

**ชื่อรายงานการวิจัย**      **แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร  
ธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร**

**Research Title**      **The Guideline of Information Technology Application for  
Communication in Medium-size Businesses in Bangkok**

**ชื่อผู้วิจัย**      **นายธงไชย สุรินทร์วางกูร**  
ตำแหน่ง อาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ  
thongchai.su@ssru.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่อง แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจอย่างเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรธุรกิจ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลทั่วไปซึ่งทำงานเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60.5 เป็นเพศหญิงร้อยละ 39.5 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง อายุ 25-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 46.25 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/อนุปริญญา ร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 55.50 ถัดมารับจ้าง-คนงาน ร้อยละ 25.75 และประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 10.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 41.75 ถัดมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 20.50 ตามลำดับ ด้านประเภทขององค์กรธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจด้านงานบริการมากที่สุด ร้อยละ 44.50 ถัดมา ได้แก่ กิจการส่วนตัว อุตสาหกรรม ธนาคาร เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร และเทคโนโลยี ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 10 ราย

จากผลการศึกษาในรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสาร พบว่า มีการใช้โทรศัพท์มากที่สุด ถัดมา ได้แก่ Line E-mail Facebook เว็บไซต์ขององค์กร การใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต E-learning Twitter และ Timeline ตามลำดับ วัตถุประสงค์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการรับแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรมากที่สุด ถัดมา ได้แก่ เพื่อติดตามงาน การติดต่อประสานงานกับบุคลากรภายในองค์กร การนัดประชุม การทำงานเป็นทีม/กลุ่มงาน การดูข้อมูลรายงาน การติดต่อประสานงานกับภายนอกองค์กร และการดำเนินงานโครงการขององค์กร ตามลำดับ เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรพบว่า กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัย ความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา การประหยัดค่าใช้จ่าย ความน่าเชื่อถือของข้อมูล และความสอดคล้องกับความต้องการ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในระดับปานกลาง ในด้าน ประหยัดค่าใช้จ่าย ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความถูกต้องแม่นยำ และความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการ

สื่อสารในระดับมาก โดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน ความทันสมัย สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา การใช้งานง่าย เข้าใจง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย ความถูกต้องแม่นยำ ตามลำดับ

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง ได้แก่ 1). องค์กรธุรกิจควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรทุกภาคส่วน อย่างเพียงพอ 2). องค์กรธุรกิจควรปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบฐานข้อมูล เป็นต้น สำหรับการพัฒนาระบบการสื่อสารขององค์กร 3). องค์กรธุรกิจควรพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสาร เพื่อรองรับความเจริญเติบโตขององค์กรในอนาคต 4). องค์กรธุรกิจควรพัฒนาให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ

**คำสำคัญ :** เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร องค์กรธุรกิจขนาดกลาง

## Abstract

This research aimed to analyze guideline for Information Technology (IT) application for Communication in medium-size businesses. The research methodology used qualitative analysis.

The samples of this research were 400 employees in medium-size businesses in Bangkok. The tools for this research were questionnaires and statistics ; percent, mean and standard deviation. Researcher also conducted interviews with 10 corporate executives and computer staffs in medium-size businesses in Bangkok.

The research samples composed of 60.5 percentages of females and 39.5 percentages of males. The most of them are 25-35 years old with a bachelor's degree, 46.25 percentage, and high school/diploma, 30 percentages. The majority of them were companies' employees, 55.50 percentage, employed workers, and business owners, respectively. Most of them earned income between 10,000-20,000 Baht per month, 41.75 percentages, 20,001-30,000, 20.50 percentages, respectively. The most of their businesses were service businesses, 44.50 percentages, and business owners, 10.50 percentages, respectively.

The majority of samples used IT for communication via phones, Line, E-mail, Facebook, company's website, E-document system, intranet, E-learning, Twitter, and Timeline, respectively.

The research result found that the most of samples use IT for communication for receiving of corporations' notification, tracking tasks, liaise with staff in teamwork, organizing for meeting, report data retrieving, co-operation with external organizations, and implementation or enterprise projects, respectively.

These samples used IT for communication in their businesses because of modern, convenience, rapidity, cost saving, data reliability and compliance with requirements, respectively.

They had a medium level of problems in IT application for communication. Their problems were expensive cost, unreliability of data, inaccuracy of information and delay of data receiving, respectively

However, they were satisfied with IT application for communication in terms of modern technology, ease of access to information, facilitated time, user-friendly, easy to understand, cost saving, and data accuracy, respectively.

This research suggested that the business organizations should allocate budget for the development of information technology systems for corporate communications sector adequately. They should improve information technology infrastructure and computer networking, hardware, software, and powerful database, to be effective for corporate communications. They should develop organizational human resource in terms of knowledge, specialization, and use of information technology, in order to accommodate the growth of the organization in the future. Moreover, these business organizations should maintain adequate security for their IT communication system.

**Keywords:** Information Technology, Communication, Medium-size Business

## บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ องค์กรธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น และผลจากภาวะเศรษฐกิจโลก ภัยธรรมชาติ การก่อการร้าย และสภาวะทางการเมืองของไทยมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจในทุกภูมิภาคทั่วโลก

ภายใต้ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคปัจจุบัน หากผู้ประกอบการยังคงประกอบธุรกิจแบบเดิมๆ โดยไม่มีการพัฒนารูปแบบวิธีการดำเนินธุรกิจ ให้ทันสมัยเพื่อให้สามารถก้าวทันกับสภาพการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องแม่นยำในการดำเนินการดำเนินงานกิจการอย่างเหมาะสมกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน จะส่งผลให้องค์กรนั้นเสียโอกาสอย่างมากในการดำเนินธุรกิจ

การวิจัยหาแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลางอย่างเหมาะสมในประเทศไทย จะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจของไทยมีการตื่นตัวที่จะพัฒนารูปแบบในการดำเนินธุรกิจและเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้สำหรับการบริหารจัดการการสื่อสารขององค์กร และจะส่งผลให้องค์กรต่างๆ มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นในที่สุด

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลางที่เหมาะสมและชี้แนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

### 1. รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้อาศัยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก และใช้การวิจัยเชิงปริมาณมาประกอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้ประกอบการในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารในองค์กรอย่างเหมาะสม โดยการศึกษาข้อมูลจากประชากร 2 กลุ่ม

### 2. ประชากรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาข้อมูลจากประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ ประชากรกลุ่มที่ 1 คือบุคคลทั่วไปซึ่งทำงานเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีทั้งผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง/หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ง่าย ตามตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

นอกจากนี้ จะเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ประชากรกลุ่มที่ 2 คือ ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน

## ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทางทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย แนวคิดด้านการสื่อสาร แนวคิดเรื่องการเข้ารหัสและถอดรหัส เทคโนโลยีสารสนเทศ บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

### 1. แนวคิดด้านการสื่อสาร

เนื่องด้วยการสื่อสารเป็นกระบวนการที่สลับซับซ้อน ซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกับการกำเนิดของมนุษย์ ลักษณะเป็นนามธรรม ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะตามมุมมองของผู้ศึกษา จึงขอกล่าวถึงความหมายของนักวิชาการบางท่านดังนี้

แชรรมม์ (Schramm, 1974) ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารคือการมีความเข้าใจร่วมกันในสัญลักษณ์ที่แสดงข่าวสาร

โรเจอร์ (Rogers, 1976) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลที่ทำการสื่อสารด้วย นั่นคือ การเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย

วูด (Wood, 2004) ให้ความหมายของการสื่อสารว่าหมายถึง กระบวนการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กันโดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ที่สร้างขึ้น และมีการแปลความหมายของสัญลักษณ์นั้น องค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อกัน

องค์ประกอบในกระบวนการสื่อสาร

มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ให้องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปโดยสรุปแล้ว องค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการสื่อสารได้แก่

1.1 ผู้ส่งสาร (Source) หมายถึงแหล่งกำเนิดสาร อาจเป็นบุคคล องค์กร สถาบันหรือ คณะบุคคลที่เป็นผู้กำหนดสาระ ความรู้ ความคิด ที่จะส่งไปยังผู้รับสาร ดังนั้นการสื่อสารจะบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ เพียงใด จึงขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร และสารที่ส่งเป็นสำคัญ

1.2 สาร (Message) หมายถึงเรื่องราว ความรู้ความคิดต่างๆ ที่ผู้ส่งประสงค์จะให้ไปถึงผู้รับ มีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยชี้ความสำเร็จของการสื่อสาร 3 ประการ คือ (1) เนื้อหาของสาร (2) สัญลักษณ์หรือรหัสของสาร (3) การเลือกและจัดลำดับข่าวสาร

1.3 ตัวเข้ารหัสสาร (Encoder) สารที่จะส่งไปยังผู้รับ ปกติเป็นความรู้ความคิดที่ไม่อาจจะส่งออกไปได้โดยตรง จำเป็นต้องทำให้สารนั้นอยู่ในลักษณะที่จะส่งได้ เช่น ทำให้เป็นคำพูด สัญลักษณ์ ภาษาท่าทาง หรือรหัสอื่นๆ

1.4 ช่องช่องทางการสื่อสาร (Channel) ข่าวสารจากผู้ส่ง จะถูกถ่ายทอดโดยอาศัยสื่อหรือตัวกลาง (Media) ซึ่งอาจเป็นสื่ออย่างง่าย เช่น การพบปะพูดคุยกันตัวต่อตัว การเขียน การแสดง กิริยาท่าทาง ไปจนถึงการใช้สื่อที่มีความซับซ้อนยิ่งขึ้น เช่น วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ ภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์

1.5 การแปลรหัสสาร (Decoder) คือการแปลความหมายของรหัสสัญญาณที่ส่งมายังผู้รับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ซึ่งอาจต้องอาศัยประสบการณ์ของผู้รับสารในการตีความหมายด้วย

1.6 ผู้รับ (Receiver) เป็นจุดหมายปลายทาง (Destination) ของการสื่อสารซึ่งจะต้องมีการรับรู้ เข้าใจ หรือแสดงพฤติกรรม ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ หากไม่เป็นไปตามนั้น ก็ถือว่าการสื่อสารนั้นล้มเหลว ผู้รับสารจะต้องมีทักษะการสื่อสาร (Communication skill) ที่ดีเพราะจะช่วยทำให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ได้

1.7 ปฏิกริยาของผู้รับสาร และการตอบสนอง (Response and feedback) เมื่อผู้รับได้รับสาร และแปลความหมายจนเป็นที่เข้าใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ผู้รับย่อมจะมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งด้วย เช่น เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย คล้อยตามหรือต่อต้าน ซึ่งการตอบสนองของผู้รับอาจผิดไปจากผู้ส่งต้องการก็ได้ ปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับ หากได้มีการย้อนกลับ (Feedback) ไปยังผู้ส่งสาร ให้รับรู้ จะช่วยให้เกิดการปรับการสื่อสารให้ได้ผลดียิ่งขึ้น กรณีเช่นนี้เรียกว่า การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) การตอบสนองของผู้รับสารกลับไปยังผู้ส่งสาร ย่อมจะต้องเกิดกระบวนการสื่อสาร เริ่มต้นขึ้นอีกครั้งหนึ่ง โดยผู้รับจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และผู้ส่งสารในตอนแรกจะทำหน้าที่เป็นผู้รับสารแทน ซึ่งจะต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ ของการสื่อสารเช่นเดียวกับการสื่อสารในขั้นตอนแรก การสื่อสารแบบ 2 ทาง ผู้สื่อสารจะทำหน้าที่ เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งสารพร้อมๆ กัน

## 2. แนวคิดเรื่องการเข้ารหัสและถอดรหัส

Stuart Hall ได้โต้แย้งแนวคิดของทฤษฎีผลกระทบของสื่อต่อผู้รับสาร (Media impact theory) ซึ่งเชื่อว่า ผู้รับสารมีลักษณะตั้งรับ (Passive) ต่ออิทธิพลของสื่อ โดยได้เสนอแนวคิดเรื่องการเข้ารหัสและถอดรหัส (Encoding/decoding) ที่อธิบายว่า ระบบรหัส (Coding system) ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ไม่จำเป็นต้องเป็นรหัสการสื่อสารชุดเดียวกันเสมอไป เนื่องจากมีเหตุผลมากมายที่ทำให้รหัสความหมายระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ไม่ตรงกัน ไม่สอดคล้องกัน จนถึงขั้นขัดแย้งกัน เช่น ภูมิหลัง ประสบการณ์ อุดมการณ์ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุ สถานภาพ ฯลฯ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสามารถของผู้รับสารในการตีความหรือถอดรหัสความหมาย ซึ่ง Hall ได้แบ่งจุดยืนในการถอดรหัสความหมายไว้ดังนี้

2.1 การถอดรหัสด้วยจุดยืนแบบเดียวกับที่ผู้ส่งสารเข้ารหัสมา หรือที่เรียกว่า Preferred reading

2.2 การถอดรหัสด้วยจุดยืนที่ต้องต่อรองความหมายเสียใหม่ ที่แตกต่างไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสาร แต่ไม่ได้คัดค้านโดยตรง หรือที่เรียกว่า Negotiated reading

2.3 การถอดรหัสด้วยจุดยืนที่ต่อต้านหรือขัดแย้งกับความหมายที่ผู้ส่งสารใส่รหัสมา หรือ oppositional reading

ในส่วนของผู้ส่งสารนั้น Hall ได้ให้ทัศนะใหม่ต่อผู้ส่งสารไว้ว่า ผู้ส่งสารไม่ได้เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ส่งผ่านข่าวสารเท่านั้น (Transmitter) แต่เป็น “ผู้ที่ได้เข้ารหัส” (Encode) ข่าวสารที่ส่งไปให้ด้วย ได้ทำงานสองอย่างพร้อมกันคือ การส่ง “ข่าวสาร” และ “การติดตั้งรหัสการถอดความหมายสาร” ให้กับผู้รับสารไปด้วย

## 3. เทคโนโลยีสารสนเทศ

Turban et al. (2006 : 21) ได้ให้นิยามไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง ชุดของระบบคอมพิวเตอร์ ที่นำมาใช้ภายในองค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคือ เทคโนโลยีพื้นฐานของระบบสารสนเทศที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล เครือข่ายและโทรคมนาคม รวมทั้งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ โดยถูกนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศ และจากความหมายข้างต้นสามารถกำหนดโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

3.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ ชุดของอุปกรณ์ เช่น จอมอนิเตอร์ (Monitor) หน่วยประมวลผล (Processor) แผงแป้นอักขระ (Keyboard) และเครื่องพิมพ์ (Printer) ที่ถูกนำมาใช้ร่วมกันเพื่อการรับเข้าข้อมูลและสารสนเทศ การประมวลผล และการส่งผลลัพธ์ออกทางจอมอนิเตอร์หรือเครื่องพิมพ์

3.2 ซอฟต์แวร์ (Software) คือ ชุดคำสั่งสำหรับการประมวลผลของฮาร์ดแวร์

3.3 ฐานข้อมูล (Database) คือ ชุดของแฟ้มข้อมูล และตารางความสัมพันธ์ที่ใช้จัดเก็บข้อมูล ซึ่งมีความหมายเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน

3.4 เครือข่ายและโทรคมนาคม (Network & Telecommunication) คือ ชุดของอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบที่มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจมีการสื่อสารข้อมูลทางไกล และในบางครั้งอาจใช้ระบบไร้สาย (Wireless System)

3.5 อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Devices) คือ อุปกรณ์วงจรไฟฟ้าบนเครือข่ายทั้งในรูปแบบใช้สายและไร้สาย ที่ถูกนำมาใช้ร่วมส่วนประกอบข้างต้นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล

#### 4. บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ

คาร์ (Carr, 2549) ได้วิเคราะห์ถึงบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ซึ่งสรุปความเปลี่ยนแปลงได้เป็น 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 องค์กรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการงานประจำวัน (Routine Work) ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ กันในทุกวันทำการ เพื่อสร้างระบบอัตโนมัติด้านต่างๆ เช่น ระบบอัตโนมัติด้านการผลิตและการบัญชี เป็นต้น ในระยะนี้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ถูกผลิตขึ้นใช้สำหรับงานเฉพาะอย่าง ชีตความสามารถในการใช้งานต่ำและราคาสูง ดังนั้น จึงมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเฉพาะในองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่เท่านั้น

ระยะที่ 2 องค์กรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในฐานะของเทคโนโลยีที่มีกรรมสิทธิ์ (Proprietary Technology) เพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งกัน โดยมีการลงทุนในส่วนของเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนมากและพยายามรักษาความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีไว้ ในระยะนี้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ถูกผลิตขึ้นใช้สำหรับงานเฉพาะอย่าง แต่ได้มีการขยายตัวของขอบเขตการใช้งานไปยังหน้าที่งานอื่นๆ ชีตความสามารถในการใช้งานสูงขึ้น อีกทั้งมีราคาสูง ดังนั้น จึงนิยมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเฉพาะในองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดกลาง

ระยะที่ 3 องค์กรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในฐานะของเทคโนโลยีที่เป็นโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructural Technology) มีการใช้งานร่วมกันระหว่างองค์กรบนพื้นฐานของระบบเครือข่าย อีกทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ยังอยู่ในฐานะสินค้าโภคภัณฑ์ (Commodity) ที่มีประสิทธิภาพการใช้งานสูง ราคาถูก และสามารถซื้อหาได้ง่าย และมีความจำเป็นต่อการใช้งาน แต่ไม่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันใดๆ ทั้งสิ้น ในระยะนี้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ถูกผลิตขึ้นใช้งานที่ครอบคลุมทั้งองค์กรและระหว่างองค์กร ชีตความสามารถในการใช้งานสูง และราคาต่ำ อันเนื่องจากการผลิตในปริมาณมากบนมาตรฐานเดียวกัน และสามารถนำมาใช้งานร่วมกัน (Collaboration) ได้ ดังนั้นจึงมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแพร่หลายทั้งภายในองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก

#### 5. ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

จากการเปลี่ยนบทบาทด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ทั้ง 3 ระยะข้างต้น สามารถวิเคราะห์ถึงผลประโยชน์ที่องค์กรควรจะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ดังนี้

5.1 เป็นการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยบุคลากรสามารถเรียนรู้การใช้ชุดคำสั่งของระบบประยุกต์ เพื่อการปฏิบัติงานที่เกิดผลประโยชน์อย่างต่อเนื่อง

5.2 เป็นการสร้างความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน การจัดการ และการตัดสินใจ ตลอดจนมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์

5.3 เป็นการสร้างและธำรงรักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

5.4 เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรทั้งในทางตรงและในทางอ้อม

5.5 เป็นการลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงานและลดการใช้ทรัพยากรที่ซ้ำซ้อนลง

5.6 เป็นการเพิ่มคุณภาพของสินค้าหรือบริการเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

5.7 เป็นการสร้างความแตกต่างระหว่างองค์กร สำหรับองค์กรที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและองค์กรที่ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสายตาของผู้บริโภค

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ ซึ่งประกอบด้วย ส่วนประกอบทั้ง 5 ส่วน ดังที่ได้กล่าวไว้ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผลข้อมูล ความรู้ และสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้สำหรับการดำเนินงานภายใต้กระบวนการทางธุรกิจต่างๆ

## 6. คุณลักษณะของสารสนเทศ

เชลลีและคณะ (Shelly, Et al. 2002) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพควรจะมี ลักษณะดังต่อไปนี้

6.1 ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่มีความถูกต้องจะต้องปราศจากข้อผิดพลาด (Error) ใดๆ อย่างไรก็ตามถ้าข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการประมวลผลไม่ถูกต้อง ก็อาจก่อให้เกิดสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องได้

6.2 สมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จะต้องประกอบด้วย ข้อเท็จจริง (fact) ที่สำคัญอย่างครบถ้วน

6.3 เข้าใจง่าย (Simple) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนต่อความเข้าใจ กล่าวคือต้องไม่แสดงรายละเอียดที่ลึกมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ใช้ในการตัดสินใจสับสนและไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าข้อมูลหรือสารสนเทศใดมีความจำเป็นจริงๆ

6.4 ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่ตื่นอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัยและรวดเร็ว ทันต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ

6.5 เชื่อถือได้ (Reliable) สารสนเทศที่เชื่อถือได้ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่น่าเข้าสู่ระบบ

6.6 คุ่มราคา (Economical) สารสนเทศที่ผลิตควรจะต้องมีความประหยัด เหมาะสมคุ่มค่ากับราคา ผู้บริหารมักจะพิจารณาถึงคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อการได้มาซึ่งสารสนเทศนั้นๆ

6.7 ตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้ กล่าวคือผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความมั่นใจว่ามีความถูกต้องต่อการนำไปตัดสินใจได้ ซึ่งอาจมีการตรวจสอบข้อมูลโดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลายๆ แหล่ง

6.8 ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรจะสามารถนำไปใช้ได้ในวันวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลายๆ ด้าน

6.9 สอดคล้องกับความต้องการ (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองต่อความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ

6.10 สะดวกในการเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศจะต้องง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับสิทธิของผู้ใช้ เพื่อจะได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกต้องตามรูปแบบและทันต่อความต้องการของผู้ใช้

6.11 ปลอดภัย (Secure) สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น

## 7. อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง กลุ่มของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เชื่อมต่อสื่อสารด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

ในปี ค.ศ. 1991 Tim Berners-Lee นักเขียนโปรแกรมที่ทำงานในสถาบัน CERN ซึ่งเป็นห้องปฏิบัติการฟิสิกส์แห่งยุโรปที่ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ได้พัฒนาโปรแกรมเพื่อให้อินเทอร์เน็ตใช้งานได้ง่ายขึ้น และ



ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสร้างเอกสารบนอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า เว็บเพจ (Web pages) ที่สามารถเชื่อมโยง (Link) ไปยังเอกสารที่เกี่ยวข้องกันได้ การเชื่อมโยงเอกสารนี้เรียกว่า ไฮเปอร์ลิงก์ (Hyperlinks) ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงเอกสารหนึ่งไปยังอีกเอกสารหนึ่งที่อยู่ในคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวกันหรืออีกเครื่องหนึ่งที่อยู่ในต่างประเทศได้อย่างรวดเร็ว กลุ่มของเอกสารที่เป็นไฮเปอร์ลิงก์นี้รู้จักกันโดยทั่วไปว่า World Wide Web และตำแหน่งของอินเทอร์เน็ตที่ประกอบไปด้วยเอกสารที่เป็นไฮเปอร์ลิงก์เรียกว่า เว็บไซต์ (Web Sites)

เว็บเพจ (Web pages) คือเอกสารที่เป็นไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) หรือไฮเปอร์มีเดีย (Hypermedia) ซึ่งไฮเปอร์มีเดียเป็นสื่อประสมต่างๆ ที่ใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูล อาจอยู่ในรูปของข้อความ ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว หรือเสียง

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยภายในประเทศ

จิราภรณ์ สุธัมมสภา (2555) วิจัยเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการปฏิรูปธุรกิจอย่างยั่งยืน พบว่า องค์กรธุรกิจต้องปรับตัวเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ การแข่งขันทางธุรกิจในรูปแบบใหม่ ความคาดหวังของลูกค้า ทำให้องค์กรธุรกิจต้องมีการปฏิรูปธุรกิจโดยการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินการ เพิ่มผลิตภาพ การเข้าสู่ตลาดใหม่ๆ และการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างเหมาะสม ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เช่น โมบายเทคโนโลยี เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการวิเคราะห์เชิงธุรกิจ และการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสม และเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญและเป็นตัวสร้างความสามารถของแต่ละองค์กรในการปฏิรูปธุรกิจให้มีความสามารถในการแข่งขันและอยู่รอดได้ อย่างไรก็ตาม การปฏิรูปธุรกิจที่มีความยั่งยืนต้องสร้างให้เกิดความสมดุลเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ

อภิวิชญ์ (2552) วิจัยเรื่อง ระบบจัดการโลจิสติกส์ภายในโรงงานแป้งมันสำปะหลังด้วย RFID พบว่า การใช้เทคโนโลยี Web Service เพื่อการเชื่อมโยงระบบงานภายในของบริษัทฯ ที่มีอยู่ สำหรับการใช้ข้อมูลร่วมกัน จากการทดลองพบว่า ระบบที่พัฒนาสามารถลดระยะเวลาในกระบวนการทำงาน รวมทั้งลดจำนวนและภาระของพนักงานในการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถเชื่อมโยงแบบ Real Time เพื่อควบคุมคุณภาพและต้นทุนการผลิตให้สามารถแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### งานวิจัยต่างประเทศ

Shu และคณะ (2007 : 1-10) ศึกษาในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในอุตสาหกรรมภาคการเกษตรพบว่า มีการนำระบบพาณิชย์ธุรกิจ (E-commerce) เข้ามาใช้ในการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กรที่ทำการค้าร่วมกัน โดยเริ่มนำเข้ามาศึกษาผลดีผลเสียของการนำมาใช้ในอุตสาหกรรมตั้งแต่ ศตวรรษที่ 20 และ มีการนำเข้ามาใช้อย่างมากในศตวรรษที่ 21 จากนั้นได้มีการพัฒนาปรับปรุงขึ้นอย่างต่อเนื่องมาประมาณ 30 ปี พร้อมกับการพัฒนาระบบโครงสร้างของเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย Software และ Hardware ไปพร้อมกัน ช่วยให้การส่งข่าวสารระหว่างเกษตรกร กับโรงงานและผู้ซื้อสินค้าของโรงงาน ได้ผลดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังพบว่า มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารกันด้วยระบบ Intranet หรือ การใช้ Internet ภายในองค์กร ช่วยในการสื่อสารได้ผลรวดเร็วและถูกต้อง ช่วยให้ระบบการทำงานภายในองค์กรประสานกันเป็นอย่างดี และช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเกิดความรวดเร็ว

ผู้ปฏิบัติงานเกิดความใกล้ชิดและมีความสัมพันธ์ที่ติดต่อกันมากขึ้น มีการประสานความร่วมมือในการทำงานดีขึ้น องค์กรสามารถลดปริมาณการใช้ทรัพยากรในองค์กรลงได้มาก ต้นทุนขององค์กรจึงลดลง (Carr and Smellizer (2002), Lee (2004) และ Sander (2005))

## ระเบียบวิธีวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากร 2 กลุ่ม ประชากรกลุ่มที่ 1 คือบุคคลทั่วไปซึ่งทำงานเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีทั้งผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง/หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ง่าย ๆ ตามตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และประชากรกลุ่มที่ 2 คือ ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง และคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยขั้นตอนแรกมีการจัดเตรียมคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) และพัฒนาแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ หลังจากนั้นจึงทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยวัดคุณภาพความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่า Cronbach's alpha ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.875

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

#### 1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) แบ่งการเก็บรวบรวมจาก 2 ภาคส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) กับ ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ในธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยสุ่มเลือกในพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 10 คน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม (Questionnaire) กับบุคคลทั่วไปที่ทำงานในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่จังหวัดนครปฐม ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีทั้งพนักงานบริษัท รับจ้าง-คนงาน เจ้าของธุรกิจส่วนตัว จำนวน 400 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data): ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และนำไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง อธิบาย ตลอดจนเป็นกรอบในการตั้งคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) และแบบสอบถาม ดังกล่าว

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามใช้หลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive method) ซึ่งจำแนกข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลทั่วไปของบุคคลทั่วไปซึ่งทำงานอยู่ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีทั้งพนักงานบริษัท รับจ้าง-คนงาน และเจ้าของธุรกิจส่วนตัว เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการจัดระเบียบข้อมูล หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแจกแจงความถี่ เป็นต้น

2. การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อองค์กรธุรกิจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร เหตุผลและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร และระดับความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร

นอกจากนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรผู้ให้สัมภาษณ์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรปัจจุบัน ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต และข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต

จากนั้นจึงนำผลการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเหตุผล การหาความสัมพันธ์ของข้อมูล และนำผลที่ได้จากแบบสอบถามมานำเสนอในเชิงพรรณนา (Analytical Description) ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ภายใต้การอ้างอิงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูล

### กรอบแนวคิด

แนวคิดการสื่อสารขององค์กร ประกอบด้วยการเชื่อมโยงระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้สารสนเทศ ช่องทางการสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและสารสนเทศ และกระบวนการทางธุรกิจ ดังแสดงในรูปที่ 1

### การสื่อสาร

1. ช่องทางการสื่อสาร
2. เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ข้อมูลและสารสนเทศ
4. กระบวนการทางธุรกิจ
  - (1) การเงิน การบัญชี
  - (2) การบริหารการผลิต
  - (3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์
  - (4) การขาย/การบริการ

### รูปที่ 1 แนวคิดการสื่อสารขององค์กร

## อภิปราย/สรุปผลการวิจัย

### สรุปผลการวิจัย

#### ผลการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-34 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 55.50 ถัดมาประกอบอาชีพรับจ้าง-คนงาน ร้อยละ 25.75 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในองค์กรธุรกิจด้านงานบริการ

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจในปัจจุบัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สื่อสารผ่านโทรศัพท์มากที่สุด ถัดมาได้แก่ Line การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) Facebook เว็บไซต์ขององค์กร การใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ อินเทอร์เน็ต E-learning Twitter และ Timeline ตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์ต่อการใช้เพื่อการรับแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรมากที่สุด ถัดมาได้แก่ เพื่อการติดตามงาน การติดต่อประสานงานกับบุคลากรภายในองค์กร การนัดประชุม การทำงานเป็นทีม/กลุ่มงาน การดูข้อมูลรายงาน การติดต่อประสานงานกับภายนอกองค์กร และการดำเนินงานโครงการขององค์กร ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ปัจจัย ความทันสมัย ความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา การประหยัดค่าใช้จ่าย ความน่าเชื่อถือของข้อมูล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจอยู่ในระดับมาก

#### ผลการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง 10 คน พบว่า ในด้านการจัดเก็บ การสืบค้นข้อมูล การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และการประสานงานของบุคลากรภายในองค์กร

เทคโนโลยีที่องค์กรธุรกิจเหล่านี้ใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ Lotus Note, ระบบ PASIA AS400, Oracle และ OPDSQL, PCS, เว็บไซต์ขององค์กร การประชุมทางไกลด้วยระบบ VDO conference กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต Outlook, E-mail เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook, Line เป็นต้น

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร ช่วยให้บุคลากรสามารถติดต่อระหว่างแผนกต่างๆ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน และสะดวกรวดเร็ว สามารถสืบค้นและศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงาน และช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนจากการใช้บุคคล ซึ่งการใช้เทคโนโลยีแทนการจ้างแรงงานสามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร

องค์กรธุรกิจพบปัญหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ในประเด็นด้านเทคโนโลยีบางประเภทไม่ตรงกับความต้องการใช้งานของผู้ใช้และล้าสมัย ระบบทำงานล่าช้า การแก้ไขระบบแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง การขาดแคลนพนักงานที่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการทำงานที่ซับซ้อนเกินไปใช้งานยาก อินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้หรืออินเทอร์เน็ตล่มบ่อย สัญญาณ Wifi ช้า การขาดงบประมาณสนับสนุนการพัฒนา ระบบ บุคลากรรุ่นเก่าไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสำหรับการสื่อสาร นอกจากนี้ บุคลากรบางส่วนไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารผิดพลาด และทำให้เกิดความล่าช้าในการสื่อสารระหว่างกัน ข้อมูลในเว็บไซต์ขององค์กรไม่ได้ถูกปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ตลอดจน ข้อจำกัดในการส่งข้อมูลที่มีขนาดใหญ่

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในอนาคต พบว่า อาจมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สำหรับระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การใช้แท็บเล็ตสำหรับการสืบค้นข้อมูล และบันทึกข้อมูล การใช้ QR code และเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายระยะสั้น (NFC) การใช้สัญญาณ Wifi การสร้างภาพนามธรรม (Visualization) สำหรับใช้ในการสื่อสารแทนข้อความ การประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud computing) เป็นวิธีการประมวลผลที่อิงกับความต้องการของผู้ใช้ ทำให้บุคลากรสามารถเชื่อมต่อกับระบบข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา

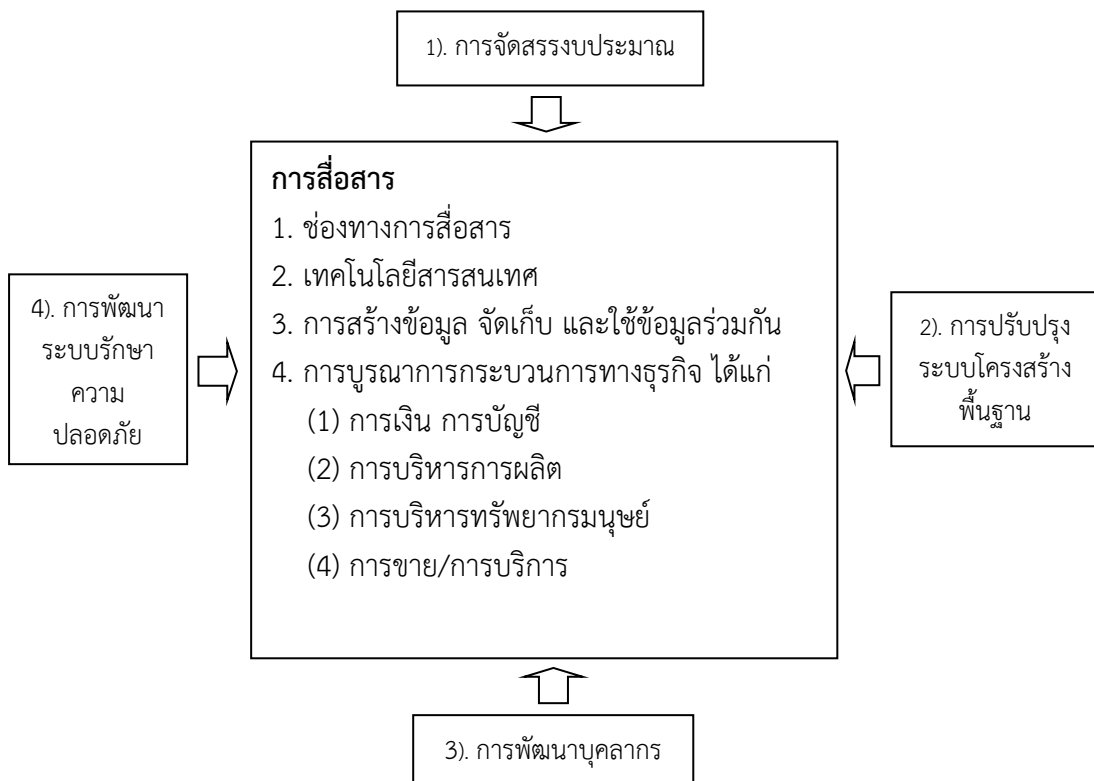
นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในอนาคต ได้แก่ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรให้ทันสมัย เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด โดยช่วยสนับสนุนด้านการใช้งานข้อมูลของพนักงานอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทำให้พนักงานทำงานเสร็จเร็วขึ้น การจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีคุณภาพด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร ตลอดจนควรมีการจัดฝึกเพื่อพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารให้กับพนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ การบันทึกข้อผิดพลาดและกรณีศึกษา จากการทำงานด้านการสื่อสารขององค์กร โดยการจัดการความรู้ และประยุกต์ใช้การแก้ปัญหาในปัจจุบัน นอกจากนี้ องค์กรธุรกิจควรใช้เทคโนโลยีแบบไร้สายให้มากขึ้น ควบคู่กับการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อลดปัญหาในการติดตั้ง ลดการใช้ทรัพยากร ประหยัดพื้นที่ สามารถให้บริการครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการ

ติดต่อสื่อสารของบุคลากรทุกระดับ ทำให้สามารถติดต่อสื่อสาร หรือส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน

### อภิปรายผล

อภิปรายผลการศึกษาซึ่งพิจารณาจากผลที่ได้ในประเด็นต่างๆ ดังแสดงในรูปที่ 2 ดังนี้  
แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง ได้แก่

- 1). การจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรทุกภาคส่วน อย่างเพียงพอ
- 2). การปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบฐานข้อมูล เป็นต้น สำหรับการพัฒนาระบบการสื่อสารขององค์กร
- 3). การพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสาร เพื่อรองรับความเจริญเติบโตขององค์กรในอนาคต
- 4). พัฒนาให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ เพื่อป้องกันรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และข้อมูลไม่รั่วไหล เพื่อให้องค์กรมีความได้เปรียบและมีศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจอย่างยั่งยืน



รูปที่ 2 แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจขนาดกลาง

### ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรขนาดเล็ก องค์กรธุรกิจขนาดกลาง และองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจของประเทศไทย กับประเทศอื่นๆ นอกเหนือจากประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ว่ามีบริบทที่แตกต่างกันอย่างไร

### บรรณานุกรม

- จีราภรณ์ สุฉัฒมสภา (2555). เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการปฏิรูปธุรกิจอย่างยั่งยืน. วารสารการจัดการสมัยใหม่. ปีที่ 10. ฉบับที่ 1. หน้า 16-25.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). “การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS”. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2546). กรุงเทพฯ : 534.
- อภิวิชญ์ เจษฎาพรพันธุ์ และ สมจิตร อาจอินทร์. (2552). “ระบบจัดการโลจิสติกส์ภายในโรงงานแป้งมันสำปะหลังด้วย RFID กรณีศึกษา : บริษัท สงวนวงษ์อุตสาหกรรม จำกัด”. การประชุมสัมมนาวิชาการด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ครั้งที่ 9. 19-21 พฤศจิกายน 2552.
- Becker T., (1999). “The Economic of Food Quality Standards”. Proceeding of the Second Interdisciplinary Workshop on Standardization Research, University of the Federal Armed Force Hamburg, 24-27 May.
- Carr, A. S. and Smellizer, L. R. (2002). “The Relationship between Information Technology Use and Buyer-Supplier Relationships : An Exploratory Analysis of the Buying Firm’s Perspective”. IEEE Transaction on Engineering Management. Vol. 49, No. 3, pp. 293-304.
- Lee, H. L. (2004). “The Triple-A Supply Chain”. Harvard Business Review. Vol. 82, No. 10, pp. 102-112.
- Russell, S. (2009). “Supply Chain Management : More Than Integrated Logistics”. Air Force Journal of Logistics. Vol. XXXI, No. 2.
- Sander, N. R. (2005). “IT Aligment in Supply Chain Relationships : A Study of Supplier Benefits”. Journal of Supply Chain Management. Vol. 41, No. 2, pp. 4-13.
- Shu, G., Tian-zhi, R., and Mao-hua, (2007). “Technology and Infrastructure Considerations for E-commerce in Chinese Agriculture”. Agriculture in China, Vol. 6, No. 1, pp. 1-10.

Turban, E., Leidner, D., Mclean, E., & Wetherbe, J. (2006). Information technology for management : transforming organizations in the digital economy 5<sup>th</sup> ed. Hoboken, NJ : John Wiley & Sons (Asia).