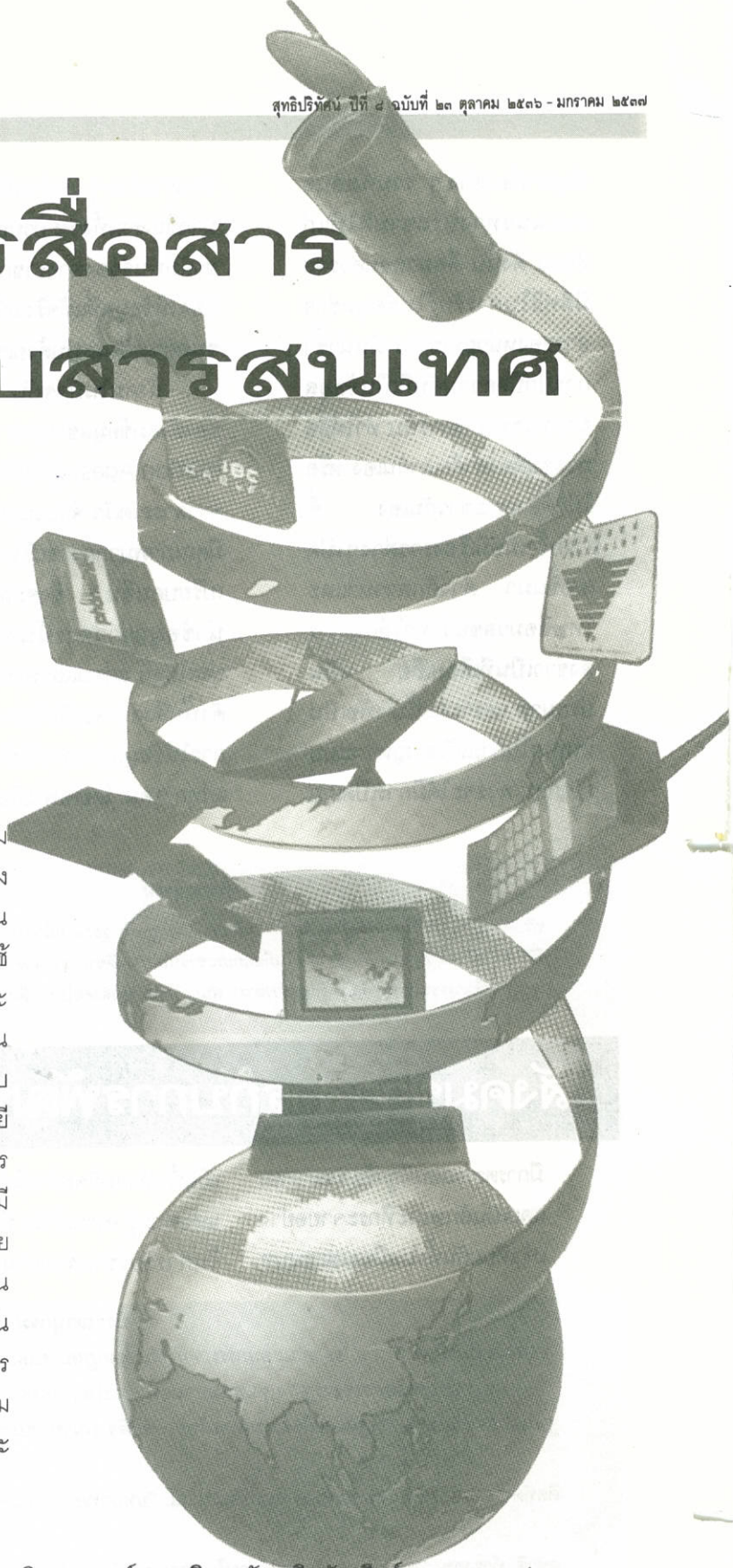


การสื่อสาร กับระบบสารสนเทศ



*พนารัตน์ ลิ้ม

ในอดีต สังคมมนุษย์เป็นสังคมเกษตรกรรม จนกระทั่งได้มีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคของสังคมอุตสาหกรรม ซึ่งในช่วงนี้มีการจ้างงานในโรงงานเพิ่มขึ้นเป็นอันมาก เริ่มมีการใช้คอมพิวเตอร์และมีการประดิษฐ์สิ่งต่าง ๆ และในช่วงนี้ก็มีการก่อตั้งขึ้นที่เรียกว่าคลื่นลูกที่สาม เป็นยุคสังคมข่าวสาร เป็นยุคของการสื่อสารหลายรูปแบบ ยุคแห่งข่าวสารพัฒนาควบคู่ไปกับยุคแห่งเทคโนโลยี ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อมนุษย์ การเรียนรู้สิ่งรอบตัว การเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ยังมีความหลากหลายก็ยังคงต้องการข่าวสาร ยังมีหน่วยงานมากก็ยังคงต้องการข่าวสารเพื่อจะได้นำไปวางแผนการดำเนินงานของตนได้อย่างถูกต้อง การอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่นที่มีความแตกต่างกัน เราก็จะต้องการข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการคาดคะเนพฤติกรรมของเขาต่อตัวเราหรือองค์กร เพื่อจะได้ทำงานและอยู่ด้วยกันได้



*หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์ธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต: M.S. (Management

Information Systems) United States International Univ. U.S.A.

สารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการที่จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จอย่างดี ดังนั้น ปราชญ์ชนโบราณกล่าวว่า รู้เขา รู้เรา รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง นั่นคือ ถ้าเรามีข่าวสารสนเทศของคนที่เราติดต่อหรือคู่แข่ง เราก็สามารถที่จะเอาชนะพวกเขาได้ นั่นหมายถึงจะต้องมีการถ่ายทอดข่าวสารสารสนเทศจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจำเป็นต้องมีการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้อง

การสื่อสาร (communication) ระหว่างมนุษย์มิใช่การส่งข่าวสารเพื่อก่อให้เกิดผลตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารเท่านั้น แต่หมายรวมถึงการรับสาร การป้อนกลับ (feedback) อันตรกิริยา (Interaction) ระหว่างผู้สื่อสารทั้งสองฝ่าย นำไปสู่ความรู้ความเข้าใจร่วมกันในความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่าง

การติดต่อสื่อสารระหว่างสิ่งมีชีวิตตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป จำเป็นต้องแปลงความหมายที่อยู่ในสมองออกเป็นรหัสแทนความหมายก่อนที่จะส่งไปให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจได้ รหัสที่ส่งออกไปพันร่างภายในลักษณะของท่าทางหรือคำพูดนั้นดูเหมือนหนึ่งว่าไม่มีการติดต่อทางกายภาพซึ่งกันและกัน แม้ว่ารหัสนั้นจะส่งผลให้

เกิดการสร้างหรือการเปลี่ยนแปลงให้กับอีกฝ่ายหนึ่งในลักษณะของสารสนเทศ (information)

คำว่า information ในความหมายเชิงรูปธรรม หมายถึง สาร (Message) ประเภทหนึ่งที่สามารถจับต้อง มองเห็นได้ เช่น เอกสารข้อมูลที่ตีพิมพ์ หรือบันทึกเป็นเสียงเป็นภาพ เนื่องด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้คอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ มาใช้ทั้งในด้านธุรกิจ และด้านสื่อสารมวลชน สิ่งที่ได้รับก็คือ สาร หรือสารสนเทศ ที่เป็นเอกสารซึ่งอาจจะอยู่ในลักษณะของตัวอักษร ภาพ กราฟ หรือแม้กระทั่งเสียง ซึ่งจะนำมาช่วยในการดำเนินงานภายในองค์กร

เนื่องจากข่าวสารเป็นปัจจัยหลักของการผลิตและการจัดการ เพราะข่าวสารก่อให้เกิดการรู้ การคิด ทศนคติ ความคิดเห็น (opinion) ความคิดอ่าน (idea) และการกระทำ การได้มาซึ่งข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ และการจัดระบบให้ข่าวสารได้เคลื่อนไหวไปในทิศทางที่เหมาะสม และไปสู่บุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็วทั่วถึง ย่อมนำไปสู่การดำเนินงาน และการพัฒนาองค์การที่มีประสิทธิภาพ ระบบข่าวสารนั้น จะต้องมีการรวบรวม

แยกประเภท วิเคราะห์ จัดเก็บ และการแสดงผลลัพธ์ที่ดี

ในวงการธุรกิจ ได้มีการจัดระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช่มากที่สุด เช่น ระบบสารสนเทศระหว่างองค์กร (Interorganizational Information Systems, IOS) ซึ่งเป็นระบบที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดต่อกันระหว่างหน่วยงาน

IOS (Interorganizational Information Systems) เป็นระบบสารสนเทศที่เชื่อมบริษัทหนึ่งหรือหลายบริษัทไปยังลูกค้าหรือผู้จำหน่าย และอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการซึ่งจะมีผลต่อการผลิต และการจัดการ ที่ผ่านมา ระบบสารสนเทศจะถูกจำกัดอยู่แค่ในองค์การเดียว ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้ได้เปลี่ยนไป ได้มีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างองค์กรมากขึ้น ขณะเดียวกันองค์กรก็ได้ปรับปรุงความสามารถของพวกเขาในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ การรู้จักนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และให้ตระหนักถึงขีดความสามารถในการสร้างสรรค์งาน และประโยชน์จากประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกันขององค์กรต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้โครงสร้าง และผลกระทบของระบบนี้

เป็นที่สนใจมากขึ้น

Interorganizational
Information Systems (IOS)

แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

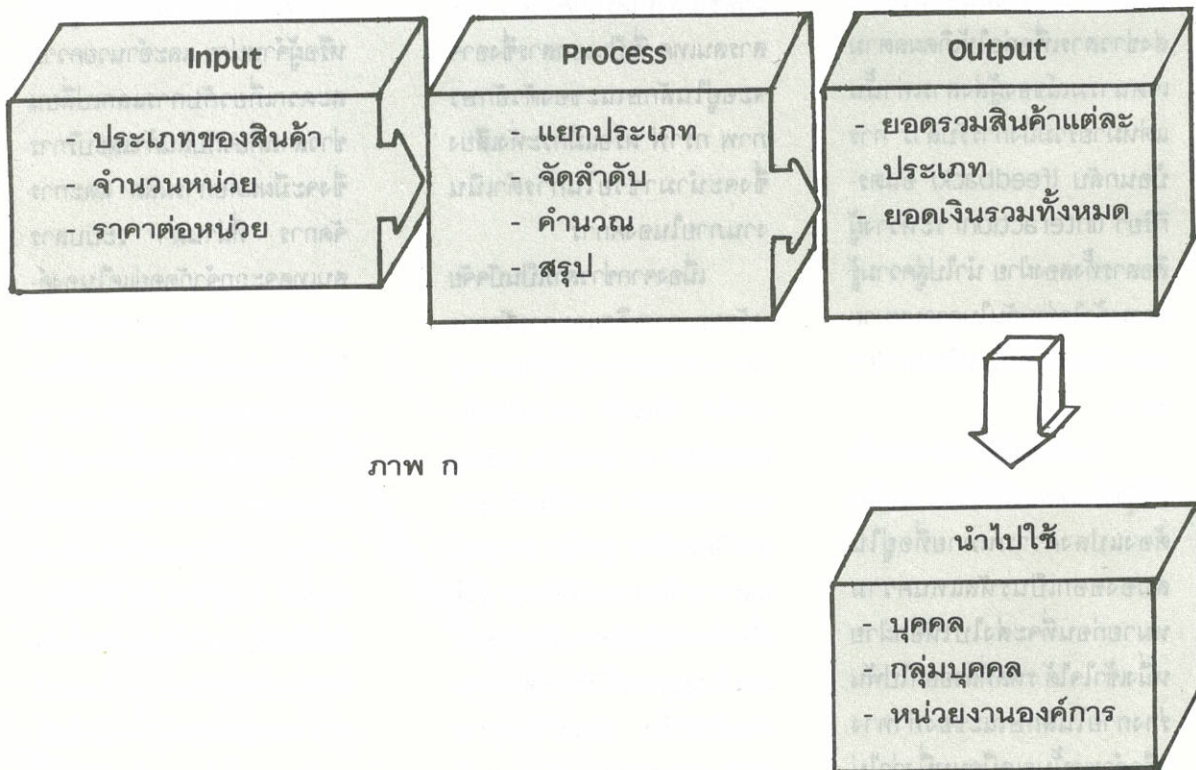
1. การเชื่อมโยงสารสนเทศ
(Information links)
2. ระบบการตลาดอิเล็กทรอนิกส์
(Electronic marketplace)

๑. การเชื่อมโยงสารสนเทศ
(Information links) ส่งเสริม
ให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การสามารถ
รวบรวมสารสนเทศและการติดต่อ

สื่อสารสารสนเทศเป็นไปอย่าง
มีประสิทธิภาพ information
links นี้สามารถช่วยปรับปรุง
การประสานงานระหว่างลูกค้า
และผู้จำหน่ายสร้างสรรค์ความ
มีประสิทธิภาพของงาน เช่น การ
บริหารเกี่ยวกับระดับสินค้าคงคลัง
ที่ดีกว่า หรือปรับปรุงเรื่องการ
แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วย
งานที่เกี่ยวข้อง IOS อาจจะช่วย
ปรับปรุงส่งเสริมหน่วยงานเล็ก ๆ
ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสำหรับ

สินค้าคงคลัง ซึ่งจะมีผลต่อต้นทุน
ในส่วนของการประสานงาน
ระหว่างระดับสูงและระดับล่าง
ในระดับล่างจะมีระบบการประ-
มวลผลการปฏิบัติงานที่เป็นงาน
ประจำวัน ซึ่งระบบนี้จะเก็บและ
สามารถนำมาใช้ ไม่ต้องไปถาม
จากบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยตรง
ซึ่งจะทำให้เสียเวลา นอกจากนี้
ยังได้ฐานข้อมูลที่มีความแม่นยำ
ไม่ผิด

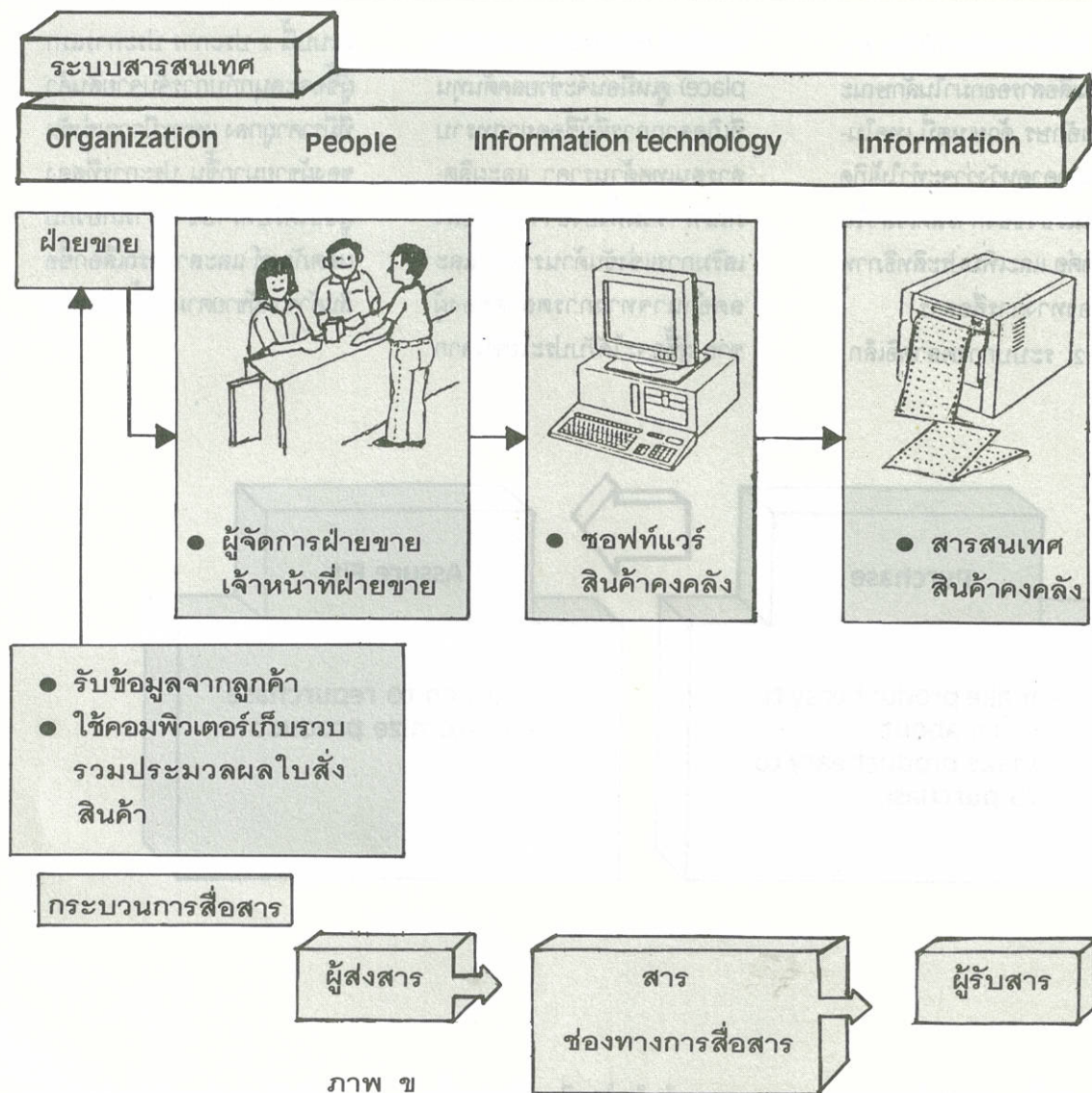
ตัวอย่างการที่ลูกค้าสั่งสินค้า



ภาพ ก

ดังนั้น เราจะเห็นว่าสาร
สนเทศจากหน่วยงานหนึ่งก็อาจ

เป็นข้อมูลให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง
เพื่อนำไปประมวลผลให้ได้สาร



ถ้านำกระบวนการสื่อสารของนายเดวิด เบอโร (David K. Berlo) ซึ่งมีองค์ประกอบ 6 ประการ คือ

1. ผู้ส่งสาร (communication source)
2. ผู้เข้ารหัส (encoder)
3. สาร (message)

4. สื่อ (channel)
5. ผู้ถอดรหัส (decoder)
6. ผู้รับสาร (communication receiver)

นำมาสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ดังภาพ ข จะเห็นว่าในระบบสารสนเทศผู้ส่งสารก็คือเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย ส่งสาร โดย

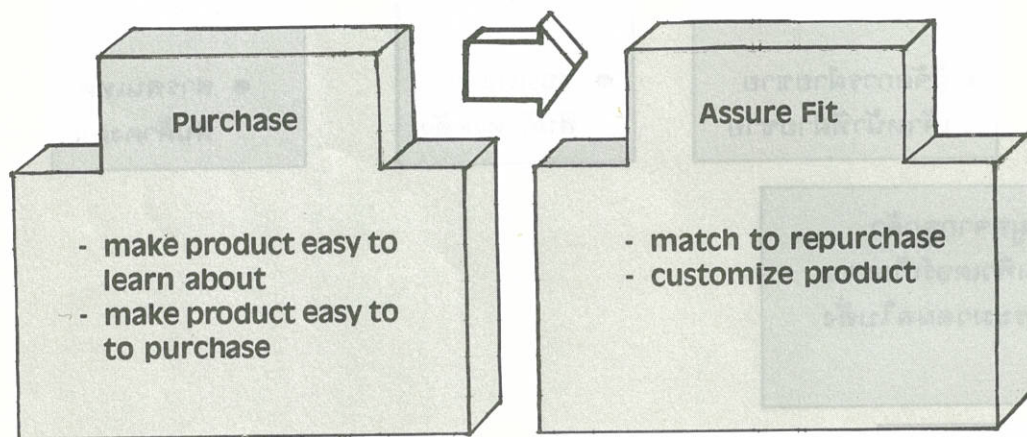
พิมพ์ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเข้ารหัสเป็นตัวอักษร ตัวเลข เครื่องหมายอื่น ๆ หรือเป็นกราฟออกมาเป็นสาร สื่อในที่นี้คือคอมพิวเตอร์ ผู้รับสารก็คือผู้ที่ต้องการใช้สารนั้น อาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานองค์การ

Information links สามารถจะสื่อสารออกมาในลักษณะของตัวอักษร ด้วยเหตุนี้ เทคโนโลยีจึงถูกคาดหวังว่าจะทำให้เกิดผลดีในเรื่องของการลดเวลาในการติดต่อ และเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร

2. ระบบการตลาดอิเล็กทรอนิกส์

ทรอนิกส์ (Electronic marketplace) ดูเหมือนจะช่วยลดต้นทุนที่เกิดจากการที่ผู้ซื้ออยากทราบสารสนเทศด้านราคา และผลิตภัณฑ์ รวมทั้งยังอาจจะช่วยส่งเสริมการแข่งขันด้านราคา และลดอำนาจทางการตลาดของผู้ขาย ผู้ซื้อจะได้รับประโยชน์จาก

ระบบนี้ 2 ประการ ประการแรก ผู้ซื้อจะสนุกกับการจับจ่ายสินค้าที่มีราคาถูกลง เพราะมีการแข่งขันของผู้ขายมากขึ้น ประการที่สอง ผู้ซื้อได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และสามารถเลือกซื้อสินค้าจากผู้ขายตามที่ต้องการ



ดังนั้น เราจะเห็นว่าการนำเอา Interorganizational Information Systems มาใช้ ในวงการธุรกิจ จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของเวลา ค่าใช้จ่าย ต่าง ๆ เพราะฉะนั้นการที่เราจะได้สารสนเทศที่ต้องการนั้น การสื่อสารก็เป็นส่วนทำให้ประสบ

ความสำเร็จ โดยที่การสื่อสารนั้น อาจจะอยู่ในลักษณะอวัจนภาษา หรืออวัจนภาษาก็ได้ สำหรับ IOS จัดเป็นการสื่อสารในลักษณะของอวัจนภาษา และเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่เห็นหน้ากัน (Interposed communication) เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ คือมีเอกสารเป็นหลักฐาน การ

ปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะมีการทำงานที่เป็นระบบ และระบบก็สามารถจัดกิจกรรมที่ไม่จำเป็นออกไป หรือเป็นการนำเอางานที่อยู่ในแผนต่าง ๆ มารวมกันเพื่อปรับปรุงคุณภาพและความรับผิดชอบในงานนั้น ๆ

บรรณานุกรม

- ทอฟฟเลอร์, อัลวิน. **คลื่นลูกที่สาม** แปลโดย รจิตลักษณ์ แสงอุไร และคนอื่น ๆ. กรุงเทพมหานคร: ยินหยาง, 2532.
- ประมะ สตะเวทิน. **หลักนิเทศศาสตร์** พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- สมควร กวียะ. **การสื่อสารมวลชน: บทบาทหน้าที่ต่อชีวิต ความรับผิดชอบต่อสังคม**. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531.
- Bakos, J. Yannis. "Information Links and Electronic Marketplaces: The Role of Interorganizational Information Systems in Vertical Markets." **Journal of Management Information Systems**. Vol. 8, No. 2, Fall 1991, pp.31-52.

ผลตอบแทนจากการเพาะเลี้ยงกุ้งใน จ.สมุทรสาคร

๖. การเพาะเลี้ยงกุ้งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ยังมีความเหมาะสมเมื่อพิจารณาถึงรายรับเฉลี่ย ซึ่งพิจารณาจากระดับราคากุ้งกุลาดำและกุ้งแชบ๊วย ปี ๒๕๓๓ ยังสูงกว่าต้นทุนการผลิตชนิดแปรผันเฉลี่ยต่อจำนวนผลผลิต ซึ่งผู้ประกอบการยังคงผลิตต่อไปไม่ต้องปิดกิจการ แต่ถ้าวระดับราคาในปีต่อไปต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๗๖.๗๒ บาทแล้ว ผู้ประกอบการอาจเลิกกิจการหันไปผลิตสินค้าอื่นแทน

บรรณานุกรม

- จันทนา วัฒนวงศ์พานิช. "วิเคราะห์แนวโน้มความต้องการกุ้งทะเลส่งออกของไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.
- นวลทรง วัฒนพฤคา (โชติณกุล). "ผลตอบแทนการลงทุนของสวนเอกชนในประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2513.
- ประเจ็ด ลินทรัพย์. **เศรษฐศาสตร์มหภาค ทฤษฎีและนโยบาย เล่ม 2**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- พันธุ์ม ดิษยมนธล. "รายงานประจำปี 2524 ของผู้เกี่ยวข้องชาวนาเกษตรกรโครงการพัฒนาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำในประเทศไทย" กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2525.
- _____. "รายงานประจำปี 2525 ของผู้เกี่ยวข้องชาวนาเกษตรกรโครงการพัฒนาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำในประเทศไทย" กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2526.
- สภาหอการค้าไทย. "การค้าของไทย รายงานเชิงวิเคราะห์" กรุงเทพมหานคร แผนกวิจัยและวางแผนวิชาการ สภาหอการค้าไทย, 2527.
- สมบุญ จันทาพูน. "เศรษฐกิจการผลิตกุ้งของสมาชิกสหกรณ์นิคมสมุทรสาคร จำกัด ปี พ.ศ. 2524-2525" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. **สถิติการเกษตร เอกสารเลขที่ 375**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สถิติการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2530.
- สุเทพ พันประสิทธิ์. "ผลตอบแทนจากการลงทุนทำนากุ้งของสมาชิกสหกรณ์นิคมสมุทรสาคร ผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำในประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2528.
- อดิศักดิ์ สุขุมวิทยา. "การศึกษาอุปสงค์และอุปทานส่งออกของกุ้งไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2523.
- Mcmabon, Jame. "Project Management Information Systems." **Thai Chamber of Commerce Bulletin**. No.4, 1 April 1983, pp.10-17.