

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ บริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสารสนเทศ
4. ประวัติ บริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ความหมายของสารสนเทศ

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548 , หน้า 48) ให้ความหมายว่า สารสนเทศ หรือสารนิเทศ มาจากคำภาษาอังกฤษว่า “information” บางท่านให้ใช้คำแปลนี้ต่างกัน ซึ่งมีความหมายเดียวกัน คือ ข่าวสาร ข้อมูล สารสนเทศ ข้อเสนอแนะ แต่เรามักจะพบคำว่า “สารสนเทศ” มากกว่าคำอื่นๆ

สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ (2521, หน้า 25) ให้ความหมายว่า ข้อมูลสารสนเทศ (information) หมายถึง ข่าว (news) ข้อเท็จจริง (facts) เป็นสิ่งที่พิสูจน์ได้ ข้อมูล (data) อาจเป็นตัวเลข หรือ ตัวอักษรก็ได้ ความรู้ (knowledge) ความคิดที่เป็นลำดับขั้นตอน เป็นเหตุเป็นผล โดยการสื่อสารที่ได้จากการศึกษาการสอน หรือการสำรวจซึ่งบันทึกลงในรูปแบบต่างๆ ทั้งในรูปของวัสดุตีพิมพ์ และ วัสดุไม่ตีพิมพ์ เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร ดนตรี บัตร ตั๋วเขียน ภาพยนตร์ แผ่นเสียง เทปเสียง ภาพเคลื่อนไหว เทปโทรทัศน์ ไมโครฟิล์ม ไมโครชิพ เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก เป็นต้น

แม้นมาส ชวลิต (2532, หน้า 5) ให้ความหมาย สารสนเทศ คือ ความรู้ เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งมีการบันทึก และจัดการตามหลักวิชาการเพื่อการเผยแพร่อันเป็นประโยชน์ในการพัฒนา ด้านต่างๆ ทั้งในส่วนบุคคล และสังคม

สรุป สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ หรืออาจกล่าวได้ว่า สารสนเทศ เกิดจากการนำข้อมูล ผ่านระบบการประมวลผล คำนวณ วิเคราะห์ และแปลความหมายเป็นข้อความที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ความสำคัญของสารสนเทศ

ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศทุกคนสามารถรับข่าวสาร สืบค้นสารสนเทศ และเผยแพร่สารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว สารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อสังคมในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นการดำเนินชีวิตประจำวันของคนทั่วไป ต่อเศรษฐกิจ และต่อสังคม หากบุคคลใดไม่ใช้ หรือก้าวไม่ทันสารสนเทศอาจทำให้เสียโอกาส หรือไม่ทันเหตุการณ์ต่างๆ ได้ สารสนเทศมีความสำคัญสามารถสรุปได้ ดังนี้ (อาภากร ชาติโลหะ, 2547, หน้า 2-3)

1. ด้านการเรียนการสอนในปัจจุบันสารสนเทศถูกเผยแพร่หลายรูปแบบ เช่น สื่อที่เป็นสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน วัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถค้นหาในเวลาอันรวดเร็ว และมีประโยชน์ต่อการเรียนการสอน ผู้เรียน และผู้สอนต้องเลือกสารสนเทศที่มีคุณค่า และตรงกับสาขาวิชาที่ต้องการให้มากที่สุดจะช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัย มีดังนี้

2.1 สามารถใช้ประโยชน์จากความรู้ และวิธีการที่มีอยู่แล้วไปถ่ายทอดในที่อื่นๆ ได้ เช่น สอน บรรยายองค์ความรู้ สาขิต หรือปฏิบัติให้แก่กลุ่มบุคคล และชุมชน

2.2 สามารถวางแผน และจัดระบบการวิจัย และพัฒนาโดยอาศัยองค์ความรู้ที่ได้จากที่อื่นมาใช้ในหน่วยงาน หรือองค์กร

2.3 ทำให้มีฐานความรู้ที่กว้างขวางสามารถเลือกสารสนเทศที่มีอยู่เพื่อนำมาแก้ไข และป้องกันปัญหาทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

2.4 ช่วยในการวางแผน และตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. ด้านสังคม จากการรับรู้สารสนเทศของบุคคลก่อให้เกิดประโยชน์ คือ

3.1 การตัดสินใจในชีวิตประจำวันในทุกๆ เรื่อง เช่น การตัดสินใจซื้อสินค้าต่างๆ การเลือกคู่ครอง การเดินทาง หลักการปฏิบัติตนในระบอบประชาธิปไตย ล้วนต้องอาศัยสารสนเทศที่มีคุณค่าประกอบ

3.2 ความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ในสังคมปัจจุบันบุคคลที่อยู่ร่วมกันในโลกซึ่งแตกต่างกันในด้านเชื้อชาติ ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม สามารถอยู่ร่วมกันได้ โดยรับรู้สารสนเทศที่แตกต่างกัน แล้วนำมาปรับเข้าหากันทำให้เกิดความเข้าใจ และยังช่วยให้มีโลกทัศน์ที่กว้างขวาง

3.3 การสร้างค่านิยม และทัศนคติที่ดีต่อสังคม การที่ประชาชนในประเทศได้รับสารสนเทศในทุกรูปแบบโดยไม่มีขีดจำกัด สามารถสร้างค่านิยม และทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นในสังคมได้

3.4 การเมือง สารสนเทศจำเป็นสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาซึ่งต้องพึ่งพาท้องค์ความรู้จากประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากประเทศที่กำลังพัฒนายังไม่มีความพร้อมในการผลิตสารสนเทศบางประเภท

4. ด้านวัฒนธรรม สารสนเทศก่อให้เกิดการถ่ายทอดวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่องทำให้ชนรุ่นหลังได้รับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น และภูมิหลังของประเทศชาติก่อให้เกิดความภูมิใจ ความรัก ความสามัคคี และความมั่นคงในชาติ

5. ด้านงบประมาณ และเวลา สารสนเทศทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาเนื่องจากผู้ใช้สามารถนำสารสนเทศ หรือองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นมาใช้ต่อยอดได้ แล้วทำให้เกิดข้อมูลในเชิงลึก ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาในการเข้าถึงข้อมูลแต่ละเรื่อง

6. ด้านวิทยาการ และเทคโนโลยีต่างๆ ในยุคสังคมข่าวสาร เทคโนโลยีถูกพัฒนาไปอย่างรวดเร็วประกอบกับการแสวงหาสารสนเทศอยู่เป็นประจำทำให้ทราบการพัฒนาทางวิทยาการและเทคโนโลยีต่างๆ ได้ทันทั่วถึง และเมื่อนำไปใช้ประโยชน์จะช่วยให้เกิดเป็นผลดีต่อการพัฒนาประเทศ

สรุป สารสนเทศมีความสำคัญ ต่อการเรียนการสอน ต่อการศึกษาค้นคว้า ต่อสังคม ต่อวัฒนธรรม ต่องบประมาณ และเวลา ต่อวิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ และต่อชีวิตประจำวัน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ

คุณสมบัติของสารสนเทศ

นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงคุณสมบัติของสารสนเทศ มีดังนี้

พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์ (2535, หน้า 12) กล่าวถึง คุณสมบัติของสารสนเทศ ดังนี้

1. มีความถูกต้องแม่นยำ (accurate) หมายถึง สารสนเทศต้องไม่มีข้อผิดพลาดสามารถพิสูจน์ได้

2. มีความสมบูรณ์ (comprehensive) สารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับมีความสมบูรณ์ในตัวของตัวเอง ไม่ต้องค้นหาสารสนเทศจากแหล่งผลิตอื่นๆ

3. ทันต่อเหตุการณ์ (timely) ผู้ที่ต้องการใช้สารสนเทศจะสามารถรับสารสนเทศนั้นเมื่อถึงเวลาที่ต้องการเพื่อประกอบการตัดสินใจในช่วงเวลานั้นๆ

4. มีความเหมาะสม (appropriateness) หมายถึง สารสนเทศที่ต้องการนั้นต้องตอบสนองได้เมื่อต้องการใช้ประโยชน์ ในสถานการณ์นั้นๆ

5. มีความชัดเจน (clarity) สารสนเทศต้องไม่คลุมเครือ และไม่ต้องอาศัยการตีความหมาย หรือหาคำตอบเพิ่มเติม

สารสนเทศที่ดีมีคุณค่าต่อผู้ใช้ควรมีลักษณะดังนี้

อุไรวรรณ วรกุลรังสรรค์ และคณะ (2548, หน้า 86) กล่าวถึง สารสนเทศที่ผู้ใช้พึงประสงค์คือ

1. มีความถูกต้อง ผู้ใช้ต้องการสารสนเทศที่ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ
2. มีความทันสมัย ถ้าสารสนเทศที่ถูกรวบรวมเสนอทันต่อเหตุการณ์จะให้คุณค่าแก่ผู้ใช้
3. มีความสมบูรณ์ครบถ้วน และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งผู้ต้องการสารสนเทศหลายรูปแบบ ดังนั้นหากสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากเท่าใดก็จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช่มากเท่านั้น

4. ความต่อเนื่อง สารสนเทศที่ดีจะต้องมีลักษณะการสะสมข้อมูล ไม่กระจัดกระจาย และสามารถเชื่อมโยงเป็นเนื้อหาเดียวกันได้

5. ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สารสนเทศที่ดีต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้

ัชชาวลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548, หน้า 49-50) กำหนดคุณสมบัติของสารสนเทศดังต่อไปนี้

1. สามารถเข้าถึงได้ (accessibility) หมายถึง ความสะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศในการนำสารสนเทศมาใช้ประกอบการตัดสินใจ ความรวดเร็วในการค้นหา ซึ่งสามารถวัดได้ เช่น หนึ่งนาที สามสิบนาที หรือหนึ่งชั่วโมง

2. ความครบถ้วน (completeness) หมายถึง ความสมบูรณ์ในเนื้อหาของสารสนเทศ โดยพิจารณาทางด้านคุณภาพของสารสนเทศมากกว่าปริมาณ

3. ความถูกต้องเที่ยงตรง (accuracy) หมายถึง คุณสมบัติของข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากการนำสารสนเทศมาใช้ สารสนเทศที่ได้รับต้องไม่มีข้อผิดพลาดในด้านการคำนวณ เป็นต้น

4. ความเหมาะสม (appropriateness) หมายถึง พิจารณาถึงการผลิตสารสนเทศว่า ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใดเพราะถ้าสารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ก็ไม่เกิดประโยชน์โดยเฉพาะการผลิตสารสนเทศต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการซึ่งเป็นการยากในการวัดจำนวนให้เห็นได้

5. ความทันเวลา (timeliness) หมายถึง สารสนเทศต้องใช้เวลาสั้น และมีความรวดเร็วในการประมวลผลเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศทันเวลา

6. ความชัดเจน (clarity) หมายถึง สารสนเทศที่ได้รับต้องมีความชัดเจนไม่กำกวมซึ่งทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเข้าใจผิดซึ่งถ้าต้องแก้ไขข้อมูลอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่าย และเสียเวลาเพิ่มขึ้น

7. ความยืดหยุ่น (flexibility) หมายถึง สารสนเทศที่ดีจะต้องให้ประโยชน์แก่บุคคลจำนวนมากอย่างกว้างขวางมากกว่าเป็นสารสนเทศเฉพาะบุคคล

8. ความสามารถในการพิสูจน์ได้ (verifiability) หมายถึง สารสนเทศนั้นต้องสามารถพิสูจน์ หรือตรวจสอบได้ว่าเป็นความจริง

9. ความซ้ำซ้อน (redundancy) หมายความว่า สารสนเทศที่ได้รับนั้นมีความซ้ำซ้อน หรือมีมากเกินไปจนจำเป็น หรือไม่ ดังนั้นสารสนเทศที่ดีต้องไม่มีความซ้ำซ้อน

10. ความไม่ลำเอียง (bias) หมายถึง ลักษณะของสารสนเทศที่ผลิตขึ้นนั้นไม่มีความตั้งใจ หรือเจตนาในการเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขสารสนเทศตามที่ได้กำหนด หรือหาข้อยุติไว้ล่วงหน้า

สรุป คุณสมบัติของสารสนเทศ คือ สารสนเทศที่ต้องการ มีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการคิดวิเคราะห์ตัดสินใจ ต้องน่าเชื่อถือ สมบูรณ์เพียงพอ ทันต่อเหตุการณ์ และต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สารสนเทศที่ดีต้องไม่มีความซ้ำซ้อน สามารถพิสูจน์ หรือตรวจสอบได้ว่าเป็นความจริง

การใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศที่ต้องการแล้ว การใช้สารสนเทศอาจทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเกิดความพอใจ หรือไม่ก็ได้ ถ้าผู้ใช้สารสนเทศได้ประโยชน์จากสารสนเทศก็ยิ่งเห็นความสำคัญของสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ใช้ต้องการสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

การใช้สารสนเทศ คือการนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ตามจุดประสงค์ของตน เพื่อใช้ในการชีวิตประจำวันประกอบการดำรงชีวิต หรือการปฏิบัติงาน ตอบสนองความอยากรู้ และตอบข้อสงสัยต่างๆ

การใช้สารสนเทศสามารถจำแนกได้ ดังนี้ (เสนาะ ดิยาว, 2541, หน้า 18)

1. การใช้เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เช่น ในการศึกษา และการเรียนรู้การแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวัน เพื่อรับข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อความบันเทิง และนันทนาการ

2. การใช้เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศ หมายถึง การกระจายสารสนเทศที่มีอยู่ หรือสะสมในตัวบุคคลไปสู่บุคคลอื่น เช่น ผู้เชี่ยวชาญ ครู-อาจารย์ วิทยากร ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น

การใช้สารสนเทศขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล คือ ทักษะคิดของบุคคล จุดประสงค์ หรือเป้าหมาย ความสามารถของบุคคล การติดต่อสื่อสาร ประสบการณ์ นิสัยของบุคคล และพื้นฐานทางวัฒนธรรม

สรุป การใช้สารสนเทศขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล ผู้ใช้บางคนต้องการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล บางคนใช้ในการประกอบอาชีพ และบางคนใช้เพื่อถ่ายทอดความรู้

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศของผู้ใช้แต่ละคนมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศโดยเฉพาะในวงการศึกษามี 4 ประการ คือ (เสนาะ ดิยาวี, 2541, หน้า 75)

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสารสนเทศ ประเภทของสารสนเทศที่ต่างกัน อาจทำให้เกิดผลต่อการใช้สารสนเทศในรูปแบบที่ต่างกันได้

1.1 ความแตกต่างของสารสนเทศที่เห็นชัด ระหว่างสารสนเทศทางทฤษฎี และสารสนเทศทางปฏิบัติ การใช้สารสนเทศจะก่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ได้ดียิ่งขึ้นในบางครั้งอาจก่อให้เกิดผลสะท้อนต่อการปฏิบัติงาน สำหรับในทางปฏิบัติการใช้สารสนเทศอาจทำให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการศึกษา ค้นคว้า ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้น

1.2 แหล่งสารสนเทศที่แตกต่างกัน เพราะสารสนเทศมาจากทั้งภายนอก และภายในสถาบัน ซึ่งบางแหล่งเป็นที่ยอมรับ และมีความน่าเชื่อถือมากกว่าแหล่งอื่นๆ

1.3 แรงจูงใจในการใช้สารสนเทศ เช่น การค้นคว้าหาคำตอบของปัญหาที่พบในการศึกษา หรือการทำงาน ซึ่งอาจได้รับสารสนเทศ โดยบังเอิญ หรือได้รับจากการมอบหมายเพราะหากค้นหาสารสนเทศ ได้ง่ายก็ทำให้เกิดการใช้สารสนเทศได้มาก

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร โดยภาพรวมองค์กรมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของบุคคลได้ ทั้งนี้อาจเกิดจากวิธีการบริหารของผู้บริหาร และทิศทางการสื่อสารระหว่างอาจารย์ผู้สอนที่เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และความร่วมมือ รวมถึงการอภิปรายระหว่างอาจารย์ และนักศึกษา

3. ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการระหว่างกลุ่มนักศึกษา และอาจารย์เพื่อการกระจายความคิด เช่น การพูดคุยกันในห้องพักอาจารย์ อาจส่งผลกระทบต่อทั้งในทางบวก และทางลบต่อมหาวิทยาลัย หรือบางส่วนอาจถูกกำหนดโดยระดับความร่วมมือของผู้สอน โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ทำหน้าที่ที่ถนัดรองซึ่งมีอิทธิพลในกระบวนการใช้สารสนเทศ โดยอาจเป็นผู้ให้คำปรึกษา และช่วยกำหนดวิธีการ โดยได้รับแนวความคิดจากผู้สอนแต่ละคนในการอภิปรายของคณาจารย์อย่างไม่เป็นทางการเพื่อวางแผนร่างหลักสูตร

4. ปัจจัยลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ ประสบการณ์ พื้นฐาน การศึกษา วิธีการเรียนล้วนส่งผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ เช่น การใช้สารสนเทศของนักศึกษาแต่ละคนจะเป็น

ความสนใจเฉพาะด้าน ซึ่งอาจมีแนวคิด วิธีการที่ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของลักษณะเฉพาะบุคคล

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศสรุปได้ ดังนี้

1. ภารกิจทางด้านอาชีพ และหน้าที่การงานของผู้ใช้ ได้แก่ ภาระหน้าที่การงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบ สาขาการประกอบอาชีพ และการปฏิบัติงานของผู้ใช้สารสนเทศในสาขาเฉพาะของตน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งอาจมีส่วนกำหนดลักษณะการใช้สารสนเทศของผู้ใช้แต่ละคนใช้

2. คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ใช้ ได้แก่ ระดับการศึกษาในสาขาวิชาที่ผู้ใช้มีความสนใจส่วนตัวศึกษา หรือมีพื้นฐานในสาขาวิชานั้น อาจส่งผลให้ผู้ใช้ต้องการใช้สารสนเทศในระดับลึกซึ่งเจาะลึกเฉพาะสาขา หรืออาจต้องการใช้สารสนเทศภาษาต่างประเทศ รวมถึงสภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น สภาพสังคม อายุ ประสบการณ์การทำงาน และความสนใจส่วนตัวซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของผู้ใช้แต่ละคนในการทำงาน

3. การเข้าถึง และการใช้สารสนเทศ หมายถึง ความสะดวกในการรับสารสนเทศของผู้ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ การมีแหล่งสารสนเทศ และคู่มือช่วยการค้นคว้า รวมทั้งฐานข้อมูลต่างๆ ในหน่วยงาน หรือสถานที่ใกล้เคียงที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

สรุป ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ คือตัวของผู้ใช้สารสนเทศ องค์กรของบุคคลทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ความสัมพันธ์ของบุคคล และลักษณะเฉพาะบุคคลทำให้บุคคลใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและหน้าที่การงาน

ปัญหาในการเข้าถึง และการใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศนั้นผู้ใช้ประสบปัญหา และอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ซึ่งส่วนใหญ่มีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ดังนี้ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548, หน้า 40)

1. ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้สารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้มักไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ หรือตัวผู้ใช้อยู่ไกลจากแหล่งสารสนเทศ ทำให้ไม่สะดวกในการใช้สารสนเทศที่ต้องการใช้จากแหล่งสารสนเทศนั้นๆ รวมทั้งต้องเสียค่าใช้จ่าย และใช้เวลามากเพื่อให้ได้สารสนเทศในเรื่องที่ต้องการ

2. ปัญหาที่เกิดจากสารสนเทศ พบว่า สารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับมีเนื้อหาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และล้ำสมัยมีปริมาณน้อยและไม่เพียงพอกับความต้องการใช้

3. ปัญหาที่เกิดจากแหล่งสารสนเทศ พบว่า แหล่งสารสนเทศไม่มีสารสนเทศในเรื่องที่ต้องการ และสารสนเทศอยู่กระจัดกระจายตามแหล่งต่างๆ เป็นจำนวนมาก รวมถึงปัญหาความล่าช้าในการรวบรวมข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ จึงทำให้ไม่สามารถนำไปใช้ประกอบการปฏิบัติงานตามความต้องการได้

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าทั้งผู้ใช้สารสนเทศ สารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศต่างมีผลต่อการ
ใช้สารสนเทศของบุคคล ซึ่งห้องสมุด หรือสถาบันที่ให้บริการสารสนเทศไม่อาจจะเลยอุปสรรค
และปัญหาเหล่านี้ที่เกิดขึ้นได้ การจัดให้มีบริการ และเผยแพร่สารสนเทศขึ้นนั้นเหตุผลหนึ่งก็
เนื่องมาจากปัญหาของการเข้าถึงสารสนเทศจึงควรทำความเข้าใจในเรื่องการเข้าถึงและการใช้
สารสนเทศ ดังนี้ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548, หน้า 41)

1. ภาษา ปัจจุบันสารสนเทศที่เผยแพร่อยู่มีหลายภาษาด้วยกัน เช่น ภาษาไทย ภาษาจีน
ภาษาเยอรมัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษ ทำให้ผู้ที่มีข้อจำกัดด้านภาษาไม่สามารถเข้าถึง
สารสนเทศที่ต้องการได้ เนื่องจากอ่านแล้วไม่เข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องศัพท์เฉพาะกลุ่มอาชีพ

2. รูปแบบการนำเสนอความรู้ และเนื้อหาต่างๆ อาจมีเนื้อหาที่ยากเกินไปจำเป็นต้อง
นำเสนอในรูปแบบของสื่ออื่นๆ นอกจากสื่อทางอักษร นอกจากนี้ผู้ใช้บางกลุ่มยังมีข้อจำกัดในการรับรู้
สารสนเทศ เช่น ผู้พิการประเภทต่างๆ ดังนั้น จึงควรมีการนำเสนอเนื้อหาสารสนเทศด้วยรูปแบบ
ต่างๆ เช่น หนังสือ โสตทัศนวัสดุ ฐานข้อมูล และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะต้องจัดหาอุปกรณ์มาช่วย
ในการนำเสนอสารสนเทศ

3. สารสนเทศท่วมท้น การมีสารสนเทศจำนวนมาก ทำให้ยากต่อการติดตามค้นคว้าได้
อย่างทั่วถึงผลที่ตามมาคือ เกิดสารสนเทศซ้ำซ้อน และจากการให้ความรู้ที่ผิดๆ เพื่อประโยชน์ใน
การโฆษณาชวนเชื่อทำให้ผู้ใช้ต้องเสียเวลากลับกรอง และคัดเลือกสารสนเทศ

4. ได้รับสารสนเทศในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม กล่าวคือ สารสนเทศที่ได้หลังจากความ
ต้องการ เช่น เหตุการณ์ภัยสึนามิที่จังหวัดภูเก็ต

5. ค่าใช้จ่าย สารสนเทศที่มีคุณภาพต้องมีการลงทุน และจัดระบบที่สูงทำให้เกิดข้อจำกัด
ในค่าใช้จ่ายในการเข้าถึง และให้บริการ

6. ความแตกต่างทางวัฒนธรรมจัดว่าเป็นอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งในการเรียนรู้ และ
ทำความเข้าใจสารสนเทศเพราะสารสนเทศของประเทศหนึ่งอาจไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในอีก
ประเทศหนึ่ง

7. ขาดการสนับสนุนจากรัฐบาลเพราะกลัวความลับของทางราชการรั่วไหล และความ
ไม่เข้าใจในบทบาทของบริการสารสนเทศ และไม่ตระหนักในคุณค่าของสารสนเทศที่มีต่อองค์กร
ความเกียจคร้านของผู้ปฏิบัติงาน มีผลทำให้ไม่สามารถเข้าถึง และใช้สารสนเทศได้อย่างสะดวก
และทั่วถึง

8. อุปสรรคด้านการเปลี่ยนแปลงเงินตรา การเปลี่ยนแปลงด้านอัตราแลกเปลี่ยน
เงินตรา อาจทำให้งบประมาณที่เตรียมไว้ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถจัดหาสารสนเทศได้ตาม
ต้องการ

9. การควบคุมการนำเข้าบางประเทศมีข้อจำกัดด้านการนำเข้า เช่น มีปัญหา ค่าธรรมเนียมการขนส่ง และภาษีนำเข้าทำให้สารสนเทศที่ส่งผ่านข่ายการสื่อสารหลายชั้น และอยู่ห่างไกลต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก ส่งผลให้สารสนเทศมีราคาสูงผู้ใช้จึงไม่สามารถรับภาระได้

10. การขาดความรู้ความเข้าใจ และไม่สามารถใช้บริการสารสนเทศที่มีอยู่ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่สุด

11. ปัญหาเกี่ยวเนื่องมาจากกฎระเบียบของหน่วยงานซึ่งส่งผลต่อการจัดระบบบริการ และเผยแพร่สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

12. การจัดการระบบบริการ และเผยแพร่ไม่เหมาะสม ไม่สะดวก ไม่เพียงพอ

13. ข้อจำกัดทางด้านวิชาการของผู้ให้บริการสารสนเทศซึ่งผู้ใช้บริการสารสนเทศ จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเฉพาะ เช่น มีความสนใจเรื่องต่างๆ อย่างกว้างขวาง และพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา ทำงานรวดเร็วคล่องแคล่ว

สรุป ปัญหาของการใช้สารสนเทศ อาจเกิดจากตัวผู้ใช้สารสนเทศ หรือเกิดจากสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ จึงทำให้ผู้ใช้สารสนเทศต้องการสารสนเทศ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

อรุณ รักธรรม (2533, หน้า 212) ให้คำจำกัดความของการติดต่อสื่อสารว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อที่จะให้สมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ได้เข้าใจความหมาย และสามารถเข้าใจฝ่ายอื่นๆ ได้

กรีซ สืบสินธุ์ (2537, หน้า 64) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุดนิ่ง มีการรับรู้และโต้ตอบ การถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) จะเป็นไปตามทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจทั้งของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 420) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสาร คือ การถ่ายทอดข้อมูล และความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปอีกบุคคลหนึ่ง ด้วยวิธีทางของสัญลักษณ์ที่มีความหมาย การติดต่อสื่อสารคือวิธีทางของการแลกเปลี่ยนความคิด ทักษะคิด ค่านิยม และข้อเท็จจริง

วิชัย โวหารดี (2541, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก ทักษะคิด ความเชื่อ ระหว่างมนุษย์ โดยอาศัยช่องทางผ่านทางภาษา และภาษาวัจนะ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บุคคลที่สื่อสารกันมีลักษณะทางความคิด ความรู้สึกเหมือนกัน การมีความรู้ความเข้าใจเหมือนกัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน

สรุป การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร และสังคม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์

กระบวนการสื่อสาร

การสื่อสารให้เป็นระบบแล้ว คงจะช่วยให้เข้าใจการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ กระบวนการสื่อสารประกอบด้วย (วิชัย โวหารดี , 2541, หน้า 2)

1. แหล่งข้อมูล คือแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร หรือเป็นต้นตอของแหล่งข้อมูลข่าวสาร
 - ข่าวสาร คือ เนื้อหาสาระที่ต้องส่งไป
 - ผู้ส่ง คือ บุคคลที่จะเป็นผู้ดำเนินการส่งข่าวสาร
 - ผู้รับ คือ ผู้เป็นเป้าหมายในการรับข่าวสาร ซึ่งเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการสื่อสาร
2. ประเภทของสื่อที่ใช้ในการสื่อสารในองค์กรสื่อ หรือช่องทางใช้เพื่อให้ข่าวสารนั้นไหล หรือถูกพาไปยังผู้รับสารแบ่งออกได้ 3 ประเภท ดังนี้
 - ประเภทการใช้ภาษาได้แก่ การพูด คำพูด ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ใช้กันมาก
 - ประเภทไม่ใช้ภาษาได้แก่ สัญลักษณ์การเขียนข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายต่างๆ
 - ประเภทอาศัยการแสดง/พฤติกรรม
3. รูปแบบของการสื่อสาร การสื่อสารโดยทั่วไป สามารถแยกรูปแบบออกได้ดังนี้
 - การสื่อสารภายในตัวบุคคล
 - การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล
 - การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ แบบนี้ไม่มีให้เห็นมากนัก แต่ก็มีบางงานใช้
 - การสื่อสารภายในองค์กร
 - การสื่อสารมวลชน
4. ลักษณะการสื่อสารในองค์กร ลักษณะการสื่อสารในองค์กรโดยทั่วไปจะมีรูปแบบอยู่ 3 ลักษณะ คือ
 - 4.1 การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารกันระหว่างพนักงานต่อพนักงาน หรือระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เป็นต้น
 - 4.2 การสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร หมายถึง การสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน ภายในองค์กร
 - 4.3 การสื่อสารระหว่างองค์กร หมายถึง การติดต่อที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรต่อองค์กร
5. จุดมุ่งหมายของการสื่อสารในองค์กรที่เกิดขึ้นเพื่อการประสานงาน และสร้างความเข้าใจต่อกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย สรุปจุดมุ่งหมายได้ดังนี้
 - 5.1 เพื่อการควบคุมการปฏิบัติงาน ได้ดีขึ้น

5.2 เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ

5.3 เพื่อการจูงใจ และกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานในองค์กร

5.4 เพื่อการแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ เพื่อให้หัวหน้า หรือพนักงานมีความเข้าใจ

กัน

6. เทคนิคการสื่อสารในองค์กร จะมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

6.1 เทคนิคการสื่อสารจากระดับบนสู่ล่างได้แก่ การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาลงสู่ผู้
อยู่ใต้บังคับบัญชา

6.2 เทคนิคการสื่อสารจากระดับล่างสู่บนได้แก่ การศึกษาจากผู้ใต้บังคับบัญชา
ติดต่อขึ้นตามคำสั่ง ตามลำดับชั้น จนถึงผู้บังคับบัญชา

6.3 เทคนิคการสื่อสารระดับเดียวกัน เช่น ระหว่างเพื่อนร่วมงาน บุคคลในระดับ
เดียวกัน

7. รูปแบบของเครือข่ายการติดต่อสื่อสารในการจัดเครือข่ายการสื่อสาร เพื่อให้มีการ
ติดต่อสื่อสารกัน สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

7.1 แบบลูกโซ่ (chain) เป็นเครือข่ายที่พบความผิดพลาดอยู่เสมอ

7.2 แบบวงล้อ หรือดาว (wheel or star) เป็นเครือข่ายของการประสานงานแบบเผด็จ
การ

7.3 แบบวงกลม (circle) เป็นการติดต่อข่าวสารกันแบบต่อเนื่องกัน ซึ่งให้
ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาได้ดี

7.4 แบบวาว (kite) เป็นการติดต่อที่ผสมผสานกันทั้งแบบลูกโซ่ และแบบวงล้อ

7.5 แบบทุกช่องทาง (all channel) เป็นเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีการประสานกัน
ได้ทุกจุด ทำให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

หลักสำคัญในการติดต่อสื่อสารที่ดี

เพื่อให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ทำให้ผู้ส่ง และผู้รับมีข่าวสารตรงกัน
และรวดเร็ว จึงสมควรยึดหลัก 7 C คือ (Milton, R. Charles, p. 9 อ้างถึงใน เสนาะ ดิยาวี, 2541,
หน้า 33)

- ความเชื่อถือได้ (Correctness)
- ความเหมาะสม (Completeness)
- มีเนื้อหาสาระ (Conciseness)
- ความสม่ำเสมอ และความต่อเนื่อง (Consideration)
- ช่องทางข่าวสาร (Creativeness)
- ความสามารถของผู้รับสาร (Courtesy)

- ความชัดเจนของข่าวสาร (Clarity)

จากหลักการ 7 C นี้จะช่วยให้การจัดระบบติดต่อสื่อสาร เกิดผลของการสื่อสารที่ดีเกิดขึ้นในองค์กรได้ ซึ่งหากมีการติดต่อสื่อสารที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดการจัดการบริหารงานที่ดีไปด้วย มนุษย์สัมพันธ์กับการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารให้เกิดความรวดเร็ว และเที่ยงตรง ในยุคปัจจุบันในบริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ กำลังพัฒนาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร มีความก้าวหน้ารวดเร็วทันสมัยเพื่อช่วยพัฒนางาน หากระบบการสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพยังช่วยสร้างบรรยากาศการทำงาน และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดในหมู่คณะพนักงาน และผู้บริหารด้วย

สรุปการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ รู้กระบวนการ และขั้นตอนการสื่อสาร บุคคลในสถานที่ประกอบการต้องรู้กระบวนการ และขั้นตอนเพื่อการสื่อสาร ดังนี้

- ความตั้งใจที่จะสื่อสาร
- มีความเข้าใจในสาระการสื่อสาร
- มีการยอมรับในข่าวสาร
- ปฏิบัติตามข่าวสาร
- ใช้สื่อและภาษาธรรมดา
- ต้องพยายามเข้าใจธรรมชาติของผู้ส่งและผู้รับการสื่อสาร
- ต้องพยายามเข้าใจกิริยาท่าทาง
- การพัฒนาประสิทธิภาพการฟังที่ดี
- สื่อ และเครื่องมือในการสื่อสารต้องดี และเอื้ออำนวย
- ควรมีการวางแผน และเตรียมตัวที่ดี

ลักษณะของการสั่งการที่ดี

การสั่งการที่ดีต้องเป็นคำสั่งที่สามารถปฏิบัติได้ ผู้รับคำสั่งจะต้องมีอำนาจ เวลา และอุปกรณ์ในการดำเนินงานเพียงพอที่จะปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ๆ ดังนั้น การสั่งการที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

- เป็นเรื่อง que ผู้รับคำสั่งสนใจ เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่โดยตรง
- คำสั่งต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
- คำสั่งต้องเหมาะสม ชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้
- คำสั่งต้องแน่นอน ควรเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อป้องกันความผิดพลาด

พฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กร

กรีซ สปีลินธี (2537, หน้า 88) กล่าวว่า พฤติกรรมทุกประเภทของมนุษย์จะต้องมีแรงกระตุ้นมาจากความต้องการ หรือจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง การสื่อสารก็เป็นพฤติกรรมที่มีจุดประสงค์เป็นแรงกระตุ้น เช่นกัน ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกัน และกัน ทำให้เกิดการกระทำขึ้นเป็น

การให้ข้อมูลข่าวสาร และรู้ถึงการกระทำโต้ตอบของบุคคลอื่นๆ พฤติกรรมสื่อสารในองค์กร โดยทั่วไปนั้น หมายถึง สภาพของการสื่อสารที่ดูได้จากความรอบรู้ของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ไหลเวียนอยู่ในองค์กร

พฤติกรรมสื่อสารของบุคลากรในองค์กร อาจศึกษาได้จากลักษณะต่างๆ ของ บุคลากรที่ทำการสื่อสารกัน และสังเกตได้จากภายนอกหลายๆ ลักษณะเช่น

1. วิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารของบุคลากรที่อยู่ในองค์กร สามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน หากพิจารณาจากสื่อและช่องทางการสื่อสารแล้วจะพบว่า สื่อ และ ช่องทางเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารให้ติดต่อกันได้ หากขาดสื่อ และช่องทาง แล้วย่อมไม่มีทางที่ข่าวสารจะถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารได้ จึงอาจกล่าวได้ว่าสื่อ และ ช่องทางเป็นสิ่งที่นำข่าวสารไปยังผู้รับสาร หรือเป็นสิ่งที่ช่วยให้ข่าวสารไปถึงผู้รับสารนั่นเอง โดย พิจารณาได้จากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การเลือก และความสามารถของสื่อ และช่องทางใดสามารถเข้าถึง ผู้รับสารกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด และสื่อหรือช่องทางใดเหมาะสมกับเนื้อหาสาระของข่าวสาร มากที่สุด

วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารของพนักงานในองค์กร โดยทั่วไปอาจแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

- วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางสายลักษณะอักษรที่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ คำสั่ง ประกาศ หนังสือเวียน บันทึกข้อความ ข่าว ป้ายติดประกาศ วารสารประชาสัมพันธ์ภายใน
- วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจา ได้แก่ การพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคล การประชุม เป็นกลุ่ม การประกาศเสียงตามสาย การพูดคุยทางโทรศัพท์

2. ความสนใจของชนิดข่าวสาร สำหรับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรใน องค์กรนั้น ได้อธิบายไว้ว่า ข่าวสาร หมายถึง รหัส หรือสัญลักษณ์ เนื้อหา และการปฏิบัติต่อข่าวสาร ทุกอย่างไม่ว่าจะมีรหัส หรือสัญลักษณ์อย่างไร จะต้องมีเนื้อหาสาระที่เหมาะสมกับผู้รับสาร ซึ่ง ข่าวสารจะปรากฏก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้นมา และได้แสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด ออกมาให้เห็น ดังนั้น ข่าวสารจึงมีหน้าที่เป็นสิ่งเร้าให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมาย และจะมี ปฏิกริยาตอบสนองก็ต่อเมื่อผู้รับสารเปิดรับพฤติกรรมชนิดใดชนิดหนึ่ง โดยอาศัยทักษะของผู้รับ สารเป็นสำคัญ

3. การรับข่าวสาร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้น หากพิจารณาผู้รับ สาร ผลของการสื่อสาร และปฏิกริยาตอบสนองในกระบวนการสื่อสารแล้ว จะพบว่า ผู้รับสารอาจ เป็นคนหนึ่ง คนกลุ่มหนึ่ง หรือคนทั้งหมดในองค์กรก็ได้ ซึ่งพื้นฐานของผู้รับสารมี 2 ประการ คือ การกำหนดความรู้ ความหมายตามเรื่องราวที่ผู้ส่งสาร ส่งข่าวสารผ่านสื่อ หรือช่องทางอย่างใดอย่าง หนึ่งมาถึงตน ซึ่งผู้รับสารอาจมีปฏิกริยาตอบสนองไปยังผู้ส่งสารได้ ดังนั้น บทบาทของผู้รับสาร คือ เป็นผู้พยายามรับรู้เรื่องราว หรือข่าวสารอยู่เป็นประจำ เป็นผู้มีความรู้สึกที่รวดเร็ว และถูกต้อง และ

เป็นผู้มีทัศนคติสามารถบังคับความสนใจของตนเองให้มาอยู่ที่เรื่องราวที่ผู้ส่งสารกำลังเสนอให้ผู้รับสารเป็นตัวชี้ว่าการสื่อสารล้มเหลว หรือประสบความสำเร็จ หากพิจารณาว่าสื่อสารภายในองค์กรเน้นที่แจ้งข่าวสารให้บุคลากรขององค์กรได้ทราบเรื่องราวทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่สามารถสร้างความเข้าใจกันได้ อันเนื่องมาจากข่าวสารที่ได้รับไม่เพียงพอ หรือได้รับข่าวสารที่ไม่ชัดเจน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของผู้ส่งสารหรือผู้รับสารขาดทักษะในการตีความหมาย การรับรู้ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาของข่าวสาร หรืออาจมีอุปสรรคจากสิ่งรบกวนต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นแก่องค์กรโดยรวม คือการไม่สามารถดำเนินงานให้สู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ แล้ว สิ่งที่มาคือ ทำให้ผู้รับสารได้รับความรู้ การเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ และพฤติกรรมในตัวผู้รับสารได้ ซึ่งหากพิจารณา ในแง่ของกระบวนการสื่อสาร พบว่า ผู้รับสารเป็นจุดหมายปลายทางของการสื่อสาร ผลที่อาจเกิดขึ้นในตัวผู้รับสารนั้น เป็นการคาดเดาของผู้ส่งสารที่ต้องการให้ผู้รับสารเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การสื่อสารก็เป็นพฤติกรรมที่มีจุดประสงค์เป็นแรงกระตุ้น ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกัน และกัน ทำให้เกิดการกระทำขึ้นเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร และรู้ถึงการกระทำโต้ตอบของบุคคลอื่นๆ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ระบบ

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549, หน้า 20) กล่าวว่า ระบบหมายถึง กลุ่มของส่วนประกอบ หรือระบบย่อยต่างๆ ที่มีการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งส่วนประกอบของระบบประกอบด้วย การนำเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Process) ผลลัพธ์ (Output) และการให้ข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback)

ระบบสารสนเทศ

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549, หน้า 21) กล่าวว่า เป็นการนำองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันของระบบมาใช้ในการรวบรวม บันทึก ประมวลผล และแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุม จัดการ และสนับสนุนการตัดสินใจ

ลักษณะของสารสนเทศ

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549, หน้า 25 - 26) กล่าวว่า สารสนเทศที่มีคุณภาพจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้นๆ ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพควรมีลักษณะดังนี้

1. ถูกต้องแม่นยำ (Accurate)
2. สมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) จะต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่สำคัญอย่างครบถ้วน

3. เข้าใจง่าย (Simple) ไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจ
4. ทันต่อเวลา (Timely) ข้อมูลต้องทันสมัยและรวดเร็วทันต่อเวลา และความต้องการของผู้ใช้
5. เชื่อถือได้ (Reliable) สารสนเทศที่เชื่อถือได้ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่น่าเข้าสู่ระบบ
6. คุ่มราคา (Economical) สารสนเทศที่ผลิตต้องมีความประหยัด เหมาะสมคุ้มค่ากับราคาที่ต้องจ่ายเพื่อได้มาซึ่งสารสนเทศนั้นๆ
7. ตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้
8. ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรจะสามารถนำไปใช้ได้ในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลายๆ ด้าน
9. สอดคล้องกับความต้องการ (Relevant) ต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ
10. สะดวกในการเข้าถึง (Accessible) ง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับสิทธิของผู้ใช้
11. ปลอดภัย (Secure) ออกแบบ และจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้นๆ

ปัญหาเกี่ยวกับเพิ่มข้อมูล

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549, หน้า 73 - 74) กล่าวว่าองค์กร โดยส่วนใหญ่มีการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาใช้ในแต่ละส่วนงาน แต่ละระบบต่างที่ไฟล์ข้อมูลเป็นของตนเอง โดยไฟล์ที่สร้างขึ้นอาจสร้างมาจากภาษาโปรแกรมที่ต่างกัน เมื่อมีการใช้ข้อมูลมาถึงระดับหนึ่งทำให้ทราบว่าการทำงานที่แต่ละฝ่ายต่างจัดทำโปรแกรมและสร้างเพิ่มข้อมูลขึ้นมาใช้เฉพาะฝ่ายตนนั้น ส่งผลให้มีการจัดเก็บข้อมูลบางส่วนซ้ำซ้อนกัน หากมีการแก้ไขข้อมูลที่เก็บซ้ำซ้อนกันเหล่านี้แต่แก้ไขไม่ครบทุกแห่งจะทำให้ข้อมูลมีค่าไม่สอดคล้องกัน สรุปปัญหาเกี่ยวกับเพิ่มข้อมูลได้คือ

1. ความซ้ำซ้อนของข้อมูล (Data Redundancy) การเก็บข้อมูลมากกว่าหนึ่งแห่ง ทำให้ยากที่จะควบคุมความถูกต้องตรงกันของข้อมูล
2. ความผูกพันระหว่างข้อมูลและโปรแกรม (Program-Data Dependency) ความไม่เป็นอิสระของข้อมูล เป็นความผูกพันระหว่างข้อมูลและโปรแกรม ซึ่งเป็นลักษณะของการเขียนโปรแกรมที่ใช้เทคนิคการจัดเก็บและการเรียกใช้ข้อมูลไว้ในโปรแกรม หากมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง หรือวิธีการเรียกใช้ข้อมูล ย่อมมีผลกระทบต่อโปรแกรม ทำให้ต้องตามแก้ไขโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงในการบำรุงรักษาโปรแกรม

3. การไม่สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ (Lack of Data Sharing) ข้อมูลที่มีการจัดเก็บแยกจากกัน โดยแต่ละส่วนงานต่างจัดเก็บข้อมูลเป็นของตนเองทำให้ความพร้อมของการใช้ข้อมูลอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากเป็นการยาก หรือไม่สามารถนำข้อมูลจากหลายๆ แฟ้มมาใช้งานร่วมกันได้

4. การขาดความคล่องตัว (Lack of Flexibility) ระบบแฟ้มข้อมูลขาดความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการใหม่ๆ เนื่องจากแฟ้มข้อมูลไม่สนับสนุนงานในรูปแบบที่ไม่เคยทำเป็นประจำ

5. การขาดระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (Poor Security) การป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีความสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลและใช้ข้อมูล รวมทั้งการกำหนดว่าผู้ใช้รายใดสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในระดับใดได้บ้าง จะทำได้ยากด้วยการเขียน โปรแกรม วิธีรักษาความปลอดภัยของระบบแฟ้มข้อมูลมีขอบเขตความสามารถค่อนข้างจำกัด

อินทราเน็ต

สตีลทซ์ สว่างวรรณ (2550, หน้า 247 – 248) กล่าวว่า องค์กรต่างๆ สามารถใช้มาตรฐานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีเว็บในการสร้างระบบเครือข่ายส่วนตัวขึ้นมาใช้งาน เรียกว่า ระบบอินทราเน็ต (Intranet) คือ เป็นระบบเครือข่ายภายในองค์กรที่จัดให้มีการเข้าถึงข้อมูลจากทั่วทั้งองค์กร ระบบอินทราเน็ตสามารถใช้โครงสร้างเครือข่ายสื่อสารหลักที่องค์กรมีอยู่แล้ว ร่วมกับมาตรฐานการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ต และซอฟต์แวร์ที่พัฒนามาสำหรับการทำงานแบบ World Wide Web อินทราเน็ตสามารถที่จะสร้างโปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายที่สามารถประมวลผลได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างชนิดกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ไร้สายต่างๆ ในขณะที่เว็บนั้นมีให้บริการแก่คนทุกคน ระบบอินทราเน็ตนั้นมีความเป็นส่วนตัวและได้รับการป้องกันจากสาธารณะโดยอุปกรณ์ที่เรียกว่า ไฟร์วอลล์ (Firewall) ซึ่งเป็นระบบรักษาความปลอดภัยที่ประกอบด้วยซอฟต์แวร์พิเศษในการป้องกันบุคคลภายนอกไม่ให้เข้ามาในระบบเครือข่ายส่วนตัวนี้ เทคโนโลยีซอฟต์แวร์อินทราเน็ตนั้นเป็นเทคโนโลยีเดียวกันกับ World Wide Web อินทราเน็ตใช้ภาษา HTML ในการโปรแกรมเว็บเพจ และในการสร้างไฮเปอร์เท็กซ์ที่ใช้คุณสมบัติ point-and-click ในการเชื่อมโยงกับเว็บเพจอื่นๆ ซอฟต์แวร์เว็บเบราว์เซอร์ และเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้ในระบบอินทราเน็ตเป็นซอฟต์แวร์ตัวเดียวกับที่ใช้บนเว็บในระบบอินเทอร์เน็ต

เอ็กซ์ทราเน็ต

องค์กรสามารถสร้างระบบเอ็กซ์ทราเน็ตเพื่ออนุญาตให้ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้าที่ได้รับอนุญาตให้สามารถเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรได้ ตัวอย่างเช่น ผู้ซื้อที่ได้รับอนุญาตสามารถเชื่อมโยงเข้ามากับระบบอินทราเน็ตขององค์กรผ่านระบบอินทราเน็ตสาธารณะจากภายนอกได้ เพื่อให้สามารถได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับราคา และคุณสมบัติต่างๆ ของสินค้าขององค์กร องค์กรสามารถใช้ไฟร์วอลล์ในการรับประกันว่าการเข้ามาใช้งานข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

นั้นอยู่ในขอบเขตที่จำกัด และยังคงมีความปลอดภัยอยู่เช่นเดิม ไฟร์วอลล์สามารถที่จะตรวจสอบผู้ใช้ เพื่อให้แน่ใจได้ว่าจะมีเพียงผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรได้

ทั้งอินเทอร์เน็ต และเอ็กซ์ทราเน็ตสามารถช่วยลดค่าดำเนินการราชการธุรกรรม และตัวแทนองค์กรลงได้ด้วยการจัดให้มีการเชื่อมโยงเพิ่มเติมสำหรับการประสานการทำงาน กระบวนการทางธุรกิจที่แยกกันอยู่ภายในองค์กร และการเชื่อมโยงทางอิเล็กทรอนิกส์ไปยังลูกค้าและผู้สนับสนุนวัตถุดิบ ระบบเครือข่ายส่วนตัวของอุตสาหกรรม (private industrial networks) ที่สร้างขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีเอ็กซ์ทราเน็ตเนื่องจากเป็นระบบที่มีประโยชน์สำหรับการเชื่อมโยงองค์กรเข้ากับผู้สนับสนุนวัตถุดิบลูกค้า และบริษัทคู่ค้า เอ็กซ์ทราเน็ตมักจะได้รับการพัฒนาขึ้นมาใช้งานร่วมกับองค์กรอื่นสำหรับการใช้งานระบบบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานการพัฒนา และออกแบบสินค้า และการฝึกอบรมพนักงาน

ระบบเครือข่ายเอกชนเสมือน

สตีลยูทซ์ สว่างวรรณ (2550, หน้า 252 – 253) กล่าวว่า เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยลดค่าสื่อสารลงได้ด้วยการช่วยให้องค์กรสร้างระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual Private Network; VPN) ซึ่งเป็นระบบเครือข่ายที่มีค่าใช้จ่ายต่ำแทนที่จะสร้างระบบเครือข่ายแวนส่วนตัว (private WAN) ที่มีราคาสูงมาก ระบบเครือข่ายวีพีเอ็นเป็นระบบเครือข่ายเอกชนที่ถูกสร้างขึ้นมาให้ทำงานร่วมกับระบบเครือข่ายสาธารณะเพื่อทำให้มีราคาค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด และอาศัยการบริหารจัดการของระบบเครือข่ายหลักซึ่งรวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ตด้วย ระบบวีพีเอ็นช่วยให้องค์กรมีความสามารถเช่นเดียวกับการใช้สายสัญญาณเช่าที่สามารถใช้งานได้แต่เพียงผู้เดียวแต่ว่ามีราคาถูกกว่ามาก แม้ว่าระบบวีพีเอ็นบางระบบจะทำงานอยู่บนระบบเครือข่ายเอกชนที่เปิดให้ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกเท่านั้น แต่องค์กรเป็นจำนวนมากก็หันมาใช้ระบบวีพีเอ็นโดยใช้โปรโตคอลไอพีเป็นหลัก และทำงานอยู่บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

ระบบวีพีเอ็นทำงานโดยใช้โปรโตคอลเดียวกันกับที่ใช้ในระบบอินเทอร์เน็ต สามารถจัดให้มีการเชื่อมต่อที่ปลอดภัยระหว่างจุดสื่อสารสองจุดบนระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยทำให้เกิดการสื่อสารที่มีความเป็นส่วนตัวที่เดินทางผ่านโครงสร้างหลักไอทีสาธารณะอย่างปลอดภัย ระบบวีพีเอ็นช่วยให้สามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้เป็นอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับระบบเครือข่ายที่ไม่ได้ใช้โปรโตคอลไอพี นอกจากนี้ยังจัดให้มีช่องสื่อสารขนาดใหญ่ มีความอ่อนตัวในการออกแบบ และมีความสามารถในการเชื่อมโยงไปยังที่ต่างๆ ได้อย่างง่ายดายรวมทั้งการเชื่อมโยงไปยังสำนักงานที่ตั้งอยู่ในประเทศต่างๆ ระบบวีพีเอ็นยังจัดให้มีโครงสร้างหลักไอทีสำหรับการรวมเอาการสื่อสารสัญญาณเสียง และข้อมูลเข้าไว้ในตัวมันเองด้วย

ระบบเครือข่ายวีพีเอ็นเป็นระบบเครือข่ายส่วนตัวที่ทำการเชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์หลายเครื่องเข้าด้วยกันโดยผ่านทางอุโมงค์สื่อสารที่มีความปลอดภัยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระบบนี้จะปกป้องสัญญาณข้อมูลที่ทำการถ่ายทอดผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะด้วยการเข้ารหัสข้อมูล และห่อหุ้มข้อมูลเอาไว้ นี่จะเป็นการซ่อนพรางข้อมูลที่มีความสำคัญที่อยู่ภายใน ทำให้องค์กรสามารถสร้างการเชื่อมต่อส่วนตัวที่เดินทางผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะได้

ในปัจจุบันมีโพรโตคอลหลายชนิดที่แข่งขันกันในการปกป้องข้อมูลที่ทำการถ่ายทอดผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ได้แก่ โพรโตคอลพีพีทีพี (Point-to-Point Tunneling Protocol; PPTP) กระบวนการทำงานที่เรียกว่า การทำทูนเนล (tunneling) แพ็กเก็ตข้อมูลจะถูกเข้ารหัส และถูกฝังอยู่ในแพ็กเก็ตข้อมูลไอที ทำให้ข้อมูลนั้นสามารถเดินทางผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย ด้วยการห่อหุ้มข่าวสารเครือข่ายนี้เป็นการซ่อนเนื้อหาภายใน ทำให้องค์กรสามารถสร้างการเชื่อมต่อส่วนตัวที่เดินทางผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะได้

ระบบวีพีเอ็นที่ทำงานบนระบบอินเทอร์เน็ตสามารถนำไปใช้ในประเทศที่ไม่สามารถสร้างระบบเครือข่ายส่วนตัวขึ้นมาได้โดยง่ายตัวอย่างเช่น บริษัท CVG-International ซึ่งเป็นบริษัทลูกของ the Corporation Venezolana de Guayana ที่ทำการตลาดอยู่ในประเทศ Guayana ได้ใช้ระบบวีพีเอ็นอินเทอร์เน็ตทำการเชื่อมโยงสำนักงานใน Equant, Miami, Venezuela และ Rotterdam เข้าด้วยกัน ระบบวีพีเอ็นช่วยให้บริษัท CVG ลดค่าสื่อสารลงมาได้เป็นอย่างมากรวมทั้งช่วยในการสร้างระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ขึ้นมาใช้งานด้วย

เทคโนโลยี และเครื่องมือสำหรับการรักษาความปลอดภัย และการควบคุม

สัลยัท สว่างวรรณ (2550, หน้า 310 – 312) กล่าวว่า มีเครื่องมือ และเทคโนโลยีเป็นจำนวนมากที่สามารถช่วยองค์กรปกป้อง หรือเฝ้าตรวจต่อการบุกรุก เครื่องมือเหล่านี้ได้แก่ การตรวจสอบสิทธิผู้ใช้ ไฟร์วอลล์ ระบบตรวจจับผู้บุกรุก ซอฟต์แวร์ต่อต้านไวรัส และการเข้ารหัสข้อมูล นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือ และวิธีการต่างๆ เพื่อช่วยให้ซอฟต์แวร์ขององค์กรมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นด้วย

การควบคุมการเข้าถึง

การควบคุมการเข้าถึง (access control) ประกอบด้วยนโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กรที่นำมาใช้ในการป้องกันการเข้าสู่ระบบสารสนเทศโดยไม่ได้รับอนุญาตทั้งจากบุคคลภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถเข้าสู่ระบบได้ผู้ใช้จะต้องได้รับอนุญาต และจะต้องถูกตรวจสอบ การตรวจสอบสิทธิผู้ใช้ (authentication) หมายถึงความสามารถที่จะได้รู้ว่าผู้ใช้นั้นเป็นบุคคลที่อ้างจริง หรือไม่ การควบคุมการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ได้รับการออกแบบมาให้อนุญาตเฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตสามารถเข้าใช้งานระบบ หรือเข้าถึงข้อมูลโดยใช้รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งของการตรวจสอบสิทธิผู้ใช้

การตรวจสอบสิทธิ์ผู้ใช้นั้นจะถูกจัดตั้งขึ้นมาด้วยการใช้รหัสผ่าน (password) ที่รู้เฉพาะผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เท่านั้น ผู้ใช้ทั่วไปใช้รหัสผ่านในการผ่านเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ (เรียกกันว่า “log-on” คือคออนหรือ “log-in” คือคอิน) และอาจจะใช้รหัสผ่านสำหรับการเข้าถึงระบบ หรือไฟล์เฉพาะบางส่วนก็ได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้มักจะลืมรหัสผ่านของตัวเอง หรือใช้รหัสผ่านร่วมกัน หรือเลือกใช้รหัสผ่านที่ไม่เหมาะสมที่สามารถเดา (โดยผู้อื่น) ได้โดยง่ายซึ่งเป็นการละเลยต่อการรักษาความปลอดภัย รหัสผ่านสามารถที่จะถูกแอบขโมยได้ถ้ามีการถ่ายทอดผ่านระบบเครือข่าย

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้นำไปสู่การแพร่ขยายของเว็บไซต์ที่มีการใช้รหัสผ่านในการป้องกัน ถ้าหากผู้ใช้กำหนดรหัสผ่านเดียวกันในการเข้าสู่ระบบต่างๆ มากกว่าหนึ่งระบบ และถ้าบังเอิญว่าพวกแฮกเกอร์สามารถทราบรหัสผ่านนี้ได้ก็จะทำให้แฮกเกอร์สามารถเข้าสู่ระบบอื่นได้เช่นเดียวกัน

บางครั้งระบบงานอาจเลือกใช้ โทเคน (token) เช่น สมาร์ทการ์ด (smart card) ในการเข้าถึงการควบคุม คำว่าโทเคน หมายถึงอุปกรณ์ทางกายภาพที่ทำหน้าที่เสมือนบัตรประจำตัวที่ได้รับการออกแบบมาให้ใช้เป็นเครื่องพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้แต่ละคน

การตรวจสอบสิทธิ์ผู้ใช้ทางชีวภาพ (biometric authentication) เป็นการนำเทคโนโลยีใหม่ที่สามารถเอาชนะข้อจำกัดของการใช้รหัสผ่านในการตรวจสอบสิทธิ์ผู้ใช้ การตรวจสอบสิทธิ์ผู้ใช้ทางชีวภาพนั้นใช้วิธีการตรวจวัดทางกายภาพหรือพฤติกรรมที่ทำให้แต่ละคนนั้นมีความเป็นเฉพาะตัว วิธีการนี้จะทำการวัดคุณลักษณะเฉพาะตัว เช่น ลายนิ้วมือ หน้าตา หรือม่านตา กับรูปแบบที่จัดเก็บคุณลักษณะเหล่านี้เพื่อกำหนดว่ามีความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะที่ตรวจพบกับคุณลักษณะที่จัดเก็บเอาไว้ ถ้าหากว่ารูปแบบทั้งสองถูกต้องตรงกัน ผู้นั้นก็จะได้รับอนุญาตให้สามารถเข้าสู่ระบบได้ เทคโนโลยีนี้มีราคาแพงมาก และการตรวจสอบลายนิ้วมือ และเทคโนโลยีการรับรู้ใบหน้านั้นฟังจะถูกนำมาใช้ในการรักษาความปลอดภัยเมื่อไม่นานมานี้

ไฟร์วอลล์ ระบบตรวจจับผู้บุกรุก และซอฟต์แวร์ต่อต้านไวรัส

ไฟร์วอลล์ (firewall) นำมาใช้ในการปกป้องผู้ที่ไม่มีสิทธิ์ไม่ให้อาจเข้ามาในระบบเครือข่ายส่วนตัวได้อีกครั้งธุรกิจเป็นจำนวนมากได้เปิดเผยระบบเครือข่ายของตนเองเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตทำให้ไฟร์วอลล์ยิ่งมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ไฟร์วอลล์ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ควบคุมข้อมูลที่ไหลเข้ามาหรือถูกส่งออกไปภายนอก โดยปกติไฟร์วอลล์จะถูกวางไว้ระหว่างระบบเครือข่ายภายในองค์กร และระบบเครือข่ายภายนอกที่ไว้ใจไม่ได้เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตแม้ว่าไฟร์วอลล์อาจจะถูกนำมาใช้ในการป้องกันบางส่วนของระบบเครือข่ายออกจากส่วนอื่นของระบบเครือข่ายภายในองค์กรเองก็ได้ ไฟร์วอลล์จะถูกนำมาวางระหว่างระบบเครือข่ายส่วนตัวขององค์กรกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาธารณะหรือระบบเครือข่ายอื่นที่ไม่ไว้ใจหรือใช้ในการป้องกันต่อข่าวสารที่ไม่ได้รับอนุญาต

ไฟร์วอลล์ทำหน้าที่เหมือนยามประตูที่ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ใช้แต่ละคน ก่อนที่จะอนุญาตให้เข้าสู่ระบบเครือข่ายที่ปกป้องอยู่ ไฟร์วอลล์ระบุชื่อ หมายเลขที่อยู่ไอพี (Internet Protocol address) โปรแกรมประยุกต์ และคุณลักษณะอื่นๆ ของข่าวสารที่ส่งเข้ามาในระบบ มันจะทำการตรวจสอบข่าวสารนี้แล้วนำมาเปรียบเทียบกับกฎการเข้าใช้งานที่ได้ถูกป้อนใส่โปรแกรม ไฟร์วอลล์โดยผู้บริหารระบบเครือข่าย ไฟร์วอลล์ป้องกันการสื่อสารที่ไม่ได้รับอนุญาตทั้งที่เข้าสู่ หรือส่งออกนอกระบบ ช่วยให้องค์กรสามารถบังคับใช้ นโยบายการรักษาความปลอดภัยกับข้อมูลที่ ไหลระหว่างระบบเครือข่ายภายใน และระบบเครือข่ายที่ไม่สามารถไว้วางใจได้ รวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ต

ในองค์กรขนาดใหญ่ ไฟร์วอลล์มักจะตั้งไว้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้รับการออกแบบไว้ เฉพาะ และถูกแยกออกจากส่วนอื่นของระบบทำให้ข่าวสารที่เข้าสู่ระบบไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากร ส่วนตัวภายในระบบเครือข่ายได้โดยตรง เทคโนโลยีไฟร์วอลล์มีอยู่หลายชนิดได้แก่ Static Packet Filtering, Stateful Inspection, Network Address Translation, และ Application Proxy Filtering เทคนิคต่อไปนี้จะถูกนำมาใช้ผสมกันเพื่อสร้างความปลอดภัยโดยไฟร์วอลล์

Static Packet Filtering ทำการตรวจสอบเขตข้อมูลบางเขตที่ถูกกำหนดไว้ที่อยู่ใน ข้อมูล ส่วนหัว (header) ของแพ็กเก็ตข้อมูลที่ไหลไปมาระหว่างระบบเครือข่ายที่ไว้วางใจได้ และระบบ อินเทอร์เน็ต เทคนิคนี้จะทำการตรวจสอบข้อมูลแต่ละแพ็กเก็ตโดยแยกจากกันอย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีนี้ไม่สามารถตรวจสอบการโจมตีในหลายรูปแบบได้

Stateful inspection เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มการรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบ ว่าแพ็กเก็ต (ที่กำลังตรวจสอบอยู่นั้น) เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารระหว่างผู้ส่ง และผู้รับข้อมูลหรือไม่ มันจะจัดให้มีตารางในการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับ แพ็กเก็ตข้อมูลต่างๆ แพ็กเก็ตจะได้รับการ ตอบรับหรือปฏิเสธขึ้นอยู่กับว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารที่ได้รับอนุญาตหรือว่ามันเป็นเพียง แพ็กเก็ตที่พยายามจะจัดตั้งการสื่อสารใหม่ขึ้นมา

Network Address Translation (NAT) เป็นเทคโนโลยีอีกอย่างหนึ่งที่ช่วยเพิ่มระดับการ ป้องกันที่ทำงานร่วมกับเทคโนโลยี Static Packet Filtering และ Stateful Inspection เทคโนโลยี NAT จะปกปิดหมายเลขที่อยู่ไอพีของเครื่องคอมพิวเตอร์โฮสภายในองค์กรเพื่อป้องกันโปรแกรมที่ ทำการขโมยหมายเลขที่อยู่ไอพีที่ทำงานอยู่นอกขอบเขตของไฟร์วอลล์ไม่ให้มันมาขโมยเอาหมายเลข ไอพีไปได้ และนำหมายเลขไอพีนั้นกลับมาโจมตีระบบเครือข่ายขององค์กร

Application Proxy Filtering ทำการตรวจสอบเนื้อหาในแพ็กเก็ตของโปรแกรมประยุกต์ เครื่องพร็อกซีเซิร์ฟเวอร์ (proxy server) จะหยุดแพ็กเก็ตข้อมูลที่มีที่กำเนิดภายในองค์กร ทำการ ตรวจสอบมัน และจัดส่งให้เครื่องพร็อกซีที่อยู่อีกด้านหนึ่งของไฟร์วอลล์ ถ้าผู้ใช้ที่อยู่ภายในองค์กร ต้องการที่จะสื่อสารกับผู้ใช้ที่ภายในองค์กร ผู้ใช้ภายนอกจะเริ่มต้นด้วยการ “คุย” กับเครื่องพร็อกซี

และเครื่องพรีอ็อกซ์จะสื่อสารกับเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร ในทำนองเดียวกันเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ภายในองค์กรก็จะติดต่อกับเครื่องพรีอ็อกซ์เพื่อสื่อสารกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ภายนอกองค์กร

ในการสร้างไฟร์วอลล์ที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารระบบจะต้องเขียนละเอียด และรักษากฎเกณฑ์ภายในในการระบุผู้ใช้โปรแกรมประยุกต์ และหมายเลขที่ได้รับอนุญาต หรือจะถูกปฏิเสธ ไฟร์วอลล์สามารถที่จะขัดขวางแต่ก็ไม่สามารถป้องกันได้อย่างสมบูรณ์ให้ระบบเครือข่ายปลอดภัยจากการโจมตีจากผู้บุกรุกภายนอก และควรที่จะถูกพิจารณาว่าเป็นส่วนหนึ่งของแผนการรักษาความปลอดภัยทั้งองค์กร ในการจัดการกับปัญหาในเรื่องการรักษาความปลอดภัยในระบบอินเทอร์เน็ต จำเป็นจะต้องมีการจัดตั้งนโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติที่กว้างขวางขึ้น ผู้ใช้จะต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้น และจะต้องมีการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ทุกคนมีจิตสำนึกในเรื่องการรักษาความปลอดภัยอยู่เสมอ

การเชื่อมโยง

สตีลยทซ์ สว่างวรรณ (2550, หน้า 493 – 495) กล่าวว่า ระบบที่จะสามารถบูรณาการเข้าด้วยกันทั่วโลกอย่างแท้จริงนั้นจะต้องมีขีดความสามารถในการเชื่อมโยงนั้นคือขีดความสามารถในการเชื่อมโยงระบบงานต่างๆ และผู้คนที่กระจายกันอยู่ทั่วโลกเข้าด้วยกันเป็นระบบเครือข่ายที่บูรณาการเป็นระบบเดียวกันอย่างเช่นระบบโทรศัพท์แต่จะต้องมีขีดความสามารถสูงกว่าด้วยการถ่ายทอดเสียง ข้อมูล และภาพกราฟิกได้ อย่างไรก็ตาม ระบบเครือข่ายที่บูรณาการเข้าด้วยกันทั่วโลกนั้นสามารถสร้างขึ้นมาได้ยากมาก ตัวอย่างเช่น ในหลายประเทศยังไม่สามารถที่จะจัดการระบบการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นในทางธุรกิจได้ เช่น การจัดหาเส้นทางการสื่อสารข้อมูลที่เชื่อถือได้ ประสานงานระหว่างผู้ให้บริการต่างบริษัท และผู้รับผิดชอบการสื่อสารในระดับท้องถิ่น การได้รับใบเรียกเก็บเงินในระบบเงินตรามาตรฐาน และการได้รับข้อตกลงมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการสื่อสารที่ให้บริการเป็นต้น

ในทวีปยุโรปแม้ว่าจะมีความพยายามที่จะรวมตัวเข้าด้วยกันเป็นหนึ่งเดียวในทางเศรษฐกิจแต่ในทางปฏิบัติยุโรปยังคงเป็นที่รวมของมาตรฐาน และระดับการให้บริการหลายรูปแบบ แม้ว่าการสื่อสารเข้าที่มีให้บริการแก่องค์กรระดับนานาชาติจะรับประกันความผิดพลาดให้มีน้อยมากในระดับ 99.8 เปอร์เซ็นต์ก็ตาม คุณภาพของสายสัญญาณ และการให้บริการมีความแตกต่างกันเป็นอย่างมากตั้งแต่ตอนเหนือไปจรดใต้ของทวีปยุโรป บริการเครือข่ายนั้นไม่สามารถเชื่อถือได้ในทางตอนใต้ของทวีปยุโรป มาตรฐานที่มีใช้งานอยู่ในทวีปยุโรปสำหรับการจัดการระบบเครือข่าย และการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic data interchange; EDI) นั้นยังมีความหลากหลายต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับบริษัทผู้ให้บริการ และมาตรฐานของประเทศนั้นๆ

องค์กรต่างๆ สามารถจัดให้มีมาตรฐานระหว่างชาติได้ด้วยการสร้างระบบเครือข่าย ส่วนตัวในระดับนานาชาติโดยใช้มาตรฐานส่วนตัวหรือเลือกที่จะใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต องค์กรสามารถนำระบบเครือข่ายเหล่านี้มารวมเข้ากับระบบเครือข่ายส่วนตัวของตนเองโดยการใช้สายสัญญาณเช่าจากแต่ละประเทศ สายโทรศัพท์ สายโทรเลข และบริการจากผู้ให้บริการในระดับโลก อย่างไรก็ตาม แต่ละประเทศมีข้อจำกัดที่แตกต่างกันในเรื่องการแลกเปลี่ยนข้อมูล มาตรฐานต่างๆ และการยอมรับอุปกรณ์ต่างๆ ของบริษัทผู้ให้บริการ ปัญหาเหล่านี้จะยังเป็นปัญหาใหญ่ขึ้นในบางส่วนของโลก

หนทางเลือกที่น่าสนใจที่กำลังเป็นที่นิยมมากยิ่งขึ้นคือการสร้างระบบเครือข่ายโลกขึ้นมาโดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต บริษัทต่างๆ สามารถสร้างระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระดับโลกขึ้นมาใช้งานสำหรับการสื่อสารภายในองค์กรหรือสร้างระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารได้รวดเร็วขึ้นกับบริษัทคู่ค้าที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานของตนเอง องค์กรเหล่านี้สามารถสร้างระบบเครือข่ายโลกโดยใช้ระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (virtual private network; VPN) จากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ซึ่งสามารถให้บริการหลากหลายสำหรับระบบเครือข่ายส่วนตัวโดยผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาธารณะ อย่างไรก็ตาม ระบบ VPN อาจจะไม่สามารถจัดให้มีบริการในระดับเดียวกับระบบเครือข่ายส่วนตัวได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระหว่างช่วงเวลาบางช่วงในแต่ละวันที่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะติดขัดเนื่องจากมีจำนวนผู้ใช้งานมาก จึงอาจทำให้ระบบ VPN ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ที่อยู่ห่างไกลออกไปได้

ยิ่งกว่านี้ ระบบอินเทอร์เน็ตยังไม่ใช่เครื่องมือระดับโลกเนื่องจากยังคงมีอีกหลายประเทศทั่วโลกที่ยังขาดโครงสร้างการสื่อสารหลักทางไอทีสำหรับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตอย่างหนักหน่วง หลายประเทศต้องเผชิญหน้ากับค่าใช้จ่ายที่พุ่งสูงขึ้นหรือปัญหาในเรื่องการควบคุมของหน่วยงานรัฐ ในหลายประเทศยังไม่มีแม้กระทั่งระบบการส่งพัสดุอย่างรวดเร็ว และเชื่อถือได้ และการให้บริการจัดส่งพัสดุที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ในการส่งสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ)

ยุโรปตะวันตกเผชิญหน้ากับปัญหาการถ่ายเทสัญญาณที่มีราคาสูง และขาดการใช้เทคโนโลยีแบบเดียวกันเนื่องจากประเทศเหล่านี้ยังคงมีอธิปไตยเป็นของตนเองเนื่องจากระบบโทรคมนาคมยุโรปยังคงอยู่ในกระบวนการทำให้หลุดพ้นจากการครอบครองโดยรัฐบาลแต่เพียงผู้เดียว การขาดแคลนโครงสร้างหลักไอที และค่าติดตั้งที่มีราคาสูงยังเป็นปัญหาที่ใหญ่มาขึ้นสำหรับส่วนที่เหลือของโลก ในโลกนี้มีผู้คนเพียงแค่นั่งในสามเท่านั้นที่มีระบบโทรศัพท์พื้นฐานใช้งาน

ระบบเครือข่ายโลกจะมีผลประโยชน์มากขึ้นเมื่อการให้บริการเครือข่ายไร้สายมีค่าใช้จ่ายต่ำลง และมีความสามารถสูงขึ้น การสื่อสาร และการประมวลผลได้ตลอดเวลา ในทุกสถานที่ นั้น

สามารถเกิดขึ้นได้โดยใช้ระบบดาวเทียมโทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์มือถือทั้งหลายซึ่งจะช่วยให้การประสานงานนั้นง่ายขึ้น และทำให้สามารถเข้าถึงข่าวสารได้ในหลายส่วนของโลกที่ไม่สามารถใช้ระบบบนพื้นดินที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ประวัติ บริษัท เดลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

บริษัท เดลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) นับเป็นผู้ผลิต และจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ด้านการจัดการระบบกำลังไฟฟ้า (power management solutions) ชั้นนำของโลก รวมทั้งเป็นผู้ผลิตที่สำคัญสำหรับชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บางประเภท ได้แก่ พัดลมระบายความร้อน (cooling fan) อีเอ็มไอ ฟิลเตอร์ (EMI) แม่เหล็กไฟฟ้า (magnetic) และโซลินอยด์ โดยผลิตภัณฑ์ด้านการจัดการระบบกำลังไฟฟ้าของบริษัทฯ ได้ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ต่างๆ หลากหลายประเภท ได้แก่ เพาเวอร์ซัพพลายส์ (power supplies) เพื่อการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เซิร์ฟเวอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบเครือข่าย (networking) เครื่องปรับระดับแรงดันไฟฟ้ากระแสตรง (DC-DC converter) อแดปเตอร์ รวมไปถึงระบบกำลังไฟ (power systems) ที่ใช้กับอุปกรณ์ในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบโทรคมนาคม อุปกรณ์ในภาคอุตสาหกรรม อุปกรณ์สำนักงาน และอุปกรณ์การแพทย์

ภายหลังการจดทะเบียนจัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2531 บริษัทฯ ได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อปี 2537 โดยซื้อขายหลักทรัพย์ภายใต้ชื่อ “DELTA” และปัจจุบันมีโรงงานผลิตที่สำคัญสองแห่งในประเทศไทย ได้แก่ โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ และนิคมอุตสาหกรรมเวสต์โร้ว จังหวัดฉะเชิงเทรา และจากการที่บริษัทฯ ได้มีนโยบายที่จะขยายธุรกิจอย่างจริงจังทั้งทางด้านการผลิต การจัดจำหน่าย รวมทั้งการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์เข้าไปยังภาคพื้นยุโรป และเอเชียใต้ จึงทำให้บริษัทฯ ตัดสินใจจัดตั้งโรงงานขึ้นอีกสองแห่ง คือ ในประเทศสโลวาเกียหนึ่งแห่ง และในประเทศอินเดียอีกหนึ่งแห่ง ซึ่งโรงงานทั้งสองแห่งนี้จัดได้ว่าตั้งอยู่ในทำเลยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่สามารถเอื้อต่อการขยายธุรกิจเข้าสู่ตลาดยุโรป และเอเชียใต้ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดตั้งศูนย์วิจัย และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สำคัญรวม 8 แห่ง คือ ที่เมือง Soest และ Teningen ในประเทศเยอรมัน เมือง Tucson รัฐแอริโซนา ประเทศสหรัฐ เบิร์น ประเทศสวีเดน เซอร์แลนด์ บูชาเรสต์ ประเทศโรมาเนีย นิวเดลี ประเทศอินเดีย หังโจว ประเทศจีน และประเทศไทยที่โรงงานในจังหวัดสมุทรปราการ

ประวัติย่อความเป็นมาของบริษัท

พ.ศ. 2533 - เริ่มทำการผลิต แมกเนติก และอีเอ็มไอ ฟิลเตอร์

พ.ศ. 2536 - รับรางวัลโรงงานดีเด่นจากการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

- เริ่มทำการผลิตผลิตภัณฑ์ จอแสดงภาพ และสวิตซ์ซึ่ง เพาเวอร์ ซัพพลาย
- พ.ศ. 2537 - จัดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัท(มหาชน)เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2537
- รับใบรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ซึ่งตรวจสอบและประเมินโดยบริษัท Det Norske Veritas (DNV) จากประเทศนอร์เวย์
- พ.ศ. 2538 – รับอนุญาตเข้าทำการจดทะเบียน และซื้อขายหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2538
- พ.ศ. 2539 - รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัยในการทำงานจากคณะกรรมการจัดงานสัปดาห์ความปลอดภัยในการทำงาน
- พ.ศ. 2540 - จัดตั้งบริษัท ดีอีที อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล โฮลดิ้ง จำกัด ที่เกาะเคย์แมนมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายการลงทุน
- พ.ศ. 2541 – ได้รับรางวัลโรงงานดีเด่นจากกระทรวงแรงงาน และสังคม
 - บริษัทฯ ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก จำนวนเงิน 800,000,000 บาท เป็น 1,200,000,000 บาท
 - วัตถุประสงค์เพื่อสำรองสำหรับการออกใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญแก่กรรมการ และพนักงาน และเพื่อ การขยายธุรกิจในอนาคต
 - ได้รับใบรับรองมาตรฐาน ISO 14001 ซึ่งตรวจสอบประเมินโดย บริษัท SGS Yarsley International Certification Services Limited
- พ.ศ. 2543 - ตลาดหลักทรัพย์กำหนดให้ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัทฯ จำนวน 4,032,000 หน่วย (DELTA-W1) เริ่มทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 6 กรกฎาคม 2543
- พ.ศ. 2544 - บริษัทฯ ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนที่ชำระแล้วเพื่อจัดสรรให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมจำนวน 107,249,600 บาท ทำให้ทุนที่ชำระแล้วเพิ่มจาก จำนวนเงิน 1,072,496,030 บาท เป็น 1,179,745,630 บาท
 - ตามมติที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ได้มีมติอนุมัติเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นจากเดิมหุ้นละ 10 บาทเป็นหุ้นละ 1 บาท ได้เปลี่ยนแปลงข้อมูลดังกล่าวต่อกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์
- พ.ศ. 2545 – เริ่มดำเนินการผลิตพัฒนาระบายอากาศ ที่โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ ถนนบางนา-ตราด ตำบลบางวัว อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
- พ.ศ. 2546 – ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติการเข้าซื้อหุ้นสามัญ และสินทรัพย์ในกลุ่มบริษัทแอสคอม เอนเนอร์ยี ซิสเต็ม
- พ.ศ. 2547 - เริ่มผลิตผลิตภัณฑ์พัฒนาระบายอากาศสำหรับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่โรงงานนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์

- รับรางวัลด้านแรงงานสัมพันธ์ ประจำปี 2547 ประเภทสถานประกอบกิจการขนาดใหญ่มีสหภาพแรงงานจากกระทรวงแรงงาน

- บริษัทฯ ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ในโครงการส่งเสริมการลงทุนเพื่อพัฒนาทักษะ เทคโนโลยีและนวัตกรรม ในผลิตภัณฑ์ Electro แมกเนติก สวิตซ์ชิงเฟาเวอร์ซัพพลาย อีเอ็มไอฟิลเตอร์ จอภาพแสดงผล และเครื่องรับโทรทัศน์

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ประกาศว่า สถานประกอบกิจการแห่งนี้เป็น สถานประกอบกิจการดีเด่นตามโครงการ โรงงานสีเขียวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ

พ.ศ. 2548 - รับรางวัล "สถานประกอบกิจการดีเด่นด้านสวัสดิการแรงงาน ประจำปี 2548"

- ตลาดหลักทรัพย์อนุมัติให้ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของ บริษัทฯ (DELTA-W2) จำนวน 59,000,000 หน่วย เริ่มทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในวันที่ 28 ธันวาคม 2548

พ.ศ. 2549 - โรงงานบางปูได้รับประกาศนียบัตร "มาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001-2546) ระดับสมบูรณ์"

- จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทย่อย Delta Electronics (Slovakia) s.r.o. ในประเทศ สโลวาเกีย เพื่อขยายการดำเนินงาน โดยก่อตั้งโรงงานใหม่ใน Nova Dubnica ประเทศสโลวาเกีย

- บริษัทฯ ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ในโครงการส่งเสริมการลงทุนเพื่อพัฒนาทักษะ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ฉบับใหม่สำหรับผลิตภัณฑ์ electro แมกเนติก สวิตซ์ชิงเฟาเวอร์ซัพพลาย อีเอ็มไอ ฟิลเตอร์ จอภาพแสดงผล และเครื่องรับโทรทัศน์

- รับรางวัล "สถานประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงาน ประจำปี 2549 "

พ.ศ. 2550 - จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทย่อย Delta Power Solutions India Private Limited ในประเทศอินเดีย เพื่อขยายการผลิต โดยก่อตั้งโรงงานแห่งใหม่ในเมือง Rudrapur, Uttarakhand ประเทศอินเดีย

- โรงงานที่นิคมอุตสาหกรรมเวทโก้ได้รับประกาศนียบัตร "มาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001-2546) ระดับสมบูรณ์"

- รับรางวัล "สถานประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงาน ประจำปี 2550"

- ผลิตภัณฑ์แอปเตอร์รุ่นใหม่ mCube 90 ของบริษัทฯ ได้รับรางวัลชมเชยจาก CES Innovation Award และ iF design Award ประจำปี 2551 ด้านการออกแบบ และวิศวกรรม ด้วยคุณสมบัติที่มีขนาดเล็กที่สุดในโลก

พ.ศ. 2551 - จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทย่อย Delta Greentech Electronics Industry LLC ในประเทศตุรกี

- Delta Power Solutions India Private Ltd เปิดโรงงานสีเขียวแห่งแรกที่เมือง Rudrapur รัฐ Uttarakhand ประเทศอินเดีย

- รับรางวัล "สถานประกอบการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงาน ประจำปี 2551"

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้ และสร้างเสริมประสบการณ์ในด้านการบริหารการผลิต การออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างไม่หยุดยั้ง ประกอบกับการพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเชื่อถือได้มาโดยตลอด ทำให้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯเป็นที่ยอมรับ กันอย่างแพร่หลายในกลุ่มผู้ผลิตในอุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบโทรคมนาคม และผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริโภคซึ่งล้วนเป็นผู้ผลิตชั้นนำของโลก อันได้แก่ HPQ, CISCO, Motorola, IBM, Black & Decker, ENGENIO, Sun Microsystems, Phoenix, และอื่นๆ

พันธกิจของบริษัทฯ

มุ่งมั่นสร้างสรรค์นวัตกรรมการใช้พลังงานสะอาด และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน เพื่ออนาคตที่ดีกว่า

วัฒนธรรมองค์กร

กล้าที่จะเปลี่ยนแปลง และมุ่งมั่นสู่ความยั่งยืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนธาร ธนวรวงศ์ (2549:บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยีของ VMware เข้ามาปรับปรุงการทำงาน และใช้งานภายใน บริษัทไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด มหาชน โดยในการวิจัย จะเป็นการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการนำระบบ Virtualized เข้ามาใช้ภายใน บริษัทฯ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ทางผู้วิจัยฯ ได้ดำเนินการทดสอบ การทำงานโดยการจำลองระบบลงบน VMware Virtual System และในการทดสอบมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะได้ทราบถึงการยอมรับจากผู้ใช้งาน ก่อนที่จะมีการศึกษา และวิเคราะห์อย่างละเอียดอีกครั้งต่อไป ซึ่งในการศึกษานี้ได้เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม

ถามผู้ใช้งานระบบสารสนเทศทั้ง หหมดของบริษัทฯ และนำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิในการวิเคราะห์

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงความสามารถ และประสิทธิภาพของระบบ Virtualize System ที่จะสามารถนำมาใช้ภายในองค์กร เพื่อลดปัญหาการเพิ่มขึ้นของเครื่องเซิร์ฟเวอร์,การลดค่าใช้จ่าย และความสามารถในการกู้คืนระบบได้อย่างรวดเร็ว

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวผลักดันให้ ผู้ใช้งานยอมรับในการใช้งาน VMware Virtualized System แทนระบบเดิมที่มีอยู่

ซึ่งปัจจัยในการยอมรับนั้นคือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน และ ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นว่าหลังจากได้มีการนำระบบ VMware Virtualized System เข้ามาใช้งาน จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดระยะเวลาในการทดลองอีกทั้งระบบยังมีความยืดหยุ่นสูง ทำให้สามารถตอบสนองธุรกิจภายในบริษัทฯ ได้เป็นอย่างดี

ประมวลสิน เกิดงาม (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษา อินเทอร์เน็ตที่วิบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ ในปัจจุบันเทคโนโลยี Broadband หรือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้เข้ามา มีบทบาทในชีวิตประจำวันของเรามากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ การทำงาน หรือพักผ่อน เช่นการ รับชมรายการทีวีผ่าน ซึ่งในปัจจุบัน สถานีโทรทัศน์ช่องต่างๆ ได้เปิดให้บริการ Broadband ผ่าน อินเทอร์เน็ต แทบทุกช่องแล้ว นอกจากนี้ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ เช่น True internet,TT&T,Shin Broadband internet ยังมีบริการให้ลูกค้าสามารถรับชมรายการทีวีย้อนหลังได้ ซึ่งทีวีระบบเดิมไม่สามารถทำได้ นอกจากนี้ด้วยความสามารถของ Internet Broadband ในปัจจุบัน สามารถพัฒนา Application เสริมเพื่อให้เกิดบริการใหม่ๆ ได้อีกมากมาย เช่น TV on Demand และ ความสามารถในการสื่อสารแบบสองทางของ Internet Broadband สามารถพัฒนาเป็นระบบ Interactive เพื่อใช้งานร่วมกับ IP TV หรือ Broadband TV

วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาความเป็นไปได้ที่จะพัฒนารูปแบบการ ให้บริการแบบ Interactive TV ว่ามีรูปแบบใดบ้างที่สามารถทำได้ รวมทั้งศึกษาเทคโนโลยีที่มีอยู่ใน ปัจจุบันทั้งด้าน Software และ Hardware เช่น TV รุ่นใหม่ๆ ที่สามารถใช้งาน Internet ได้

ทำการจำลองระบบ Interactive TV โดยนำ Software ที่มีอยู่และราคาไม่แพงมาใช้งาน เช่น Microsoft Net Meeting, Windows Media Encoder เป็นต้น ศึกษา solution ที่เหมาะสมสำหรับการ implement ระบบ interactive TV เพื่อใช้งานจริง และประเมินค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการ implement

สรุปผลที่ได้จากการศึกษา และทดลอง เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่ต้องการดำเนินธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับ interactive TV ในอนาคต และความเป็นไปได้ที่จะนำระบบ interactive TV ไป

ประยุกต์ใช้กับธุรกิจ และบริการด้านต่างๆ รวมทั้งสามารถนำไปใช้งานในชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

ปริยะ อินทร์สิน (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบแชร์แบนด์วิดท์ (A Study of Internet Bandwidth Sharing) กรณีศึกษา บริษัท Advanced Datanet Communication Co.,Ltd

ในปัจจุบันผู้ให้บริการทางด้านอินเทอร์เน็ตมีการขยายการให้บริการอินเทอร์เน็ตหลายรูปแบบโดยจะเห็นว่ามีการให้บริการอินเทอร์เน็ตใหม่ๆ ออกสู่ท้องตลาดเสมอ โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้งานได้ตามความเหมาะสม เมื่อทางผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีจำนวนมากขึ้นจึงเกิดการแข่งขันเพื่อให้ได้ซึ่งลูกค้า จึงเกิดการลดราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตให้มีราคาถูกกว่าบริษัทคู่แข่ง และพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงจากที่มีการจำกัดชั่วโมงการใช้งาน หรือจำกัดปริมาณการรับส่งข้อมูล แต่เมื่อมีระบบอินเทอร์เน็ตแบบ "Always On" เช่น ADSL ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีการหมุนโทรศัพท์ (Dial) เหมือน Analog Modem หรือ ISDN นอกจากนั้น การเชื่อมต่อแต่ละครั้งก็ไม่เสียค่าโทรศัพท์อีกด้วย และเป็นระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถรองรับความเร็วได้สูงสุดถึง 25 Mbps. ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคกลายเป็นการรับ-ส่งข้อมูลแบบไม่จำกัดเวลา และปริมาณข้อมูลมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ตามมาคือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตต้องทำการบริหารปริมาณแบนด์วิดท์ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้งาน ทำให้เกิดลักษณะที่เรียกว่าการจัดสรร Ratio ทำให้เกิดปัญหาที่เรียกว่าแบนด์วิดท์ไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา เนื่องจากค่าใช้จ่ายด้านการลงทุน Network มีราคาสูงกว่าที่ให้บริการลูกค้าผู้ให้บริการหลายรายมีการจัดหาอุปกรณ์เพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อทดแทนการขยายแบนด์วิดท์ต่างประเทศที่มีราคาสูง รวมทั้งมีการจัดทำข้อตกลงในการใช้งานให้ลูกค้ารับทราบก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ อย่างไรก็ตามผู้บริโภคหลายคนยังไม่มีความเข้าใจในการใช้บริการทางด้านอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดปัญหา และมีการร้องเรียนเกิดขึ้น

อนุชา ชาเฮาะ (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบเครือข่ายไร้สาย กรณีศึกษา : สถาบัน เทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายไร้สาย สำหรับให้บริการกับบุคลากรของสถาบัน ประกอบด้วย อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ที่ได้รับอนุญาตให้ใช้งานได้ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน และเข้าถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้มากยิ่งขึ้น โดยระบบเครือข่ายไร้สายมีพื้นที่ให้บริการ ในระยะเริ่มต้นด้วยจำนวน Access Point 11 จุด และมีระบบควบคุม และบริหารเครือข่ายไร้สายบนเว็บที่พัฒนาขึ้น เพื่อควบคุมการเข้าใช้งานของผู้ใช้ระบบ มีความสามารถ คือ ลงทะเบียนผู้ใช้งาน ตรวจสอบสิทธิผู้ใช้งาน รายงานสถานะของระบบบันทึกข้อมูลการใช้งานและรายงานการใช้งาน

ระบบเครือข่ายไร้สายของผู้ใช้งาน ตามรูปแบบที่เหมาะสม และผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไข เพิ่ม หรือ ลบ บัญชีผู้ใช้งานได้รวมถึงระบบสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา

จากการประเมินประสิทธิภาพของระบบ ด้วยข้อมูลการใช้งาน เป็นเวลา 3 เดือน สรุปได้ว่าระบบเครือข่ายไร้สาย มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี คือมีค่าเฉลี่ยชั่วโมงการใช้งานของผู้ใช้งานกลุ่มนักศึกษา (\bar{x}) เท่ากับ 33.3 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 44.7 (เนื่องจากมีผู้ใช้งานบางคนลงทะเบียนแต่ไม่ได้ใช้งาน)

สุจิตรา อัมยงค์ (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศเครือข่ายอินทราเน็ตให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับ การใช้ และความพึงพอใจ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินทราเน็ตให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารในองค์กร และศึกษาถึงภูมิหลังของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินทราเน็ตกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ระดับซี 4 ขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร จำนวน 375 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability sampling) แบบบังเอิญ (accidental sampling) ใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 25-28 เมษายน 2548 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยแจกแจงความถี่ และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า

ภูมิหลังของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นนักบริหารระดับปฏิบัติการ (ซี4-ซี7) และสังกัดกลุ่มพัฒนาธุรกิจ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมการเปิดรับสารสนเทศเครือข่ายอินทราเน็ตทุกวัน โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินทราเน็ต 10-30 นาทีต่อครั้งเพื่อค้นหาประกาศ ระเบียบ คำสั่ง มากที่สุด และมีความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินทราเน็ตอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์มากที่สุด และมีความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินทราเน็ตเท่ากันกับการใช้สื่ออื่นๆ ในองค์กรซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากันในการใช้อินทราเน็ตกับบอร์ดติดประกาศ เช่น ข่าวป้ายติดประกาศ มากที่สุด นอกจากนี้พบว่า ปัญหา และอุปสรรคในการเข้าถึงเครือข่ายอินทราเน็ตในด้านของระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้ มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และพบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการใช้สารสนเทศอินทราเน็ตในด้านของข้อมูลที่ไม่ทันสมัย มีจำนวนมากที่สุด

รองลงมา คือรูปแบบเนื้อหาไม่น่าสนใจ และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิภาคหลังกับ พฤติกรรมการเปิดรับสารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับงานปัจจุบัน และกลุ่มงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเพศ อายุ ตำแหน่งงาน กลุ่มงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดย อายุ ระดับงาน ปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิภาคหลังกับการใช้และความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับงานปัจจุบัน และกลุ่มงานที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และกลุ่มงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบกับสื่ออื่นๆ ในองค์กร ส่วน เพศ และระดับงานปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบกับสื่ออื่นๆ ในองค์กรของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)