

การสื่อสารและเทคโนโลยีในงานบริการ

3. การประยุกต์ใช้สื่อและเทคโนโลยีในงานบริการ

การประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ได้มีการนำมาใช้ในหลายสาขาวิชาชีพ ทั้งในด้านการศึกษา ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม ด้านการแพทย์ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ การทำงาน การศึกษาหาความรู้ ทำให้คุณภาพชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันดีขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานราชการต่างๆ ก็นำเทคโนโลยีสารสนเทศและ ระบบคอมพิวเตอร์ เข้ามาอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ในการติดต่อประสานงานกับทางราชการ และในธุรกิจเอกชนทางด้านการโรงแรม และการท่องเที่ยว ก็ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการลูกค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ทำได้อย่างสะดวกรวดเร็วทันเหตุการณ์ เทคโนโลยีการสื่อสารสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจเพื่อสร้างผลประโยชน์ และอำนวยความสะดวกได้มากมาย เช่น Videoconference, Voice Mail, Fax, GroupWare, Collaboration, EDI และ GPS เป็นต้น



1. Videoconference

Videoconference เป็นการรวมเทคโนโลยี 2 อย่าง เข้าไว้ด้วยกัน นั่นคือ เทคโนโลยีวีดีโอและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งจุดประสงค์ของการใช้เทคโนโลยี Videoconference นั้นเพื่อสนับสนุนการประชุมทางไกลเป็นหลัก ดังนั้นผู้บริหารที่ติดภารกิจในต่างแดนไม่สามารถเดินทางมาเข้าร่วมการประชุมตามสถานที่ที่กำหนดไว้ได้ ก็สามารถใช้เทคโนโลยี Videoconference ทำการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้บริหารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมายังห้องประชุมในเวลาที่มีนัดหมายได้ทันที โดยจะทำให้ผู้บริหารที่อยู่ในสถานที่ห่างไกลนั้นสามารถเข้าร่วมประชุมตามปกติได้ ในขณะที่ประชุมอยู่นั้นผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนยังสามารถเห็นข้อมูล ภาพ กราฟ หรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท ได้พร้อมกันทุกคนนอกจากนี้การใช้Videoconference ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปประชุมในสถานที่ไกล ๆ ได้ และยังช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางด้วย

เทคโนโลยี Videoconference เป็นเทคโนโลยีที่ต้องใช้อุปกรณ์ต่อไปนี้ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งการ์ดเสียงหรือ Sound on Board กล้องถ่ายวีดีโอขนาดเล็ก ไมโครโฟน ลำโพง (หรือหูฟัง หรือ Head-Set) และต้องมีโปรแกรมที่ใช้ควบคุมการรับส่งข้อความ ภาพ และเสียง ตลอดจนไฟล์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทั้งหมดจะ

ทำให้ผู้ร่วมประชุมเห็นภาพและได้ยินเสียงของผู้ร่วมประชุมคนอื่น ๆ ได้นอกจากเทคโนโลยีที่กล่าวมาแล้วยังมีเทคโนโลยีอีกอย่างที่ทำหน้าที่ไม่ต่างกับ Videoconference นั่นคือ Web Conference ที่เป็นการประชุมผ่านเว็บไซต์ และ Video Telephone Call ที่สามารถสนทนาผ่านโทรศัพท์พร้อมทั้งเห็นภาพอีกฝ่ายหนึ่งได้พร้อมกัน ซึ่งทั้ง 2 เทคโนโลยีนี้มักจะนิยมใช้ภายในที่พักอาศัยเป็นการส่วนตัว



2. VoiceMail

Voice Mail เป็นเทคโนโลยีที่ทำหน้าที่คล้ายกับเครื่องตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ซึ่งจะบันทึกเสียงของผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาไว้ในเครื่องบันทึกเทป แต่ Voice Mail มีลักษณะที่ต่างกันเล็กน้อยแทนที่จะบันทึกเสียงของผู้พูดไว้ด้วยสัญญาณอนาล็อกแบบเครื่องบันทึกเทปทั่วไป แต่ Voice mail กลับบันทึกเก็บไว้ใน Voice Mailbox ของเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยสัญญาณดิจิทัล โดยปกติแล้ว ระบบ Voice Mail จะมี Voice Mailbox ใช้เป็นกล่องเก็บบันทึกข้อความเสียงเพียงกล่องเดียวต่อ 1 ระบบ เท่านั้นไม่ว่าจะมีผู้ใช้กี่คนก็ตาม เช่น การนำ Voice Mail มาใช้ในบริษัทหรือในมหาวิทยาลัย ซึ่งพนักงานต่าง ๆ ในบริษัทหรือนักศึกษาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยต่างก็ใช้ Voice Mailbox ตัวเดียวกันนี้เก็บบันทึกเสียงไว้ เป็นต้นส่วนภายใน Voice Mailbox นี้สามารถแบ่งเป็นโพลเดอร์ย่อย ๆ ให้ผู้ใช้แต่ละคนได้ทำให้สามารถเรียกข้อความขึ้นมาฟังตอบกลับหรือส่งต่อข้อความไปถึงผู้ใช้คนอื่น ๆ ได้และหากต้องการส่งข้อความไปถึงผู้รับพร้อมกันหลายคนก็สามารถทำได้

3. Fax

ข้อมูลที่สื่อสารผ่านเทคโนโลยีแฟกซ์ (FAX) นี้ อาจเป็นข้อความที่พิมพ์ขึ้นหรือเขียนขึ้นด้วยมือ และอาจจะมีรูปภาพด้วยก็ได้การรับและส่งผ่านข้อมูลดังกล่าวนี้ผู้ใช้สามารถเลือกใช้เครื่องแฟกซ์ หรือจะใช้คอมพิวเตอร์ที่มีการติดตั้งแฟกซ์โมเด็มเป็นอุปกรณ์สื่อสารก็ได้แต่การใช้คอมพิวเตอร์นั้นจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและมีประสิทธิภาพดีกว่าการใช้เครื่องแฟกซ์ธรรมดา กล่าวคือ ถ้าใช้คอมพิวเตอร์ผู้ใช้สามารถดูข้อความหรือรูปภาพผ่านทางหน้าจอได้ทันทีไม่จำเป็นต้องพิมพ์ออกมาเป็นเอกสาร ซึ่งก็เท่ากับเป็นการประหยัดเวลาและกระดาษนั่นเอง นอกจากนี้ผู้ใช้อย่างเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้เป็นไฟล์ได้ ซึ่งการเก็บข้อมูลเป็นไฟล์นี้จะทำให้ผู้ใช้ควบคุมและจัดการไฟล์ได้ง่ายกว่าการเก็บเป็นเอกสารและด้วยคุณประโยชน์เช่นนี้จึงทำให้บริษัทใหญ่ ๆ เช่น บริษัทประกันภัยที่ต้องการรับส่งข้อความต่าง ๆ เป็นจำนวนมากในแต่ละวันหันมาใช้การรับส่งแฟกซ์ด้วยโมเด็มแทนการใช้เครื่องแฟกซ์ธรรมดา

4. GroupWare

Group Ware คือ โปรแกรมที่ช่วยสนับสนุนกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมโครงการเดียวกันให้มีการแบ่งปันสารสนเทศผ่านทางเครือข่าย (LAN และ WAN) โดย GroupWare เป็นองค์ประกอบของแนวความคิดอิสระที่เรียกว่า “Workgroup Computing” ซึ่งประกอบไปด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ของเครือข่ายซึ่งจะทำให้ผู้ร่วมงานทุกคนสามารถสื่อสารถึงกัน และร่วมกันจัดการโครงการต่าง ๆ ร่วมประชุมตามหมายกำหนดการ ตลอดจนร่วมกันตัดสินใจเป็นกลุ่มได้

5. Collaboration

Collaboration เป็นความสามารถของซอฟต์แวร์แต่ละชนิดที่ทำให้ผู้ใช้งานทำงานร่วมกันได้โดยต่อเชื่อมถึงกันผ่าน Server เช่น โปรแกรม Microsoft Office XP ที่สามารถปฏิบัติงานหรือติดต่อกันร่วมกับผู้อื่นได้และมีความสามารถในการควบคุมการประชุมแบบออนไลน์ (Online Meeting) เช่น สามารถแบ่งปันไฟล์เอกสารให้กับผู้อื่นได้เปิดอ่านพร้อมกันและถ้ามีใครสักคนเปลี่ยนแปลงข้อมูลไฟล์คนอื่น ๆ ที่กำลังเปิดไฟล์อยู่ก็จะเห็นการเปลี่ยนแปลงนั้นด้วย เป็นต้น

6. EDI (Electronic Data Interchange)

EDI คือ การแลกเปลี่ยนเอกสารทางธุรกิจระหว่างบริษัทคู่ค้าในรูปแบบมาตรฐานสากลจากเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่ง โดยระบบ EDI จะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 2 อย่าง คือ การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารที่เป็นกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ต้องอยู่ในรูปแบบมาตรฐานสากลด้วยสององค์ประกอบนี้ให้ทุกธุรกิจสามารถแลกเปลี่ยนเอกสารกันได้ทั่วโลก

ข้อดี - ลดงานซ้ำซ้อน และลดขั้นตอนการจัดการรับ - ส่งเอกสาร

เพิ่มความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ในการรับ - ส่งเอกสาร

สามารถนำเอาข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

ลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร เช่น ค่าแสดมป์ ค่าพัสดุไปรษณีย์ และพนักงาน

เพิ่มความรวดเร็วในการทำธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานะที่มีการแข่งขันสูงขึ้น

เพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้า



7. GPS (Global Positioning System)

ระบบ GPS ประกอบไปด้วยเทคโนโลยีที่ใช้ตรวจสอบตำแหน่งที่ตั้งของ GPS Receiver (อุปกรณ์รับสัญญาณ) ผ่านทางดาวเทียม ซึ่งมีลักษณะการทำงานโดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1. ดาวเทียมแต่ละดวงที่โคจรรอบโลกจะส่งสัญญาณมาที่ GPS Receiver ทุก ๆ 1,000 วินาที ซึ่งสัญญาณที่ส่งมานี้เป็นสัญญาณที่บอกให้ทราบว่ GPS Receiver กำลังอยู่ที่พิกัดใดในโลก
2. เมื่อ GPS Receiver ได้รับสัญญาณแล้วจะทำการวิเคราะห์สัญญาณที่ได้จากดาวเทียมแล้วแสดงออกมาให้ผู้ใ้ใช้ได้ทราบ ซึ่งรูปแบบการแสดงผลนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบ นั่นคือ
 - 1) แสดงผลที่ GPS Receiver ซึ่งจะมีจอภาพแสดงให้เห็นว่ากำลังอยู่ ณ ตำแหน่งใดในแผนที่โลก
 - 2) รับสัญญาณจากดาวเทียมแล้วส่งสัญญาณไปวิเคราะห์และแสดงผลต่ออย่างสถานี



โทรศัพท์เคลื่อนที่

หนึ่งในตัวอย่างที่รู้จักดีที่สุดของเทคโนโลยีไร้สายก็คือโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือที่เรียกว่าโทรศัพท์มือถือ ที่มีมากกว่า 4.6 พันล้านผู้เข้าทั่วโลก ณ สิ้นปี 2010. โทรศัพท์ไร้สายเหล่านี้ใช้คลื่นวิทยุเพื่อช่วยให้ผู้ใช้โทรศัพท์โทรฯ เข้าออก จากหลาย ๆ สถานที่ทั่วประเทศ ที่สัญญาณส่งไปถึง

การสื่อสารข้อมูลแบบไร้สาย

การสื่อสารข้อมูลไร้สายเป็นองค์ประกอบสำคัญของการประมวลเคลื่อนที่. เทคโนโลยีที่สามารถใช้ได้มีความหลากหลายแตกต่างกันในแต่ละท้องถิ่น, ระยะเวลาครอบคลุมและประสิทธิภาพ ในบางสถานการณ์ที่หลายๆผู้ใช้จะต้องสามารถที่จะเชื่อมต่อได้หลายประเภทและหลายเครือข่าย. เพื่อทำให้ง่ายขึ้น ซอฟต์แวร์จัดการการเชื่อมต่อจะต้องถูกนำมาใช้ หรือ VPN เคลื่อนที่ เพื่อรับมือกับการเชื่อมต่อหลายประเภท เหมือนกับเป็นเครือข่ายเสมือนเดี่ยวที่มีการรักษาความปลอดภัยอย่างดี เทคโนโลยีที่สนับสนุนได้แก่:

Wi-Fi เป็นเครือข่ายท้องถิ่นไร้สายที่ช่วยให้อุปกรณ์การคำนวณแบบพกพาสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้อย่างง่ายดาย ในขณะที่มาตรฐาน IEEE 802.11 b, g, n, Wi-Fi ให้ความเร็วเท่ากับบางชนิดของสายอีเธอร์เน็ต Wi-Fi ได้กลายเป็นมาตรฐานสำหรับการเข้าถึงในบ้านส่วนตัว, ภายในสำนักงานและที่ฮอตสปอตสาธารณะ. บางธุรกิจลูกค้าเสียค่าใช้จ่ายค่าบริการรายเดือนเพื่อใช้บริการขณะที่บางธุรกิจได้เริ่มเสนอให้ฟรีในความพยายามที่จะขายสินค้าของพวกเขา.

บริการข้อมูลมือถือที่จะใช้ได้ภายในระยะ 10-15 ไมล์จากเซลล์ไซต์ที่ใกล้ที่สุด. ความเร็วได้เพิ่มสูงขึ้นเมื่อเทคโนโลยีมีการพัฒนา จากเทคโนโลยีก่อนหน้านี้เช่น GSM, CDMA และ GPRS ไปเป็นเครือข่าย 3G เช่น W-CDMA, EDGE หรือ CDMA2000.

การสื่อสารเคลื่อนที่ผ่านดาวเทียมอาจจำเป็นต้องใช้ในที่ที่การเชื่อมต่อไร้สายอื่น ๆ ไม่สามารถใช้ได้ เช่นในพื้นที่ชนบทส่วนใหญ่ หรือสถานที่ห่างไกล. การสื่อสารผ่านดาวเทียมมีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการขนส่ง, การบิน, การใช้งานเกี่ยวกับการเดินเรือและการทหาร.

การถ่ายโอนพลังงานแบบไร้สาย

การถ่ายโอนพลังงานแบบไร้สายเป็นกระบวนการซึ่งพลังงานไฟฟ้าจะถูกส่งจากแหล่งพลังงานที่ยังโหดไฟฟ้าที่ไม่ได้มีแหล่งพลังงานในตัวโดยไม่ต้องใช้สายเชื่อมต่อ เช่นเครื่องชาร์จแปรงสีฟันไฟฟ้า

อุปกรณ์อินเทอร์เน็ตไร้สาย

เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ายุคใหม่ที่หิวเสียดกับความยุ่งเหยิงสายเคเบิล หลายบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์หันไปใช้เทคโนโลยีไร้สายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคดังกล่าว แต่เดิม อุปกรณ์ต่อพ่วงเหล่านี้ใช้ transceivers ขนาดใหญ่และจำกัดอย่างมากที่จะเป็นสื่อกลางระหว่างคอมพิวเตอร์และแป้นพิมพ์และเมาส์ แต่อุปกรณ์รุ่นล่าสุดได้ใช้ชิ้นส่วนที่มีคุณภาพสูงและขนาดเล็ก, แม้แต่ บลูทูธก็ยังถูกนำมาใช้ ระบบเหล่านี้ได้กลายเป็นที่แพร่หลายซะจนผู้ใช้บางคนเริ่มบ่นหาอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ใช้สาย เพราะอุปกรณ์ไร้สายมักจะมีเวลาตอบสนองที่ช้ากว่าอุปกรณ์ใช้สายอันเนื่องมาจากข้อจำกัดอันเป็นธรรมชาติของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า.. แต่ช่องว่างกำลังลดลง

เทคโนโลยีของการสื่อสารและโทรคมนาคมในปัจจุบันก้าวไกลไปมาก มีบริการมากมายที่ทันสมัยและตอบรับกับการนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ตัวอย่างการใช้โทรศัพท์ในปัจจุบันนี้ก็มีได้มีไว้เพียงสำหรับคุยสนทนาเพียงอย่างเดียวอีกต่อไป แต่มันสามารถช่วยงานได้มากขึ้น โดยอ้างอิงข้อมูลและการเปิดให้บริการของบริษัท มีติดต่อสื่อสารผ่านดาวเทียมทั้งภาพและเสียง มีโทรศัพท์มือถือรุ่นต่าง ๆ ออกมามากมาย พัฒนาทั้งหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน เช่น เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้วางแผนการก่อสร้าง และติดตั้งขยายบริการโทรศัพท์พื้นฐาน 2.6 ล้านเลขหมาย ครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล รวมถึงการซ่อมบำรุงรักษาเป็นระยะเวลา 25 ปี และเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการในปัจจุบัน

ปัจจุบันพัฒนาการและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ในองค์การ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งก่อให้เกิดความท้าทายแก่ผู้บริหารในอนาคตให้นำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจ โดยผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และวิสัยทัศน์ต่อแนวโน้มของเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเราสามารถจำแนกผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อการทำงานขององค์การออกเป็น 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงรูปแบบการทำงานขององค์การ เทคโนโลยีหลายอย่างได้ถูกนำเข้ามาใช้ภายในองค์การ และส่งผลให้กระบวนการในการทำงานได้เปลี่ยนรูปแบบไป ตัวอย่างเช่น การนำเอาเทคโนโลยีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Mail) เข้ามาใช้ภายในองค์การ ทำให้การส่งข่าวสารไม่ต้องใช้พนักงานเดินหนังสืออีกต่อไป ตลอดจนลดการใช้กระดาษที่ต้องพิมพ์ข่าวสาร และสามารถส่งข่าวสารไปถึงบุคคลที่ต้องการได้เป็นจำนวนมาก และรวดเร็ว หรือเทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ที่เปลี่ยนรูปแบบของกระบวนการทำงานและประสานงานของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ขององค์การ

2. การสนับสนุนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์โดยเทคโนโลยีสารสนเทศผลิตสารสนเทศที่สำคัญให้แก่ผู้บริหารที่จะใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจและการสร้างความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง โดยอนาคตการแข่งขันในแต่ละอุตสาหกรรมจะมีความรุนแรงมากขึ้น การบริหารงานของผู้บริหารที่อาศัยเพียงประสบการณ์และโชคชะตาอาจจะไม่เพียงพอ แต่ถ้าผู้บริหารมีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาประกอบในการตัดสินใจ ก็จะสามารถแก้ไขปัญหาและบริหารงานได้มีประสิทธิภาพขึ้น ดังนั้นผู้บริหารในอนาคตจะต้องสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสร้างสารสนเทศที่ดีให้กับตนเองและองค์การ

3. เครื่องมือในการทำงาน เทคโนโลยีถูกนำเข้ามาใช้ภายในองค์กร เพื่อให้การทำงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ เราจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถที่จะนำมาประยุกต์ในหลาย ๆ ด้าน โดยเทคโนโลยีจะช่วยเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงคุณภาพของการทำงานให้ดีขึ้น หรือแม้กระทั่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของแรงงาน และวัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ ลง แต่ยังคงรักษา หรือเพิ่มคุณภาพในการทำงานหรือการให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าเทคโนโลยีจะถูกนำเข้ามาใช้ในการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินงานขององค์กรมากขึ้นในอนาคต

4. การเพิ่มผลผลิตของงานโดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือ PC ถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการใช้งานสะดวกและไม่ซับซ้อนเหมือนอย่างคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ นอกจากนี้ในท้องตลาดยังมีชุดคำสั่งประยุกต์ (Application Software) อีกมากมายที่สามารถใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และผลผลิตของงานได้อย่างมาก และเมื่อต่อคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเข้ากับระบบเครือข่าย ก็จะทำให้องค์กรสามารถรับส่งข้อมูลและข่าวสารจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อีกด้วย ดังนั้นในอนาคตคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลจะกลายเป็นเครื่องมือหลักของพนักงาน และผู้บริหารขององค์กร

5. เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร ในช่วงแรกของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทางธุรกิจ คอมพิวเตอร์จะถูกใช้เป็นเพียงอุปกรณ์หลักที่ช่วยในการเก็บและคำนวณข้อมูลต่าง ๆ เท่านั้น ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้ถูกพัฒนาให้มีศักยภาพจากทั้งภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร โดยไม่จำกัดขอบเขตว่าผู้ใช้จะอยู่ห่างไกลกันเท่าใด ปัจจุบันผู้ใช้สามารถติดต่อเพื่อที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันได้จากทุกหนทุกแห่งทั่วโลก คอมพิวเตอร์จึงมีบทบาทที่สำคัญมากกว่าการเป็นเครื่องที่เก็บและประมวลผลข้อมูลเหมือนอย่างในอดีตต่อไป

แนวโน้มของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร แสดงให้เราเห็นได้ว่าในอนาคตผู้ที่จะเป็นนักบริหารและนักวิชาชีพที่ประสบความสำเร็จจะต้องไม่เพียงแคร์ู้จักคอมพิวเตอร์ แต่จะต้องสามารถใช้คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ และรู้จักการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้บริหารในอนาคตจะต้องรู้จักการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานของตนเอง มีความคิดในการที่จะสร้างระบบสารสนเทศที่ตนเองต้องการ เพื่อช่วยในการตัดสินใจ ในภาวะที่มีการแข่งขันสูง ทำให้การบริหารของตนเองมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จอย่างสูงสุด ขณะที่นักวิชาชีพจะใช้ระบบสารสนเทศในการรวบรวม และประมวลผล และจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการคัด

ปัจจุบันพัฒนาการและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ในองค์กร ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งก่อให้เกิดความท้าทายแก่ผู้บริหารในอนาคตให้นำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจ โดยผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และวิสัยทัศน์ต่อแนวโน้มของเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเราสามารถจำแนกผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อการทำงานขององค์กรออกเป็น 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงรูปแบบการทำงานขององค์กร เทคโนโลยีหลายอย่างได้ถูกนำเข้ามาใช้ภายในองค์กร และส่งผลให้กระบวนการในการทำงานได้เปลี่ยนรูปแบบไป ตัวอย่างเช่น การนำเอาเทคโนโลยีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Mail) เข้ามาใช้ภายในองค์กร ทำให้การส่งข่าวสารไม่ต้องใช้พนักงานเดินหนังสืออีกต่อไป ตลอดจนลดการใช้กระดาษที่ต้องพิมพ์ข่าวสาร และสามารถส่งข่าวสารไปถึงบุคคลที่ต้องการได้เป็น

จำนวนมาก และรวดเร็ว หรือเทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ที่เปลี่ยนรูปแบบของกระบวนการทำงานและประสานงานของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ขององค์การ

2. การสนับสนุนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศผลิตสารสนเทศที่สำคัญให้แก่ผู้บริหารที่จะใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจและการสร้างความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง โดยอนาคตการแข่งขันในแต่ละอุตสาหกรรมจะมีความรุนแรงมากขึ้น การบริหารงานของผู้บริหารที่อาศัยเพียงประสบการณ์และโชคชะตาอาจจะไม่เพียงพอ แต่ถ้าผู้บริหารมีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาประกอบในการตัดสินใจ ก็จะสามารถแก้ไขปัญหาและบริหารงานได้มีประสิทธิภาพขึ้น ดังนั้นผู้บริหารในอนาคตจะต้องสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสร้างสารสนเทศที่ดีให้กับตนเองและองค์การ

3. เครื่องมือในการทำงาน เทคโนโลยีถูกนำเข้ามาใช้ภายในองค์การ เพื่อให้การทำงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ เราจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถที่จะนำมาประยุกต์ในหลาย ๆ ด้าน โดยเทคโนโลยีจะช่วยให้เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงคุณภาพของการทำงานให้ดีขึ้น หรือแม้กระทั่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของแรงงาน และวัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ ลง แต่ยังคงรักษา หรือเพิ่มคุณภาพในการทำงานหรือการให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าเทคโนโลยีจะถูกนำเข้ามาใช้ในการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินงานขององค์การมากขึ้นในอนาคต

4. การเพิ่มผลผลิตของงานโดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือ PC ถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการใช้งานสะดวกและไม่ซับซ้อนเหมือนอย่างคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ นอกจากนี้ในท้องตลาดยังมีชุดคำสั่งประยุกต์ (Application Software) อีกมากมายที่สามารถใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และผลผลิตของงานได้อย่างมาก และเมื่อต่อคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเข้ากับระบบเครือข่าย ก็จะทำให้ห้องค์การสามารถรับส่งข้อมูลและข่าวสารจากทั้งภายในและภายนอกองค์การได้อีกด้วย ดังนั้นในอนาคตคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลจะกลายเป็นเครื่องมือหลักของพนักงานและผู้บริหารขององค์การ

5. เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร ในช่วงแรกของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทางธุรกิจ คอมพิวเตอร์จะถูกใช้เป็นเพียงอุปกรณ์หลักที่ช่วยในการเก็บและคำนวณข้อมูลต่าง ๆ เท่านั้น ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้ถูกพัฒนาให้มีศักยภาพจากทั้งภายในองค์การหรือภายนอกองค์การ โดยไม่จำกัดขอบเขตว่าผู้ใช้จะอยู่ห่างไกลกันเท่าใด ปัจจุบันผู้ใช้สามารถติดต่อเพื่อที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันได้จากทุกหนทุกแห่งทั่วโลก คอมพิวเตอร์จึงมีบทบาทที่สำคัญมากกว่าการเป็นเครื่องที่เก็บและประมวลผลข้อมูลเหมือนอย่างในอดีตต่อไป

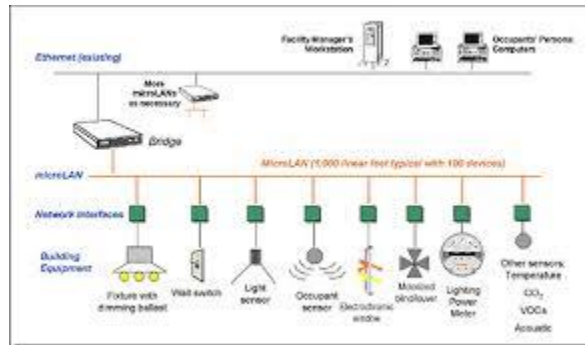
แนวโน้มของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ แสดงให้เราเห็นได้ว่าในอนาคตผู้ที่จะเป็นนักบริหารและนักวิชาชีพที่ประสบความสำเร็จจะต้องไม่เพียงแต่รู้จักคอมพิวเตอร์ แต่จะต้องสามารถใช้คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ และรู้จักการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้บริหารในอนาคตจะต้องรู้จักการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานของตนเอง มีความคิดในการที่จะสร้างระบบสารสนเทศที่ตนเองต้องการ เพื่อช่วยในการตัดสินใจ ในภาวะที่มีการแข่งขันสูง ทำให้การบริหารของตนเองมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จอย่างสูงสุด ขณะที่นักวิชาชีพจะใช้ระบบสารสนเทศในการรวบรวม และประมวลผล และจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการค้นหาและตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange ; EDI) เป็นการส่งข้อมูลหรือข่าวสารจากระบบคอมพิวเตอร์หนึ่ง ไปสู่ระบบคอมพิวเตอร์อื่น โดยผ่านทางระบบสื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การส่งคำสั่งซื้อไปยังผู้ขาย

โดยตรง ปัจจุบันระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพราะช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของแต่ละองค์การลง โดยองค์การจะสามารถส่งและรับสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ เช่น ใบสั่งซื้อและใบตอบรับผ่านระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่มีอยู่ ทำให้ทั้งผู้ส่งและผู้รับข้อมูลไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง

อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงไปทั่วโลก มีผู้ใช้งานหลายล้านคน และกำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยที่สมาชิกสามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดต่าง ๆ ได้ ในปัจจุบันได้มีหลายสถาบันให้ประเทศไทยที่เชื่อมระบบคอมพิวเตอร์กับเครือข่ายนี้ เช่น ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (Nectec) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย เป็นต้น

ระบบเครือข่าย (Networking System) โดยเฉพาะระบบเครือข่ายเฉพาะพื้นที่ (Local Area Network, LAN) เป็นระบบสื่อสารเครือข่ายที่ใช้ในการระยะทางที่กำหนด ส่วนใหญ่จะภายในอาคารหรือในหน่วยงาน LAN จะมีส่วนช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงานของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลให้สูงขึ้น รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การใช้ข้อมูลร่วมกัน และการเพิ่มความเร็วในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ระบบเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลยังผลักดันให้เกิดการกระจายความรับผิดชอบในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไปยังผู้ใช้มากกว่าในอดีต



การประชุมทางไกล (Teleconference) เป็นการนำเทคโนโลยีสาขาต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายโทรทัศน์ และระบบสื่อสารโทรคมนาคมผสมผสาน เพื่อใช้สนับสนุนในการประชุมมีประสิทธิภาพ โดยผู้เข้าร่วมประชุมไม่จำเป็นต้องอยู่ในห้องประชุมและพื้นที่เดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง โดยเฉพาะในสภาวะการจราจรที่ติดขัด ตลอดจนผู้เข้าประชุมอยู่ในเขตที่ห่างไกลกันมาก

โทรทัศน์ตามสายและผ่านดาวเทียม (Cable and Satellite TV) การส่งสัญญาณโทรทัศน์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไปยังผู้ชม จะมีผลทำให้ข้อมูลข่าวสารสามารถแพร่ไปได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุมพื้นที่ที่กว้างขึ้น โดยที่ผู้ชมสามารถเข้าถึงข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ได้มากขึ้น ส่งผลให้ผู้ชมรายการมีทางเลือกมากขึ้นและสามารถตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ได้เหมาะสมขึ้น

เทคโนโลยีมัลติมีเดีย (Multimedia Technology) เป็นการนำเอาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาจัดเก็บข้อมูล หรือข่าวสารในลักษณะที่แตกต่างกันทั้งรูปภาพ ข้อความ เสียง โดยสามารถเรียกกลับมาใช้เป็นภาพเคลื่อนไหวได้ และยังสมารถโต้ตอบกับผู้ใช้ด้วยการประยุกต์เข้ากับความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม (Computer Based Training) เป็นการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ หรือการนำเอาคอมพิวเตอร์มาช่วยในด้านการเรียนการสอนที่เรียกว่า "คอมพิวเตอร์ช่วยการสอน (Computer Assisted Instruction) หรือ CAI" การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการสอนเปิดช่องทางใหม่ในการเรียนรู้ โดยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ ตลอดจนปรัชญาการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ (Computer Aided Design ; CAD) เป็นการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลเข้ามาช่วยในการออกแบบผลิตภัณฑ์ รวมทั้งรูปแบบหีบห่อของผลิตภัณฑ์หรือการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยทางด้านการออกแบบวิศวกรรม และสถาปัตยกรรมให้มีความเหมาะสมกับความต้องการและความเป็นจริง ตลอดจนช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานในการออกแบบ โดยเฉพาะในเรื่องของเวลา การแก้ไข และการจัดเก็บแบบ

การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการผลิต(Computer Aided Manufacturing ; CAM) เป็นการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการผลิตสินค้าในโรงงานอุตสาหกรรม เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์จะมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ในการทำงานที่ซ้ำกัน ตลอดจนสามารถตรวจสอบรายละเอียดและข้อผิดพลาดของผลิตภัณฑ์ได้ตามมาตรฐานที่ต้องการ ซึ่งจะช่วยประหยัดระยะเวลาและแรงงาน ประการสำคัญช่วยให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์มีความสม่ำเสมอตามที่กำหนด

ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์(Geographic Information System ; GIS) เป็นการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ทางด้านรูปภาพ (Graphics) และข้อมูลทางภูมิศาสตร์มาจัดทำแผนที่ในบริเวณที่สนใจ GIS สามารถนำมาประยุกต์ให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินกิจการต่าง ๆ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) การกำหนดนโยบายการพัฒนาประเทศและท้องถิ่น การวางแผนทางการตลาด การบริหารการขนส่ง การสำรวจและวางแผนป้องกันธรรมชาติ การช่วยเหลือและกู้ภัย เป็นต้น

การเรียนรู้แบบออนไลน์ (E-learning)

เป็นการเรียนรู้ด้วยตัวเองผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต (Internet) หรืออินทราเน็ต (Intranet) ผู้เรียนจะได้เรียนตามความสามารถและความสนใจของตน โดยเนื้อหาของบทเรียนจะถูกส่งไปยังผู้เรียนผ่านเว็บเบราว์เซอร์(Web Browser) โดยผู้เรียน ผู้สอน และเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกคน สามารถติดต่อ ปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้เช่นเดียวกับการเรียนในชั้นเรียนปกติ โดยอาศัยเครื่องมือการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยสำหรับทุกคนที่สามารถเรียนรู้ได้ทุกเวลา และทุกสถานที่ (Learn for all : anyone, anywhere and anytime) ซึ่งการให้บริการการเรียนแบบออนไลน์ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ส่วน แต่ละส่วนได้รับการออกแบบเป็นอย่างดี เมื่อนำมาประกอบเข้าด้วยกัน แล้วระบบทั้งหมดจะต้องทำงานประสานกันได้อย่างลงตัว ดังนี้

- 1) เนื้อหาของบทเรียน ประกอบด้วย ข้อความ รูปภาพ เสียง วิดีโอและมัลติมีเดียอื่น ๆ
- 2) ระบบบริหารการเรียน ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง กำหนดลำดับของเนื้อหาในบทเรียน เราเรียกระบบนี้ว่า ระบบบริหารการเรียน (E-Learning Management System : LMS) ดังนั้น ระบบบริหารการเรียนจึงเป็นส่วนที่เอื้ออำนวยให้ผู้เรียนได้ศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจนจบหลักสูตร
- 3) การติดต่อสื่อสาร นำรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง มาใช้ประกอบในการเรียน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ ประเภท Real-time ได้แก่ Chat (message, voice), White

board/Text slide, Real-time Annotations, Interactive poll, Conferencing และอื่นๆ ส่วนอีกแบบคือประเภท Non real-time ได้แก่ Web-board, E-mail

บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction - CAI)

บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะเสนอสารสนเทศที่ได้ผ่านกระบวนการสร้าง และพิจารณาเป็นอย่างดี โดยมีเนื้อหาวิชาหรือสารสนเทศ แบบฝึกหัด การทดสอบ และการให้ข้อมูลป้อนกลับให้ผู้เรียนได้ตอบสนองต่อบทเรียนได้ตามระดับความสามารถของตนเอง เนื้อหาวิชาที่นำเสนอจะอยู่ในรูปแบบที่มีเสียง ซึ่งประกอบด้วยอักษร รูปภาพ เสียง และหรือ ทั้งภาพและเสียง โดยมีจุดมุ่งหมายนำผู้เรียนไปสู่การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาศัยการสอนที่มีการวางโปรแกรมไว้ล่วงหน้า เป็นการให้ผู้เรียนมีโอกาสเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และมีผลย้อนกลับทันทีและเรียนรู้ไปที่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม ตามความต้องการและความสามารถของตน

วีดิทัศน์ตามอัธยาศัย (Video on Demand - VOD)

การจัดการฐานข้อมูลต้องอาศัยโปรแกรมที่ทำหน้าที่ ในการกำหนดลักษณะข้อมูลที่จะเก็บไว้ในฐานข้อมูลอำนวยความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล กำหนดผู้ที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ฐานข้อมูลได้ พร้อมกับกำหนดด้วยว่าให้ใช้ได้แบบใด เช่น ให้อ่านข้อมูลได้อย่างเดียวหรือให้แก้ไขข้อมูลได้ด้วย นอกจากนั้นยังอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล การแก้ไขปรับปรุงข้อมูล ตลอดจนการจัดทำข้อมูลสำรองด้วย โดยอาศัยโปรแกรมที่เรียกว่า ระบบการจัดการฐานข้อมูล(Database Management System: DBMS) ซึ่งโปรแกรมที่ได้รับการยอมรับในการจัดการฐานข้อมูล ได้แก่ Microsoft Access, Oracle, Informix, dBase, FoxPro, และ Paradox เป็นต้น

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-books)

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถอ่านได้ทางอินเทอร์เน็ต สำหรับเครื่องมือที่จำเป็นต้องมีในการอ่านหนังสือประเภทนี้ก็คือ ฮาร์ดแวร์ประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพาอื่นๆ พร้อมทั้งติดตั้งระบบปฏิบัติการหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้อ่านข้อความต่างๆ ตัวอย่างเช่น ออแกไนเซอร์แบบพกพา พีดีเอ เป็นต้น ส่วนการดึงข้อมูล E-books ซึ่งจะอยู่บนเว็บไซต์ที่ให้บริการทางด้านนี้มาอ่าน ก็จะใช้วิธีการดาวน์โหลดผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่

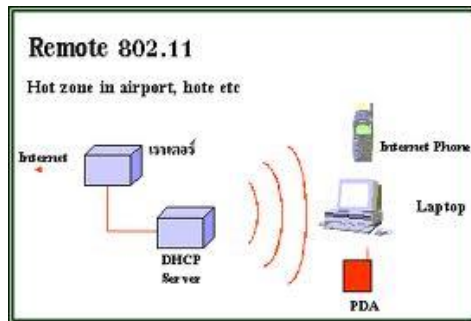
ลักษณะไฟล์ของ E-books หากนักเขียนหรือสำนักพิมพ์ต้องการสร้าง E-books จะสามารถเลือกได้สี่รูปแบบคือ Hyper Text Markup Language (HTML), Portable Document Format (PDF), Peanut Markup Language (PML) และ Extensive Markup Language (XML)

ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (E-library)

บริการงานห้องสมุดระบบอัตโนมัติ เช่น

- 1) ระบบที่สามารถให้บริการและตรวจสอบได้
- 2) ระบบบริการยืม - คืน ทรัพยากรด้วยแถบรหัสบาร์โค้ด
- 3) ระบบบริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากร
- 4) ระบบตรวจเช็คสถิติการใช้บริการห้องสมุด

- 5) ระบบตรวจเช็คสถิติการเยี่ยม - คี้นทรัพยากร
- 6) การสำรวจทรัพยากรประจำปี
- 7) การพิมพ์บาร์โค้ดทรัพยากรและสมาชิก



4. การสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

การสื่อสารกับลูกค้าเป็นทักษะสำคัญที่คนทำงานบริการลูกค้าต้องมี หากเป็นเจ้าของธุรกิจคุณต้องเน้นการเติมทักษะ สื่อสารประทับใจลูกค้า กับทีมงานด้วย

เริ่มด้วยการลองใช้ 7 เทคนิคพัฒนาการ สื่อสารประทับใจลูกค้า ด้วยวิธีง่ายๆ ต่อไปนี้

1. พูดด้วยน้ำเสียงที่ฟังชัดเจน: ผู้ให้บริการจะต้องพูดให้ลูกค้าฟังได้ชัดเจน การพูดจาฉะฉาน จะแสดงออกถึงความมั่นใจของผู้ให้บริการ และทำให้ลูกค้าจะรู้สึกมั่นใจในการรับทราบข้อมูลหรือยอมรับแนวทางในการแก้ไขปัญหา
2. มีจังหวะในการพูด: การพูดที่มีจังหวะที่เหมาะสม ไม่เร็วหรือช้าเกินไป จะช่วยให้ฟังได้ชัดเจนและรับทราบข้อมูลครบถ้วน ผู้ให้บริการควรจะเว้นจังหวะ เพื่อว่าลูกค้าอาจจะต้องการสอบถามระหว่างการรับทราบข้อมูล และสังเกตจังหวะการพูดของลูกค้า เพื่อจะไม่เกิดการแย่งกันพูดหรือพูดแทรกลูกค้า
3. เลือกใช้คำพูดเชิงบวก: ตัวอย่างของคำพูดเชิงลบที่ลูกค้าไม่ชอบ เช่น การปฏิเสธ หรือ การปฏิเสธความรับผิดชอบ ผู้ให้บริการที่ดีควรจะเลี่ยงคำพูดที่ทำให้อาจจะทำให้ลูกค้าเกิดทัศนคติด้านลบกับองค์กรหรือตัวผู้ให้บริการ หากไม่สามารถทำตามที่ลูกค้าต้องการ ควรให้ข้อมูลทางเลือกกับลูกค้า เพื่อหาทางแก้ปัญหาและคงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับองค์กร

4. เรียบเรียงคำพูด: การให้ข้อมูลที่มีขั้นตอนการดำเนินการ หรือรายละเอียดค่อนข้างมาก ผู้ให้บริการควรจะมีการเรียบเรียงคำพูด หรือขั้นตอนต่างๆ ให้เข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ หากมีข้อมูลที่สามารถจัดส่งทางอีเมล หรือคำแนะนำบน Website ของบริษัท ผู้ให้บริการสามารถส่งข้อมูลเหล่านี้ไปยังลูกค้า หลังจากการให้บริการสำเร็จ
5. ควบคุมอารมณ์: การสนทนาที่ประสบความสำเร็จ ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ขณะสนทนาได้ดี เพราะหากผู้ให้บริการไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ลูกค้าจะรับรู้จากน้ำเสียงที่ให้บริการ ซึ่งจะนำมาสู่การร้องเรียนผู้ให้บริการได้
6. สบตาลูกค้าขณะสนทนา: กรณี ให้บริการลูกค้า แบบเผชิญหน้า (Face to face) ผู้ให้บริการที่มีกิริยาที่สุภาพ นอบน้อม สบตาคู่สนทนา จะทำให้การบริการประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น
7. ฝึกฝน: ทักษะการพูดเป็นทักษะที่พัฒนาได้ ผู้ให้บริการสามารถฝึกฝนจากกิจกรรมระหว่างกรอบรม (Role Play) ระหว่างการให้บริการลูกค้า (On the job training) หรือแม้แต่การพูดในชีวิตประจำวัน

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ Effective Communication

การสื่อสารที่ดี นับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างประสิทธิภาพการทำงาน ลดปัญหาความเข้าใจที่ผิดพลาด ตลอดจนเสริมสร้างการสื่อสารอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ของการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือทีมงาน

การสื่อสารเป็นการติดต่อสื่อสารกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึก นึกคิด ทักษะคติ ระหว่างกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสม การสื่อสารที่สมบูรณ์จำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน โดยผ่านองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. ผู้รับสาร – ผู้ส่งสาร จะต้องมีความรู้พื้นฐาน และประสบการณ์ในเรื่องที่จะสื่อสารกัน และมีความสนใจในเนื้อเรื่อง หรือประเด็นที่จะสื่อสาร ถ้ามีความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดี ก็จะมีความพร้อมในการรับ หรือส่งสาร
2. ตัวสาร จะต้องไม่ซับซ้อน หรือลึกซึ้งมากเกินไป จะต้องไม่มีความขัดแย้งในตัวสารเอง สารเรื่องเดียวกัน อาจนำเสนอได้หลายวิธี จึงต้องเลือกวิธีนำเสนอสารให้อุปสรรคในการสื่อสารน้อยที่สุด หรือไม่เกิดขึ้นเลย บางครั้งอาจต้องนำเสนอทั้งการพูด และเขียนเพื่อเป็นการเสริมสร้างให้เกิดสัมฤทธิ์ผล
3. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ภาษาเป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสาร ต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ควรเลือกใช้ถ้อยคำที่สื่อความชัดเจน ไม่กำกวม หรือยากเกินไป ไม่ใช้คำศัพท์เฉพาะกลุ่ม โดยเฉพาะถ้าเป็นภาษาเขียน ต้องระวังอย่างมาก เนื่องจากผู้อ่านไม่สามารถสอบถาม เพื่อความเข้าใจได้ทันที
4. สื่อ ถ้าสื่อในการนำสารเกิดอุปสรรค หรือขัดข้องไม่พร้อมในการนำสาร ก็จะทำให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล เช่น การพูดในสถานที่ที่มีเสียงดังรบกวน หรือเครื่องโทรศัพท์ขัดข้อง หรือแม้แต่การเขียนหนังสือตัวหวัด การพิมพ์ที่เลอะเลือน ก็จะทำให้ผู้รับสารรับได้ไม่สะดวก หรือไม่ได้รับสารที่ครบถ้วน รวมถึงสมรรถภาพในฟัง หรือการพูด ก็อาจเป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้เช่นกัน
5. กาลเทศะ และสภาพแวดล้อม สถานที่ เวลา และสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดการสื่อสารที่ดี เข้าใจที่ตรงกัน ไม่ต้องรีบเร่งรวบรัด จนไม่ได้ใจความที่ถูกต้อง

ถ้าเราเข้าใจถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ในการสื่อสารได้เป็นอย่างดีแล้ว ก็สามารถแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ ให้หมดไป ซึ่งจะต้องมีการใช้ไหวพริบ มีความพยายามตั้งใจจริง และอาจอาศัยบุคคลอื่นให้ช่วยวิเคราะห์แนะนำ ก็จะเป็นตัวผลักดันให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และส่งผลถึงการพัฒนาองค์กรต่อไป

วิธีการสื่อสาร อย่างไรให้เป็นที่พึงพอใจกับลูกค้าและเข้าถึงได้ดีที่สุด

1. พูดน้อยฟังมาก เมื่อลูกค้าต้องการแสดงความคิดเห็น เราก็ต้องรับฟังด้วยความสงบ และเมื่อเราแสดงความคิดเห็นบ้าง ลูกค้าก็จะยินดีรับฟัง เป็นคุณสมบัติแรกๆ ที่ควรทำอย่างยิ่ง เพื่อเปิดโอกาสทั้งตัวเราเองและลูกค้าเช่นกัน

2. อย่าพูดสอดแทรกกลางคัน การพูดสอดแทรกบ่อย ๆ จะทำให้ลูกค้าไม่สบายใจ และสร้างความไม่พึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นอย่างมาก ฉะนั้นควรระวังให้มากเรื่องการพูดแทรก แม้แต่การสนทนาทั่วไปก็คงไม่มีใครชอบแน่ๆ

3. อย่าเอาแต่โต้แย้ง ซึ่งข้อนี้เป็นข้อที่สำคัญมาก เนื่องด้วยคนเรามักเคารพคนที่พูดจานอบน้อมอ่อนโยน ถ้าเราพูดจาเสียงดังหรือยอกย้อน ก็มีแต่จะทำให้ลูกค้าดื้อรั้นมากยิ่งขึ้น และคนชอบโต้แย้งจะไม่มีทางเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้เลย

4. ไม่ต้องแย่งกันแสดงความคิดเห็น ทางที่ดีควรให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นก่อน แล้วเราก็ตอบหรือแสดงความคิดเห็น

5. เมื่อเราเข้าใจเป้าหมายและสภาพของลูกค้าแล้ว ควรจะทบทวนอีกรอบ โดยปกติแล้วลูกค้าก็หวังจะให้เราเข้าใจความรู้สึกของเขา ซึ่งถ้าเรายอมอ่อนข้อให้ในบางเรื่อง และพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ก็จะทำให้ลูกค้าสนใจฟังมากขึ้น และช่วยให้เขาเข้าใจเหตุผลของเราได้

6. จับจุดหนัก จำไว้ให้มัน จะได้ไม่ลืมหุ่ยขณะที่ข้อโต้แย้ง นั่นคือ ต้องมีหลักในการคิดและไม่หลุดออกจากรอบที่เราตั้งเอาไว้ ถ้าเราลืมหุ่ยหรือหลุดจากรอบที่เราตั้งไว้ อาจจะทำให้องค์กรของเราเสียผลประโยชน์มากก็เป็นได้

7. เวลาอธิบาย ต้องพยายามอย่าออกนอกประเด็น ซึ่งวิธีที่ดีในการทำให้ไม่ออกนอกประเด็นมากก็คือ เห็นด้วยกับปัญหา ที่ไม่สลักสำคัญชั่วคราว หลีกเลี่ยงการโต้แย้งที่ไม่จำเป็น รับเรื่องเอาไว้และนำไปปรึกษากับผู้บังคับบัญชา เพื่อยืดการอธิบายหรือข้อขัดแย้งออกไป พยายามอย่าให้ลูกค้าจับเอาประเด็นที่พูดไปพบกับอีกประเด็น จะยิ่งทำให้เป็นปัญหามากขึ้น

8. อย่าคัดค้านความคิดเห็นบางอย่างของลูกค้าซึ่งหน้า ซึ่งที่จริงแล้วคนเราล้วนชอบรักษาทำที่ร่วมมือกัน ไม่อยากขัดแย้ง หลักการที่สำคัญก็คือ เราต้องมีเป้าหมาย ที่จะให้บริการลูกค้าโดยยังอยู่ในกรอบที่เราเองก็สามารถทำได้

ดังนั้นสิ่งสำคัญในการบริการลูกค้า คือ พนักงานจะต้องถามตัวเองอยู่เสมอระหว่างบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ กับการชนะข้อโต้แย้ง สิ่งไหนสำคัญกว่ากัน และนี่ก็เป็นเคล็ด(ไม่)ลับ ฉบับการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ที่ได้นำเสนอเพื่อสร้างให้ฝ่ายบริการลูกค้ามีความแข็งแกร่ง และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด อย่างน้อยก็เป็นประโยชน์กับตัวคุณและลูกค้าทั้งสองฝ่ายอีกด้วย และที่สำคัญจะเพิ่มศักยภาพและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย ฉะนั้นแล้วเรื่องนี้ก็ไม่ควรมองข้าม และควรให้ความสนใจอย่างมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะการสื่อสารและการติดต่อลูกค้า นับเป็นก้าวสำคัญสำหรับการทำงาน และเส้นทางการทำงานทุกทางอีกด้วย หวังว่าเพื่อน พี่ๆ น้องๆ ที่กำลังคิดจะหาวิธีรับมือและแก้ไขการสื่อสารของตัวเองก็ถือว่ามีมาถูกทางแล้วละ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดสูงสุดได้ด้วย