือนกับอินเทอร์เน็ตนั่นเอง เพียงแต่มีการจำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะภายในหน่วยงานหนึ่ง ๆ และให้บริการเฉพาะผู้ใช้งานภายในหน่วยงานเท่านั้น การพัฒนาเว็บไซต์สำหรับอินเทอร์เน็ต หรืออินทราเน็ต มีขั้นตอนวิธีเหมือนกันแต่ที่แตกต่างก็คือ อินทราเน็ตไม่ค่อยมีข้อจำกัดในเรื่องความเร็วของการรับส่งข้อมูลเพราะการสื่อสารมักทำได้โดยใช้เครือข่าย LAN ที่มีความเร็วสูง

วัลลภ เจริญรัมย์ (2540, หน้า 7) ได้กล่าวถึงอินทราเน็ต คือระบบเครือข่ายภายในองค์กร เป็นการส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ในบริเวณที่ใกล้เคียงกัน โดยข้อมูลมีทั้งภาพ เสียง ข้อความ แผนภาพ โดยมีอุปกรณ์ทั้งคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (work station) คอมพิวเตอร์ส่วนตัว เครื่องพิมพ์ ระบบโทรศัพท์ และอุปกรณ์ประกอบอื่น ๆ ในสำนักงาน โรงงาน ซึ่งสามารถนำเสนอข้อมูลระหว่างอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้งานสำนักงานหรือองค์กรเป็นงานอัตโนมัติ

สรุปได้ว่า อินทราเน็ต (Intranet) เป็นเครือข่ายที่ใช้ภายในองค์กรที่นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการทำงานร่วมกัน สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล/สารสนเทศภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กร โดยมีระบบรักษาความปลอดภัยไฟร์วอลล์ (Firewall) ปกป้องไม่ให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้ข้อมูล/สารสนเทศภายในองค์กรได้ ประเภทของการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมภายในองค์กร โดยมีความเร็วสูง มีข้อมูลแสดงในรูปแบบของเว็บเพจ เพื่อประโยชน์ทางการสื่อสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นระบบเทคโนโลยีที่เป็นเครือข่ายที่อยู่ภายในองค์กรเท่านั้น

ลักษณะทั่วไปของระบบอินทราเน็ต

ระบบอินทราเน็ตเป็นสื่อที่ใช้เทคโนโลยีชนิดเดียวกับอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ อีเมลล์ ซึ่งทำงานผ่านระบบ LAN (Local Area Network) โดยระบบอินทราเน็ตจะช่วยให้องค์กรสามารถติดต่อสื่อสารกันในรูปแบบของเว็บไซต์ อีเมลล์ หรือการส่งข้อความภายใน ผ่านระบบเน็ตเวิร์คได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบอินทราเน็ตเป็นระบบจัดการสารสนเทศขององค์กรที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการบริหารสารสนเทศภายในองค์กร ด้วยลักษณะรูปแบบเครือข่ายที่เป็นการรวมทรัพยากรสารสนเทศไว้ที่จุดเดียว (เครื่องเซิร์ฟเวอร์) โดยมีระบบเครือข่าย

ทำหน้าที่กระจายสารสนเทศไปยังผู้ใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร ลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ จึงไม่แปลกที่องค์กรส่วนใหญ่ปัจจุบันนิยมใช้อินเทอร์เน็ตเป็นกลยุทธ์สำคัญในการบริหารสารสนเทศในองค์กร (วิรัช สกิริตันกุล, 2542, หน้า 4)

ในยุคของสารสนเทศเช่นปัจจุบันนี้ การสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทวีความสำคัญขึ้นเป็นลำดับ และเป็นระบบที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว มีการสร้างระบบข่ายงานจนเกิดเป็นระบบเครือข่ายที่มีขนาดใหญ่ที่สุด ที่ช่วยให้ผู้คนแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้โดยง่าย ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตหนึ่งสามารถติดต่อกับผู้ใช้อีกซีกโลกหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว เครือข่ายคอมพิวเตอร์นี้เป็นที่รู้จักกันในชื่อของ “อินเทอร์เน็ต” (the internet) กล่าวได้ว่า เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายระบบเปิดที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ที่มีสถาปัตยกรรมที่แตกต่างกันในมุมต่าง ๆ ของโลกเข้าไว้ด้วยกันและเป็นเครื่องมือพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ที่ใช้ติดต่อสื่อสารกันทั่วโลก อินเทอร์เน็ตช่วยให้สังคมมนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็วและเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ใช้ในการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการ หรือบริษัทธุรกิจทั้งภายในและต่างประเทศ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มคุณภาพของบุคลากรในด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้เพิ่มมากขึ้นด้วย ในความหมายและลักษณะของอินเทอร์เน็ตอาจสรุปได้ดังนี้

อินเทอร์เน็ตคือเครือข่ายสื่อสารขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเครือข่ายย่อยและระบบคอมพิวเตอร์ทั่วโลก โดยอยู่ภายใต้มาตรฐานในการเชื่อมต่อที่เรียกว่า TCP/IP ซึ่งทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ในเครือข่ายสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น และยังเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารขนาดใหญ่ ครอบคลุมเนื้อหาสาระหลายด้าน เอื้ออำนวยให้ผู้ใช้ได้ค้นคว้าข้อมูล เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ได้ องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารทำธุรกรรมการค้าต่าง ๆ ได้โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีบริการต่าง ๆ ให้ผู้ใช้มากมาย เช่น บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) บริการสืบค้นข้อมูล (Gopher) หรือบริการเว็ลด์ไวด์เว็บ (WWW) บริการติดต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ระยะไกล (Telnet) เป็นต้น ซึ่งบริการบนอินเทอร์เน็ตที่เป็นที่นิยม และมีผู้ใช้จำนวนมาก ได้แก่ บริการเว็ลด์ไวด์เว็บที่เป็นลักษณะของการจัดทำเอกสารโดยใช้มาตรฐานที่เรียกว่า Hypertext Markup Language (HTML) ซึ่งสามารถบรรจุข้อมูลทั้งประเภทตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว หรือข้อมูลประเภทเสียง เพื่อให้บริการผู้ใช้ได้อย่างสะดวก และบริการอีกชนิดหนึ่งที่เป็นที่นิยม ได้แก่ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า (E-mail) ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถส่งจดหมายไปยังผู้ใช้ที่อยู่ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้ในเวลาอันรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นที่นิยมเป็นอย่างมากทั่วโลก เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ทั้งในการสืบค้นข้อมูลในด้านต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลในด้านต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลทั่วโลก การติดต่อสื่อสารกับแหล่งต่าง ๆ ทั่วโลก ทำให้

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีจำนวนผู้ใช้เพิ่มมากขึ้นและมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เข้ามาเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นด้วย (สุฉัตรา ใช้นิวทริบ, 2542, หน้า 37)

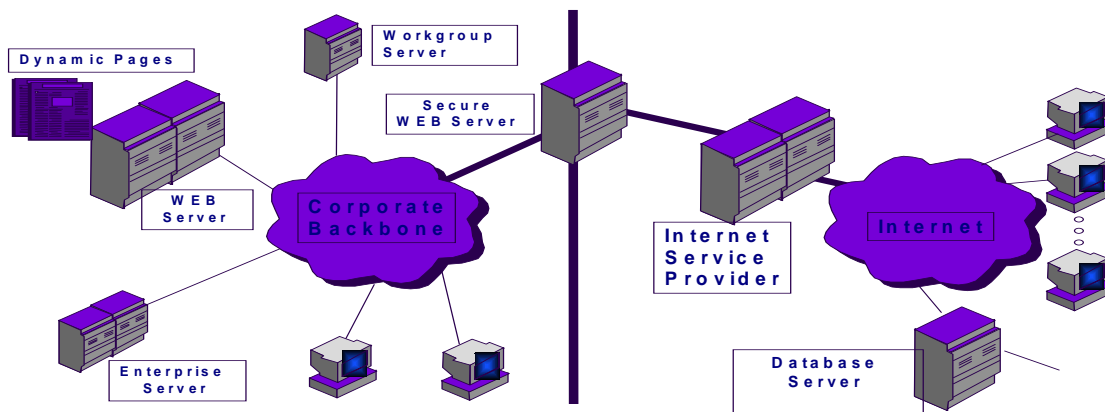
ในช่วงเวลาที่ผ่านมานักวิชาการ ผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ผลงาน และนักคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาซอฟต์แวร์โปรแกรม ตลอดจนทรัพยากรทางด้านข้อมูลข่าวสารจำนวนมาก เพื่อให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างจริงจังทำให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตแพร่หลายและกระจายการใช้อย่างรวดเร็ว บริการที่มีบทบาทและสร้างความต้องการให้กับผู้ใช้ที่สำคัญบนอินเทอร์เน็ต คือ เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) โดยมีการพัฒนาโปรแกรมประเภทบราวเซอร์ (browser) ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงมาตรฐาน HTML (Hypertext Markup Language) ที่ได้รับความนิยม และนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ดังนั้นการเติบโตของอินเทอร์เน็ตจึงอยู่ที่ซอฟต์แวร์มาตรฐานและทรัพยากรที่มีอยู่นั้นเอง (สุฉัตรา ใช้นิวทริบ, 2542, หน้า 38)

การพัฒนามาตรฐานและซอฟต์แวร์บนอินเทอร์เน็ตได้พัฒนาก้าวไปไกล การนำซอฟต์แวร์และมาตรฐานของอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรจึงเป็นอีกหนทางหนึ่งหลายองค์กรได้สร้างเครือข่ายภายในองค์กรที่เรียกว่า แคมปัสเน็ตเวิร์ค (campus network) หรือเอ็นเตอร์ไพรส์เน็ตเวิร์ค (enterprise network) โดยวางมาตรฐานเดียวกับมาตรฐานบนอินเทอร์เน็ต และนำซอฟต์แวร์ที่ประยุกต์บนอินเทอร์เน็ตมาใช้ เช่น การนำเว็บเบราว์เซอร์มาใช้ และมีการพัฒนาให้เชื่อมโยงกับฐานข้อมูล โปรแกรมและทรัพยากรอื่นได้ การนำหลักการทางอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการออกแบบและประยุกต์เครือข่ายภายในนี้ จึงเป็นที่มาของการเรียกชื่อ “อินทราเน็ต” (Intranet)

ทั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายอินทราเน็ตนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกัน ใช้ในการติดต่อสื่อสารทั้งในองค์กรเดียวกันและต่างองค์กร ส่วนเครือข่ายอินทราเน็ตเป็นเครือข่ายที่สร้างขึ้นโดยหลักการเดียวกับอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้งานเฉพาะภายในองค์กร ซึ่งจำลองระบบอินเทอร์เน็ตจริงมาใช้งาน โดยใช้อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และข้อมูลต่าง ๆ แบบเดียวกัน จึงพัฒนาเป็นระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานเฉพาะภายในองค์กรที่เรียกว่า “อินทราเน็ต”

ระบบเครือข่ายอินทราเน็ต

เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงการสื่อสารด้วยระบบได้ออบ TCP/IP เช่นเดียวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมีรูปแบบการสื่อสารเหมือนกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกประการ หากต่างกันที่ขอบเขตการสื่อสาร โดยขอบเขตการสื่อสารขึ้นกับองค์กรผู้เป็นเจ้าของเครือข่าย อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร ซึ่งสามารถเชื่อมโยงผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 2.4 แสดงการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของเครือข่ายอินทราเน็ตผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ที่มา: ชนวนันท์ ศรีสอ้าน และ สุทธิชัย มณีรัตนรุ่งโรจน์, 2542, หน้า 6

ความแตกต่างระหว่างระบบอินทราเน็ตกับระบบอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตถูกนำมาใช้ในรูปแบบที่เป็นแหล่งข้อมูลสาธารณะ ซึ่งผู้คนทั่วไปสามารถใช้ได้ตามความต้องการของตน และตามวัตถุประสงค์ของเจ้าของแหล่งข้อมูลนั้น ๆ เช่น ในด้าน การศึกษาด้านธุรกิจ ด้านการบันเทิง ส่วนระบบอินทราเน็ตถูกจัดเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในองค์กรให้สามารถนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ตามที่ต่าง ๆ เนื่องจากระบบอินทราเน็ตสามารถต่อเชื่อมได้กับเครือข่ายเดิมที่มีอยู่แล้ว ทำให้ไม่ต้อง เปลี่ยนแปลงระบบเดิม ที่สำคัญผู้ใช้สามารถเรียกใช้หรือเข้าดูได้ง่ายโดยผ่านทางเว็บ ซึ่งเป็นจุดเด่น ของระบบอินทราเน็ตที่สำคัญ เมื่อพิจารณาในด้านการพัฒนาอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการพัฒนาซึ่ง มีอยู่เป็นจำนวนมากเนื่องจากใช้เทคโนโลยีเดียวกับอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้พัฒนาสามารถเลือก เครื่องมือที่ใช้ได้ตามความต้องการและที่สำคัญระบบอินทราเน็ตสามารถที่จะทำงานร่วมกับระบบ เดิมขององค์กรที่มีอยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นในส่วนของฐานข้อมูลหรือในส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้โดย สามารถทำงานร่วมกับระบบงานสำนักงานที่ใช้อยู่ประจำวัน เช่น โปรแกรมพิมพ์เอกสาร (Word Processors) หรือโปรแกรมการคำนวณ (Spreadsheets) ได้ดีอีกด้วย

ความแตกต่างระหว่างอินเทอร์เน็ตกับอินทราเน็ตในด้านของการใช้งานนั้น ศรีวรรณ ปลื้มธีระธรรม (2543, หน้า 31 – 33) ได้อธิบายถึงความแตกต่างระหว่างการออกแบบอินทราเน็ต กับอินเทอร์เน็ตไว้ 5 ประการดังนี้ คือ

1. ความแตกต่างในด้านผู้ใช้งาน (Users difference) ในอินทราเน็ตนั้น ผู้ใช้งานเป็น พนักงานภายในของบริษัท และเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างขององค์กรเป็นอย่างดี ส่วน

อินเทอร์เน็ตนั้นผู้ใช้งานเป็นลูกค้าต่าง ๆ ของบริษัท และเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานต่าง ๆ ของบริษัทน้อยมาก

2. ความแตกต่างในด้านการใช้งาน (Tasks difference) อินเทอร์เน็ตได้นำไปใช้ในการดำเนินงานประจำของธุรกิจตลอดเวลาภายในบริษัท ส่วนอินเทอร์เน็ตการใช้งานหลักเป็นการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท

3. ความแตกต่างในด้านชนิดของข้อมูล (Type of information difference) ข้อมูลส่วนใหญ่ของอินเทอร์เน็ตเป็นเอกสารรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานฝ่ายต่าง ๆ ภายในบริษัท ส่วนอินเทอร์เน็ตจะเป็นข้อมูลทางการตลาดและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนและให้บริการแก่ลูกค้า

4. ความแตกต่างในด้านปริมาณของข้อมูล (Amount of information difference) โดยทั่วไปอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเอกสารที่สามารถแสดงผลได้บนเว็บเบราว์เซอร์มากกว่าระหว่าง 10 ถึง 100 เท่าเมื่อเปรียบเทียบกับเว็บไซต์ของบริษัท ความแตกต่างนั้นครอบคลุมถึงปริมาณของเอกสารต่าง ๆ ในกระบวนการปฏิบัติงานบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นของโครงการและฝ่ายต่าง ๆ ภายในบริษัทที่ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่อย่างเป็นทางการออกไปบนเว็บไซต์ของบริษัท

5. ความแตกต่างในด้านความต้องการแบนวิดท์ และความสามารถเชื่อมโยงข้ามแพลตฟอร์ม (Bandwidth and cross-platform needs difference) อินเทอร์เน็ตจะทำงานอยู่ที่ความเร็วมากกว่า 100 ถึง 1000 เท่าของการเข้าถึงเว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ดังนั้นเอกสารหรือเว็บเพจอินเทอร์เน็ตจึงมีความเป็นไปได้ที่จะเต็มไปด้วยภาพต่าง ๆ รวมถึงรูปแบบเอกสารที่ผสมผสานด้วยไฟล์ต่าง ๆ ที่สามารถเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน เช่น ไฟล์เอกสาร รูปภาพ เสียง วิดีทัศน์ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีที่พัฒนามาจากเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ของระบบอินเทอร์เน็ต

จากหลักการของระบบอินเทอร์เน็ตดังกล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าเพียงมีเว็บเซิร์ฟเวอร์ตัวเดียวก็สามารถสร้างระบบอินเทอร์เน็ตได้แล้ว เนื่องจากเว็บเป็นรูปแบบของข้อมูลซึ่งสามารถเชื่อมข้อมูลส่วนหนึ่งไปยังข้อมูลอีกส่วนหนึ่งภายในเครือข่ายได้ ดังนั้นถ้าในองค์กรใดหรือคอมพิวเตอร์ใดมีระบบข้อมูลที่สามารถเชื่อมต่อกันได้ก็เปรียบเสมือนกับมีเว็บเกิดขึ้นแล้ว และทุก ๆ คนจะสามารถเข้าถึงข้อมูลในเว็บและใช้งานหรือทำงานร่วมกันได้ ประโยชน์ของการทำงานร่วมกันนี้มีมากมาย (ไอรดา เจนจิตราวาศ์, 2542, หน้า 53-55) ดังนี้

1. การส่งข้อความและจดหมาย การทำงานในลักษณะนี้ สามารถกระทำได้บนเว็บ เฉพาะโปรแกรมคั่นผ่านเว็บทุกตัวในขณะนี้ สามารถทำตัวเป็นผู้ขอบริการเชื่อมโยงกับตัว ให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งข้อความระหว่างกันได้โดยใช้โพลโทคอบ SM:TP

2. การฝากข้อความบนกระดานข่าวในองค์กร อาจจะสร้างกระดานข่าวเพื่อให้ส่งข้อมูล ถึงกันหรือประกาศแจ้งข้อความหรือข่าวสารต่าง ๆ จากองค์กรถึงทุก ๆ คน

3. สามารถทำงานกระแสนงาน (Work flow) บนเว็บได้ เพราะระบบที่พัฒนาบนตัว ให้บริการเว็บสามารถเรียกใช้จากผู้ขอบริการได้ การดำเนินการในลักษณะร่วมกันและมี ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันบนเอกสารขึ้นเดียวกันเป็นเรื่องที่ดำเนินการได้เช่นกัน ในปัจจุบันมีหลาย องค์กรใช้บราวเซอร์ทำงานในลักษณะกระแสนงาน

4. การเรียกค้นข้อมูล ผู้ออกแบบเว็บสามารถสร้างส่วนต่อประสานให้เรียกค้นข้อมูล ต่าง ๆ ได้ง่าย ภาพที่ปรากฏบนเว็บมีลักษณะสวยงามเหมือนกระดาษจริงในลักษณะของ GUI นอกจากนี้ระบบเว็บยังมีระบบที่เรียกว่าโปรแกรมค้นหา (Search engine) สำหรับทำการค้นหา ข้อมูล

5. การมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบของคนในองค์กร เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีจุดเด่นในเรื่อง การมีปฏิสัมพันธ์ของคน ดังนั้นการสร้างระบบอินทราเน็ตจึงได้ประโยชน์จากการเป็นสื่อสัมพันธ์ เชื่อมโยงในองค์กรให้ทำงานร่วมกันเป็นระบบได้

การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. อินทราเน็ตช่วยลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานของระบบ อินทราเน็ตเป็นมาตรฐานแบบเปิดคือ ใช้โพรโทคอลล TCP/IP ทำให้ระบบอินทราเน็ตมีความ ยืดหยุ่นมากกว่า และค่าใช้จ่ายน้อยกว่าระบบปฏิบัติการเครือข่ายที่มีลิขสิทธิ์ (Proprietary Network Operating System – NOS) เนื่องจาก NOS ต้องลงทุนด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมถึงค่า บำรุงรักษาระบบ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายของการใช้โพรโทคอลล TCP/IP แล้วจำนวนค่าใช้จ่าย ลดลง

2. อินทราเน็ตช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย แม้จะมีอินทราเน็ตแต่เอกสารต่าง ๆ ยังคงต้อง พิมพ์ในรูปกระดาษ แต่ผู้ใช้สามารถเลือกเฉพาะสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการจริง ๆ เท่านั้น เนื่องจากระบบอินทราเน็ตสามารถเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ต่างชนิด ต่างยี่ห้อเข้าด้วยกัน ทำให้ผู้ใช้ สามารถเรียกดูสารสนเทศทุกประเภทที่เก็บไว้ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ได้ และสามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไขสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประหยัดค่าใช้จ่าย ในระยะยาว

3. อินทราเน็ตช่วยลดต้นทุนในด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการสนับสนุน และฝึกอบรม บุคลากร เนื่องจากอุปกรณ์ของระบบอินทราเน็ตใช้ง่าย และระบบอินทราเน็ตจะมีส่วนช่วยให้

บุคลากรขององค์กรได้รับการพัฒนาตนเองตลอดเวลา โดยการสอนความรู้พื้นฐานใหม่ ๆ ที่ทันสมัยอยู่เสมอ ทำให้สามารถยกระดับความสามารถของบุคลากรขององค์กร

4. อินทราเน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร โดยการลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เช่น การสื่อสารจากผู้บริหารไปยังฝ่ายหรือแผนกอื่น ๆ ทำได้โดยการติดประกาศข้อมูลข่าวสาร แดงการณอื่น ๆ สามารถพิมพ์ในเว็บภายในได้และการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และนิวส์กรุป จะช่วยระดมความคิดเพื่อขอความคิดและคำแนะนำในกลุ่มผู้ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือต่างหน่วยงาน ทำให้เกิดการประสานงานและความร่วมมือในขณะทำงาน โดยการเปลี่ยนจากการใช้โทรศัพท์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมาใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

5. อินทราเน็ตช่วยส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการสารสนเทศภายในหน่วยงาน รูปแบบการจัดการสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บ การแจกจ่าย การเผยแพร่ และการค้นหา จะทำให้ข้อมูล/สารสนเทศทันเหตุการณ์ เนื่องจากลดขั้นตอน เวลาที่ใช้ในการจัดการน้อย และข้อมูล/สารสนเทศทุกประเภท ได้แก่ ข้อความ ข้อมูลภาพ ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว จะได้รับการจัดเก็บไว้อย่างเป็นระเบียบในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้รวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ตรงตามต้องการโดยใช้บริการเว็บ (Web services)

6. อินทราเน็ตสามารถดำเนินการติดตั้งได้ง่าย และเสียค่าใช้จ่ายน้อย เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีแบบเปิดของอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ตซึ่งมีราคาไม่สูงหรือไม่เสียค่าใช้จ่าย เนื่องจากมีแชร์แวร์ และฟรีแวร์ในอินเทอร์เน็ต หรือองค์กรที่มีระบบเครือข่ายภายในอยู่แล้ว การติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมจะเสียค่าใช้จ่ายน้อยเนื่องจากสามารถใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ได้ทันที

วาสนา สุขกระสานติ (2541, หน้า 8) ยังได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับประโยชน์ของอินทราเน็ตไว้ดังนี้

1. ลดต้นทุนในการบริหารข่าวสารข้อมูล เนื่องจากการจัดเก็บข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กรสามารถจัดเก็บอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการใช้ภาษา เอชทีเอ็มแอล และใช้บราวเซอร์ในการอ่านเอกสาร

2. ทำให้บุคลากรในองค์กรได้รับข่าวสารที่ใหม่ล่าสุดเสมอ เนื่องจากการจัดเก็บข่าวสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนเหมือนพิมพ์บนกระดาษช่วยให้การติดต่อสื่อสารกันได้อย่างฉับไว ด้วยการใช้เทคโนโลยีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีการประชุมทางไกล

3. ลดค่าใช้จ่ายในการติดตั้งเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีแบบเปิดของอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถใช้ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ตซึ่งมีราคาไม่สูงหรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเนื่องจากมีแชร์แวร์

และฟรีแวร์ในอินเทอร์เน็ต หรือองค์กรที่มีระบบเครือข่ายภายในอยู่แล้ว การติดตั้งระบบ อินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมจะเสียค่าใช้จ่ายต่ำ เนื่องจากสามารถใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ได้ทันที

4. เป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยีเปิด ทำให้องค์กรไม่ผูกติดกับผู้ค้ารายใดรายหนึ่ง

5. เป็นการเตรียมความพร้อมขององค์กรที่จะเชื่อมเข้าสู่อินเทอร์เน็ตได้ทันทีและเตรียม ความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตด้วย

การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร

วารสารอินเทอร์เน็ต (2542, หน้า 47) กล่าวถึง การนำเทคโนโลยีของระบบอินเทอร์เน็ต ไปใช้หรือติดตั้งภายในเครือข่ายขององค์กร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูล กระจายข้อมูลข่าวสารของ องค์กรตรงถึงพนักงาน การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

โดยภาพรวมขององค์กรในปัจจุบันพบว่ามี การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยใน การบริหารและเพื่อพัฒนาระบบการทำงานโดยรวม ระบบสารสนเทศขององค์กรได้มีการปรับตัว ไปตามทิศทางและแนวโน้มของเทคโนโลยีที่มีอยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร ระบบอินเทอร์เน็ตก็เป็น อีกเทคโนโลยีหนึ่งที่อยู่ในยุคข้อมูลข่าวสาร

ระบบอินเทอร์เน็ตไม่ใช่แนวคิดใหม่แต่เป็นการจัดทำระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับ และสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดคุณค่าและโอกาสในการนำเอาระบบ อินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรไม่ใช่เป็นเพียงการสร้างภาพลักษณ์ แต่เป็นการผสมประโยชน์จากการ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะระบบสารสนเทศภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็น การประกาศข่าวสารภายใน การนัดหมาย การส่งเอกสาร หรือข้อมูลสำคัญ ระบบอินเทอร์เน็ตจะ อำนวยความสะดวกให้ เทคโนโลยีถูกสร้างขึ้นเพื่อการพัฒนาและสอดคล้องกับความต้องการของ มนุษย์ด้านการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร จะทำให้การจัดการทางด้านทรัพยากรเป็นไป อย่างเหมาะสมตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ซึ่งจะทำได้สามารถวางแผนการใช้อินเทอร์เน็ตและ พัฒนาการใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต การตรวจสอบการปฏิบัติงานนั้นสามารถกระทำได้ง่ายเพราะ เอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ได้ถูกจัดเก็บในรูปแบบดิจิทัลที่คอมพิวเตอร์ หรือผู้ใช้สามารถเรียกดูได้ ตามระดับการใช้งานที่กำหนด และส่งผลให้การนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับพัฒนาระบบ สารสนเทศในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริหารและจัดการใน องค์กรได้ด้วย

การนำระบบอินเทอร์เน็ตไปใช้ในหน่วยงานนั้น สามารถนำไปใช้กับงานได้ในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านบริหารงานขาย บริหารงานบุคคล ฝ่ายวิจัย ฝ่ายกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งนำมาช่วยเสริม ในการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กรร่วมกัน เกี่ยวกับแนวคิดการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ใน องค์กรนี้ จะต้องได้รับการตอบสนองและการสนับสนุนที่ดี ในเรื่องของการวางแผนการดำเนินงาน งบประมาณ เวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เทคโนโลยีมาสนับสนุนระบบงานเดิมให้เกิดประสิทธิภาพ

อย่างแท้จริง ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีเครือข่ายระดับภายในองค์กร เพื่อให้ช่วยบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ หากมีการออกแบบที่ดีแล้ว ก็จะสามารถขยายหรือเชื่อมต่อกับเครือข่ายภายนอกหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ง่าย เป็นการเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันให้มากขึ้น องค์กรหลายแห่งจึงได้สร้างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับองค์กรมากขึ้น เมื่อองค์กรหรือหน่วยงานได้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในหน่วยงานจะส่งผลในด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

ในอนาคตของระบบอินเทอร์เน็ตไม่ใช่เพียงแค่ระบบสารสนเทศภายในองค์กรเท่านั้น แต่จะสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ในการใช้งานที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรระบบข้อมูลการติดต่อสื่อสารและระบบงานที่มีประสิทธิภาพ

ลักษณะขององค์กรที่เหมาะสมกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

ศรีวรรณ ปลื้มธีระธรรม (2543, หน้า 38) ได้สรุปลักษณะขององค์กรที่เหมาะสมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไว้ดังนี้

1. องค์กรที่ประกอบด้วยสาขาย่อยมากมาย
2. องค์กรที่ต้องทำงานกับข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
3. องค์กรที่ต้องกระจายข่าวและข้อมูลให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
4. องค์กรที่ต้องการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อให้บุคลากรทันต่อเหตุการณ์
5. องค์กรที่ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการแจกจ่ายข้อมูลภายในองค์กร

ประเภทของบริการระบบอินเทอร์เน็ต

การให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ของระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้ (ศรีศักดิ์ จรรย์มาน และ กนกวรรณ ว่องวัฒนะสิน, 2539, หน้า 140)

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics mail: E-mail) เป็นการรับส่งข้อความผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานหรือกับผู้ใช้ในอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก ซึ่งซอฟต์แวร์ที่ใช้สำหรับ e-mail เช่น pine เป็นต้น

2. การโอนแฟ้มข้อมูล (Files transfer protocols: FTP) ผู้ใช้สามารถถ่ายโอนข้อมูลไปได้ตามความต้องการไม่ว่าจะเป็นการ Downloading จากคอมพิวเตอร์หลักของคนอื่น ๆ มายังเครื่องของตน หรือ Uploading จากคอมพิวเตอร์ของตนไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของคนอื่นที่อยู่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร รูปภาพ หรือเสียง โดยมีทั้งข้อมูลทั่วไป ข่าวประจำบทความ รวมทั้งโปรแกรมต่าง ๆ

3. การเรียกค้นข้อมูล ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูล บทความ วารสารต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่าย มีทั้งข้อความ ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว ระบบเว็บมีระบบที่เรียกว่า search engine ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย

4. กลุ่มข่าว (Use net news) มีข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ดัดประกาศไว้ให้อ่านและคนที่สนใจสามารถส่งประกาศข้อความถึงกันได้ หรือประกาศแจ้งความหรือข้อมูลขององค์กรถึงพนักงานทุกคน

5. การเวียนเอกสาร (Work flow) สามารถดำเนินการในลักษณะร่วมกันและมีปฏิสัมพันธ์กันบนเอกสารชิ้นเดียวกัน โดยส่งงานจากคนหนึ่งไปให้อีกคนหนึ่ง เป็นการเวียนเอกสารเพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อลงความเห็น เพื่อขออนุมัติ เป็นต้น ซึ่งจะสามารถเวียนเอกสารได้เร็วกว่าระบบที่ให้พนักงานเดินเอกสารเป็นผู้เดินเวียน

6. การสนทนาทางเครือข่าย (Online conversation) สามารถสนทนาโดยใช้คำสั่ง talk และ write จากนั้นป้อนข้อความผ่านแป้นพิมพ์ให้ไปปรากฏบนหน้าจอของกลุ่มสนทนา ซึ่งกลุ่มสนทนาทั้งสองฝ่ายต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกันตลอดจนการสนทนาที่ส่งภาพและเสียงทางเครือข่าย

7. การใช้โปรแกรมบนคอมพิวเตอร์อื่น (Telnet) การใช้เครื่องระยะไกล (Remote login) เป็นการขอให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในระบบเครือข่ายซึ่งไม่ได้ตั้งอยู่ ณ ที่นั้น ช่วยให้ไม่ต้องเดินทางไปทำงานอยู่หน้าเครื่องนั้น โดยตรงหากมีบัญชีผู้ใช้คอมพิวเตอร์เครื่องใด สามารถขอให้เครื่องคอมพิวเตอร์จากเครื่องอื่นใดก็ได้

สารสนเทศที่นำเสนอบนอินเทอร์เน็ต

สารสนเทศที่นำเสนอบนอินเทอร์เน็ตในองค์กร แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สารสนเทศที่เป็นทางการ (Formal information) เป็นสารสนเทศธุรกิจที่องค์กรอนุญาตและมอบหมายให้เผยแพร่ โดยผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบแล้วว่าถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เป็นความลับ มีความรับผิดชอบและข้อมูลมั่นคงในการใช้ ซึ่งต้องตระหนักและให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

2. สารสนเทศเฉพาะกลุ่ม หรือสารสนเทศเกี่ยวกับโครงการ (Project/Group Information) เป็นสารสนเทศที่มีความมุ่งหมายเพื่อการใช้ภายในเฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานในรูปแบบโครงการ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารและแบ่งปันความรู้ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน หรือพัฒนาการปฏิบัติงานในโครงการที่ได้รับอนุมัติเป็นการเฉพาะกิจ สารสนเทศประเภทนี้โดยทั่วไปจะป้องกันการเข้าถึงของผู้ใช้ทั่วไปโดยการใช้รหัสผ่าน

3. สารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ (Informal information) เป็นสารสนเทศทั่วไปที่เผยแพร่ภายในองค์กร ได้แก่ ข่าวสารทั่วไป เอกสารทางการ บันทึกสั้น และความรู้ความคิดเห็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนกันในธุรกิจอื่น ๆ ที่สนใจ เพื่อพัฒนาให้เกิดความสนับสนุนและร่วมมือกันภายในองค์กร

อินเทอร์เน็ตเปรียบเสมือนอุปกรณ์เอนกประสงค์ที่ทำการติดต่อสื่อสารและรับส่งสารสนเทศถึงกันทำให้บุคลากรขององค์กรสามารถใช้สารสนเทศร่วมกันได้ สารสนเทศที่สามารถพบได้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีดังนี้

1. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
2. นามานุกรม (Directories)
3. แผนภูมิองค์กร (Organization charts)
4. ข่าวสารของบริษัท หรือองค์กร (Company news)
5. นโยบายของบริษัท หรือองค์กร (Company policy)
6. การจัดการโครงการต่าง ๆ ของบริษัท (Project management)
7. จดหมายข่าว และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ (Newsletters and Publication)
8. ตารางกิจกรรมตลอดปี (Calendars)
9. แบบฟอร์มต่าง ๆ ของบริษัท หรือองค์กร (Forms)
10. ประกาศงาน (Job posting)
11. รายงานการขาย (Sale reports)
12. รายงานการเงิน (Financial reports)
13. สารสนเทศสำหรับผู้บริโภค (Customer information)
14. ข้อมูลด้านสถิติ (Quality statistics)
15. แผ่นพับการประชาสัมพันธ์ (Brochures)
16. ข้อมูลการติดตามการดำเนินงาน (Workflow management)

กิจกรรมประเภทต่าง ๆ ที่ควรนำเสนอบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นประกอบด้วยข้อมูล 2 ลักษณะดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะคงที่ (Flat or static content) ประกอบด้วยข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 ข้อมูลการท่องเที่ยว แผนที่ ที่ตั้งของสถานที่บริการต่าง ๆ
 - 1.2 ประวัติองค์กร
 - 1.3 นามานุกรมบุคลากรขององค์กร
 - 1.4 จดหมายข่าวขององค์กร
 - 1.5 ข้อมูลด้านการตลาดคู่แข่ง
 - 1.6 ข้อมูลผลิตภัณฑ์ เช่น รายละเอียดและขอบเขตของการบริการและการผลิต
 - 1.7 คอลัมน์พิเศษ
 - 1.8 ปฏิทินเหตุการณ์

1.9 เอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ เช่น คู่มือการดูแลสุขภาพและความปลอดภัย ข้อมูล ISO 9000 เป็นต้น

1.10 คำถามที่พบบ่อย

1.11 ข้อมูลแสดงลำดับชั้นของวิชาต่าง ๆ

1.12 ป้ายชี้บอกต่าง ๆ

2. ข้อมูลลักษณะโต้ตอบ (Interactive content) ข้อมูลที่มีลักษณะโต้ตอบที่มีการนำเสนอบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีดังนี้

2.1 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

2.2 ข้อมูลระบบการศึกษาและการฝึกอบรม

2.3 บริการค้นหาข้อมูล

2.4 เครื่องมือการค้นหาข้อมูล

2.5 ข้อมูลการประยุกต์ใช้แบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มการจอง

2.6 ข้อมูลการอภิปราย การประชุม การปฏิบัติงานในชุมชน

สารสนเทศที่ควรมีการนำเสนอบนอินเทอร์เน็ต จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ซึ่งข้อมูลนี้จำเป็นต้องทันสมัย และมีการเผยแพร่ให้กับพนักงานขององค์กร เช่น คู่มือพนักงาน คู่มือประกันสุขภาพ ระเบียบ และผลประโยชน์จากการประกันสังคม ผลประโยชน์การประกันชีวิต ระเบียบการลา ต่าง ๆ วิธีการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ การลาของพนักงานแต่ละคน จำนวนวันที่เหลือสำหรับการพัก ประกาศพนักงานเข้าใหม่ การเลื่อนตำแหน่ง การย้ายสังกัด ประกาศการฝึกอบรม รวมทั้งรายชื่อพนักงานและต้นสังกัด หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail address ของพนักงานแต่ละคน

กล่าวโดยสรุป คือ ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายภายในขององค์กรที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายย่อยต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยนำมาตรฐานและซอฟต์แวร์ของระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ได้เกือบทุกงานขององค์กร โดยจะให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งองค์กร ช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูลที่ต้องใช้เป็นประจำ ช่วยให้องค์กรสามารถติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ช่วยประหยัดเวลา ลดช่องว่างในการประสานงาน ช่วยเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้แก่พนักงาน และสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรจะต้องทำให้บุคลากรในองค์กรเห็นความสำคัญและประโยชน์ในการนำมาใช้โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหาร โดยผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ผลักดันให้เกิดระบบนี้ขึ้น พร้อมกับต้องให้การสนับสนุนในการพัฒนาระบบอย่างเต็มที่และต่อเนื่อง โดยการวิจัยในครั้งนี้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายภายในของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายในส่วนต่าง ๆ ของฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 เข้าด้วยกันช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูลที่ต้องใช้เป็นประจำและช่วยให้สามารถ

ติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ช่วยประหยัดเวลา ลดช่องว่างในการประสานงาน ช่วยเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้แก่เจ้าหน้าที่ และสร้างภาพพจน์ที่ดีในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อดิศร แสนทวีสุข (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ ผลการวิจัยพบว่า การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และสายงานที่รับผิดชอบ ความสามารถในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต แรงจูงใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต การยอมรับระบบอินเทอร์เน็ต การสนับสนุนของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เบญจวรรณ พุทธิจิรากร (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร : ประสบการณ์จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมปัญหาการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ใน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อแยกปัญหารายด้านเรียงลำดับตั้งแต่เป็นปัญหาในระดับมากจนถึงไม่มีปัญหา มีข้อค้นพบดังนี้

1. ปัญหาด้านการบริหารจัดการมีปัญหามาก โดยเฉพาะในเรื่องการเสนอของบประมาณ เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ มีปัญหามาก โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต่อพ่วงไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
3. ปัญหาด้านข้อมูล เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นน้อย ซึ่งข้อมูลไม่สนใจให้บุคลากรใช้ระบบอินเทอร์เน็ต และหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญในการนำข้อมูลเข้าระบบสารสนเทศ
4. ปัญหาด้านซอฟต์แวร์มีปัญหาน้อย ซึ่งระบบงานอินเทอร์เน็ตเกิดข้อขัดข้อง หรือไม่สามารถใช้งานได้
5. ปัญหาด้านบุคลากรในด้านผู้ปฏิบัติงานพบว่า มีปัญหาทุกด้าน ทั้งนี้ ยังขาดผู้เชี่ยวชาญด้านการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในขณะที่ ปัญหาจากผู้ให้บริการและผู้บริหารหน่วยงาน มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

สำหรับข้อเสนอแนะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยทุกด้าน ดังนี้

1. ด้านการจัดสร้างเว็บเพจ ควรปรับปรุงระบบงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดข้องหรือไม่สามารถใช้งานได้
2. ด้านการพัฒนาอินเทอร์เน็ต สปน. ต้องมีการเตรียมความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา
3. ด้านประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการเห็นความสำคัญ และให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สปน.
4. ด้านความสะดวกในการให้บริการแก่บุคลากร ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
5. ด้านการติดตามประเมินผล ควรนำปัญหาด้านอินเทอร์เน็ตที่ผู้ให้บริการแจ้งเข้ามาไปแก้ไขและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านอินเทอร์เน็ตอย่างจริงจัง

ประทีป ศิริธนาสวัสดิ์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานใน 3 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และด้านบริการต่าง ๆ ในระบบอินเทอร์เน็ต กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) น้อยกว่า 5 ปี และมีสายวิชาชีพในการทำงานด้านวิศวกรรม/IT
2. ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และด้านบริการต่าง ๆ ในระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับดี
3. พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งาน ระดับใช้บ่อยครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้งานใช้ในระหว่างเวลางาน ใช้งานจากเครื่องคอมพิวเตอร์บนโต๊ะทำงานของตนเอง ได้ทราบถึงการใช้งานจากเพื่อนร่วมงาน และได้รับการอบรมหรือสอนงานจากตัวเอง
4. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสายวิชาชีพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
5. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นกับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า

5.1 ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ด้านการประชาสัมพันธ์และประกาศต่าง ๆ (Headline News) และด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ด้านการประชาสัมพันธ์และประกาศต่าง ๆ (Headline News) และด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

5.3 ความคิดเห็นด้านบริการ กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) และด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ด้านการประชาสัมพันธ์และประกาศต่าง ๆ (Headline News) และด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เสณีย์ เขตสกุล (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในด้านรูปแบบการนำเสนอ ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการทำงาน และด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงานในธนาคาร ความรู้ความเข้าใจ ประโยชน์ที่ได้รับ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต และศึกษาพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานของธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 26-31 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 2 – 7) มีระยะเวลาทำงานในธนาคาร 4 – 7 ปี มีความรู้ความเข้าใจและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะประโยชน์ทางด้านระบบอินทราเน็ตช่วยประหยัดเวลา สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว และด้านระบบอินทราเน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว สำหรับระดับของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะปัญหาการทำงานของอุปกรณ์

คอมพิวเตอร์ล่าช้าติดขัดอยู่บ่อย ๆ ปัญหาไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ต้องใช้
ส่วนกลางแทน และปัญหาการเข้าหน้าเว็บเพจต่าง ๆ ของธนาคารไม่ได้บ่อยครั้ง ส่วนความพึง
พอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมใน
การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ใช้บริการหน้าข่าวออมสินวันละหลายครั้ง
รองลงมาเป็นการใช้บริการหน้าถาม/ตอบ โดยภาพรวมยังมีการใช้งานค่อนข้างน้อย

2. พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในธนาคาร
ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน สำหรับประโยชน์
ที่ได้รับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน และพฤติกรรมโดยรวมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ศิริพร สุดสวาท (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้
ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด
มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน
การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web
Browser) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ
(ICQ: I seek you) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC: Internet Relay Chat) จำแนกตาม เพศ อายุ
การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานและพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอด
วานซ์ รีเสิร์ช จำกัด มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร
โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอด
วานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน
โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอด
วานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน
โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอด
วานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการ
ปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

13. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC: Internet Chat) มาก่อนมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานในด้านอื่น ๆ มาก่อนโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

วสันต์ รัตวิทรัพย์ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของ บริษัท ยูเนียนเทคโนโลยี จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและปัญหาของการใช้อินเทอร์เน็ตตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัญหาของการใช้อินเทอร์เน็ตกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัท ยูเนียนเทคโนโลยี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60.40 มีอายุระหว่าง 27-31 ปีร้อยละ 26.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 40.90 อายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปร้อยละ 45.70 ระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงานทั่วไป ร้อยละ 47.90

2. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ยูเนียนเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัญหาที่พบจากการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ยูเนียนเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารของบริษัทยูเนียนเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับสูง

5. ความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารของ บริษัท ยูเนียนเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับสูง

6. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่ง ของพนักงาน บริษัท ยูเนียนเทคโนโลยี มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่ง ของพนักงาน บริษัท ยูเนียนเทคโนโลยี มีผลต่อปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

8. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัทยูเนียนเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทั้งทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร และศักยภาพทางการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

9. ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทั้งทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารและศักยภาพทางการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการศึกษาวิจัยการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีข้อเสนอแนะดังนี้ ข้อเสนอแนะจากพนักงานต้องการให้มีบริการโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เพิ่มเติมจากที่มีอยู่ในปัจจุบันและการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ต ต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล การปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี