

บทที่ 5 การสื่อสารกับเทคโนโลยี

การพัฒนาเทคโนโลยี

ในอดีตมนุษย์มีการสื่อสารโดยปราศจากเทคโนโลยีใด ๆ เป็นเครื่องมือช่วย มีเพียงแต่เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้สัวเป็นพาหนะช่วย เช่น นกพิราบ ม้าเร็ว หรืออื่น ๆ จวบจนในศตวรรษที่ 19 พัฒนาการทางเทคโนโลยีการสื่อสารก็มีความเจริญก้าวหน้าไปอย่างมาก มนุษย์สามารถประดิษฐ์โทรศัพท์ และโทรเลข ได้และนี่เองได้ทำให้การสื่อสารนั้นได้เกิดความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และต่อมาในระยะปี 1960 เป็นต้นมาก็จะเห็นประติษฐ์กรรมใหม่ ๆ เช่น โทรศัพท์ไร้สาย แฟกซ์ อินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่ายและอื่น ๆ ติดตามมาอย่างมากมายในระยะหลัง

รูปแบบของเทคโนโลยี

ปัจจุบันมีเทคโนโลยีในรูปแบบต่าง ๆ มากมายที่มนุษย์ได้ประดิษฐ์และใช้ประโยชน์เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพรวดเร็ว และประหยัดต้นทุน เราอาจพอกกล่าวเป็นสังเขปได้ดังต่อไปนี้

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ที่เราเรียกว่า Electronic Mail หรือ E MAIL เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่มนุษย์ได้พัฒนาขึ้นโดยใช้ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) ร่วมกับระบบเครือข่าย (Networking) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์นี้สามารถใช้บรรจุข้อความในภาษาต่าง ๆ เสมือนหนึ่งเป็นจดหมายสามารถพิมพ์ได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ส่งผ่านระบบเครือข่ายโดยใช้สายโทรศัพท์ไปยังเครื่องต่าง ๆ ได้ทั่วโลก จดหมายนี้ยังสามารถแนบเพิ่มข้อมูลที่มีลักษณะเป็นตารางตัวเลข (Spreadsheet) หรือเพิ่มข้อมูลที่เป็นแบบใช้นำเสนอเช่น

HR 401

49

HR 401

Powerpoint ได้ อีกด้วย โดยที่ไม่ต้องใช้กระดาษส่งทางไปรษณีย์เช่นสมัยก่อน ปัจจุบันเทคโนโลยีนี้นิยมกันแพร่หลายอย่างมาก ซึ่งใช้ติดต่อกันเป็นการภายในขององค์กรหรือกับบุคคลอื่นที่อยู่นอกองค์กร โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่และเวลา

ระบบเครื่องบันทึกเสียง (Voice Mail)

เป็นการใช้เครื่องบันทึกเสียงผ่านระบบโทรศัพท์ในกรณีที่ไม่สามารถสื่อสารโดยตรงกับผู้รับได้ก็จะสามารถบันทึกข้อความโดยเสียงในเครื่องบันทึกที่มีอยู่ ไม่ต้องมีผู้อื่นรับสายแทนและจดบันทึกย่อ แต่เจ้าของโทรศัพท์สามารถที่จะเปิดเครื่องบันทึกเพื่อฟังว่ามีใครได้ฝากข้อความไว้หรือไม่บ้างในขณะที่ตนเองไม่สามารถรับสายโทรศัพท์ในขณะนั้นได้

ระบบ Group Ware

เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เฉพาะกลุ่มที่แต่ละองค์กรสามารถมีไว้ใช้เฉพาะตัว โดยสามารถที่จะติดต่อสื่อสารเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สามารถกำหนดเรื่อง ขั้นตอนการทำงาน ผู้ที่รับผิดชอบ ตลอดจนระยะเวลาที่ต้องแล้วเสร็จ สามารถทำตารางนัดหมาย และอื่นๆ ได้อีกมากมาย โดยที่ไม่ต้องมีการพบกันต่อหน้าทุก ๆ คน หากแต่สามารถติดต่อนัดหมาย มอบหมาย และติดตามงานได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีความรวดเร็ว ข้อผิดพลาดน้อย และมีประสิทธิภาพสูง โปรแกรมที่มีชื่อเสียงด้านนี้ก็ได้แก่ Lotus Notes เป็นต้น

ข้อมูล CD ROM

CD ROM นี้มีลักษณะที่แผ่นกลมแบน คล้าย ๆ กับแผ่นเสียงในสมัยก่อน หากแต่มีความสามารถในการเก็บและบรรจุข้อมูลขนาดใหญ่ได้ มีความจุข้อมูลมากกว่า 100 Megabytes ซึ่งนับเป็นแสน ๆ หน้า สามารถใช้รูปภาพ เสียง หรือกราฟฟิคอื่นๆ ได้อีกด้วย ความสามารถของ CD ROM นี้สามารถใช้งานได้ดีกับพจนานุกรม สมุดโทรศัพท์ เ็นไซโคปีเดีย และอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี CD ROM นี้มีบทบาทมากขึ้นอย่างมากในปัจจุบันในเรื่องของการเก็บข้อมูลข่าวสารทางธุรกิจ

การประชุมแบบ Teleconference

ก่อนหน้านี้ความหมายของ Teleconference จำกัดอยู่เพียงการประชุมทางโทรศัพท์หลายสายที่ผู้พูดหลายคนสามารถที่จะสื่อสารกับผู้อื่นหลาย ๆ คนในเวลาเดียวกัน แต่ในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้น ความหมายของ Teleconference ได้ครอบคลุมถึงเทคโนโลยีภาพที่ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ผู้สนทนาสามารถพูดคุยทางโทรศัพท์พร้อมกันหลายสายและยังสามารถมองเห็นภาพของอีกฝ่ายหนึ่ง นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงการประชุมโดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของแต่ละคนโดยแสดงข้อมูล กราฟฟิค หรืออื่นๆ ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ไปในเวลาเดียวกันได้อีกด้วย

เครื่องโทรสาร (Faxes)

จริง ๆ แล้วเครื่องโทรสารนี้ไม่ใช่เทคโนโลยีใหม่ เนื่องจากมนุษย์ได้คิดค้นและใช้มันมาเป็นเวลาหลายปีแล้ว แต่ในปัจจุบันมีพัฒนาการที่ก้าวหน้าโดยระบบดิจิทัล (Digital) เราไม่จำเป็นต้องใช้กระดาษสอดเข้าเครื่องโทรสารเครื่องหนึ่งแล้วหมุนหมายเลขเพื่อให้เครื่องรับอีกเครื่องหนึ่งพิมพ์ออกมาอีกต่อไป เทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้เราสามารถส่งข้อมูลผ่านทางคอมพิวเตอร์ไปยังเครื่องโทรสารปลายทางได้ หรือในทางกลับกันเครื่องโทรสารต้นทางก็สามารถส่งข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางได้เช่นเดียวกัน ซึ่งวิธีการนี้ทำให้มีความรวดเร็ววก่อนมาก