



เทคโนโลยี สารสนเทศ



เทคโนโลยี

ความหมาย

สิ่งที่มนุษย์ประยุกต์หรือพัฒนาขึ้นมาจากความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เพื่อมาช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ เช่น เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่างๆ และสิ่งที่จับต้องไม่ได้หรือวิธีการและกระบวนการ





สารสนเทศ

ความหมาย

ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ที่ทั้งหมดนี้ได้มีการบันทึก ดำเนินการด้วยวิธีต่างๆ และประมวลไว้ ซึ่งสามารถนำไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์ได้



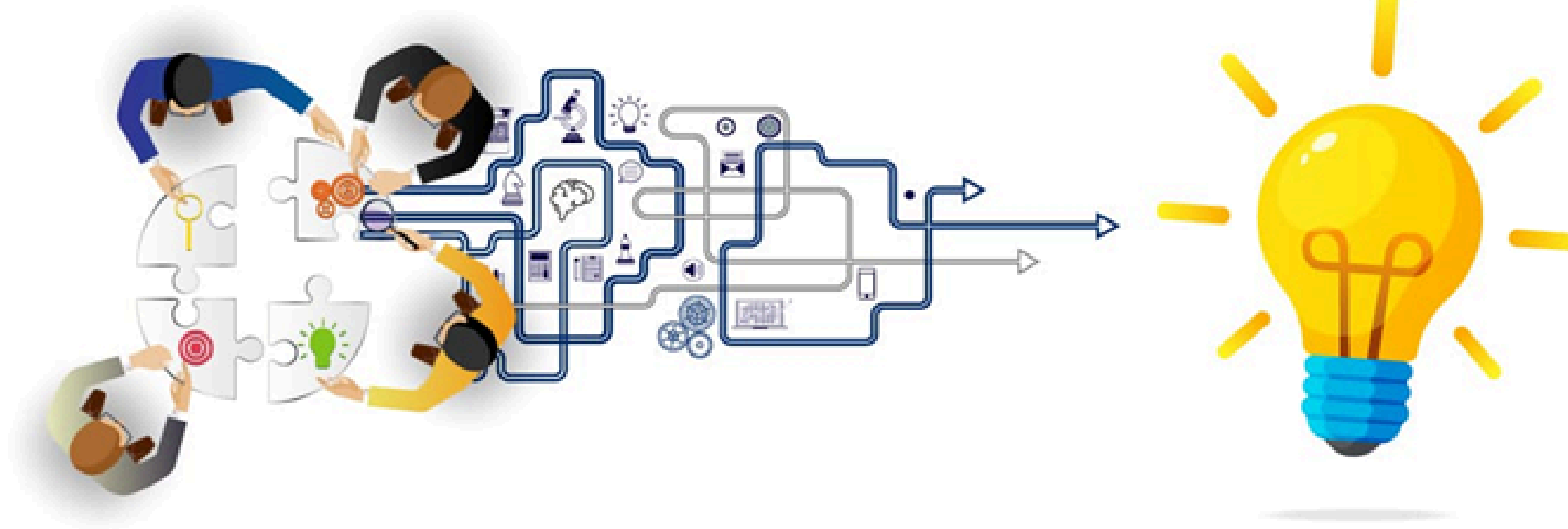


เทคโนโลยีสารสนเทศ (INFORMATION TECHNOLOGY)

ความหมาย

หมายถึงการนำเอาความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ มาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ โดยอาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์รอบข้างให้เกิดประโยชน์ที่สุด





เทคโนโลยี (Technology) : การนำความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์
ในการพัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ วิธีการและกระบวนการ

สารสนเทศ (Information) : ผลลัพธ์ที่เกิดจากการนำข้อมูลมาผ่านกระบวนการต่าง ๆ อย่างมีระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ : การนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างหรือจัดการ
สารสนเทศอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว โดยอาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์



ลักษณะสารสนเทศที่ดี

เนื้อหา (content)

- ความสมบูรณ์ครอบคลุม (completeness)
- ความสัมพันธ์กับเรื่อง (relevance)
- ความถูกต้อง (accuracy)
- ความเชื่อถือได้ (reliability)
- การตรวจสอบได้ (verifiability)



ลักษณะสารสนเทศที่ดี

รูปแบบ (Format)

- ชัดเจน
- ระดับรายละเอียด
- สื่อการนำเสนอ
- ความยืดหยุ่น
- ประหยัด



ลักษณะสารสนเทศที่ดี

เวลา (Time)

- ความรวดเร็วและทันใช้ (timely)
- การปรับปรุงให้ทันสมัย (up-to-date)
- มีระยะเวลา (time period)



ลักษณะสารสนเทศที่ดี

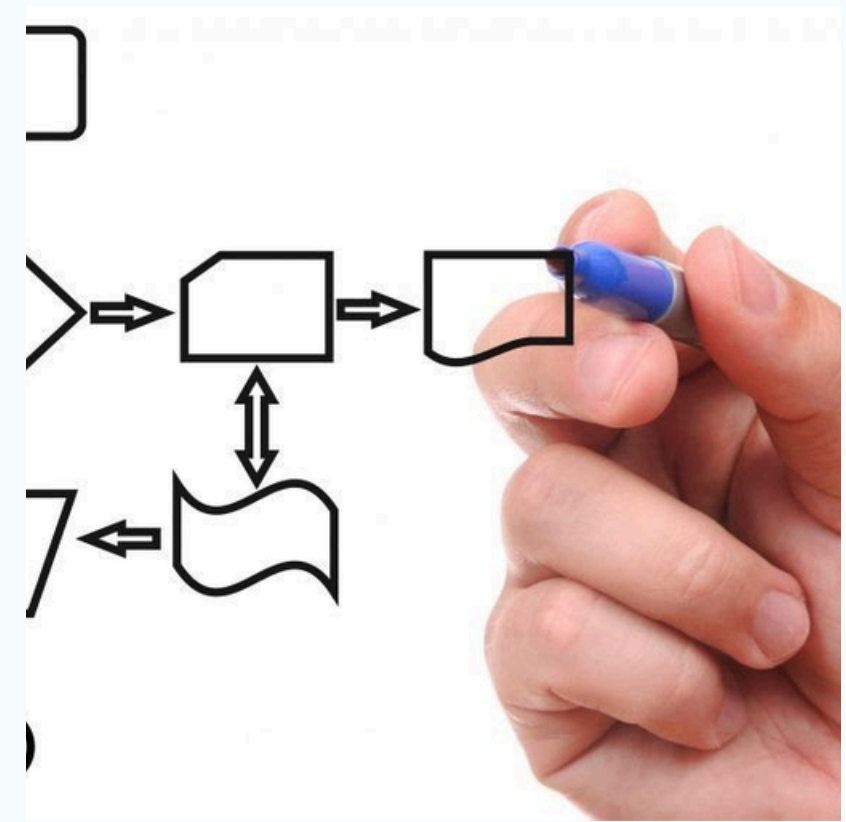
กระบวนการ (Process)

- ความสามารถในการเข้าถึง (accessibility)
- การมีส่วนร่วม (participation)
- การเชื่อมโยง (connectivity)





องค์ประกอบเทคโนโลยีสารสนเทศ



ขั้นตอนการปฏิบัติ กระบวนการ (PROCEDURE)

บุคลากร คน (PEOPLE)



เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ ฮาร์ดแวร์ (HARDWARE)



องค์ประกอบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ซอฟต์แวร์
หรือโปรแกรมในระบบ
คอมพิวเตอร์



ข้อมูล (DATABASE)

5 องค์ประกอบ เทคโนโลยีสารสนเทศ



ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

ประสิทธิภาพ (EFFICIENCY)



ประสิทธิผล (EFFECTIVENESS)





ประสิทธิภาพ (Efficiency)

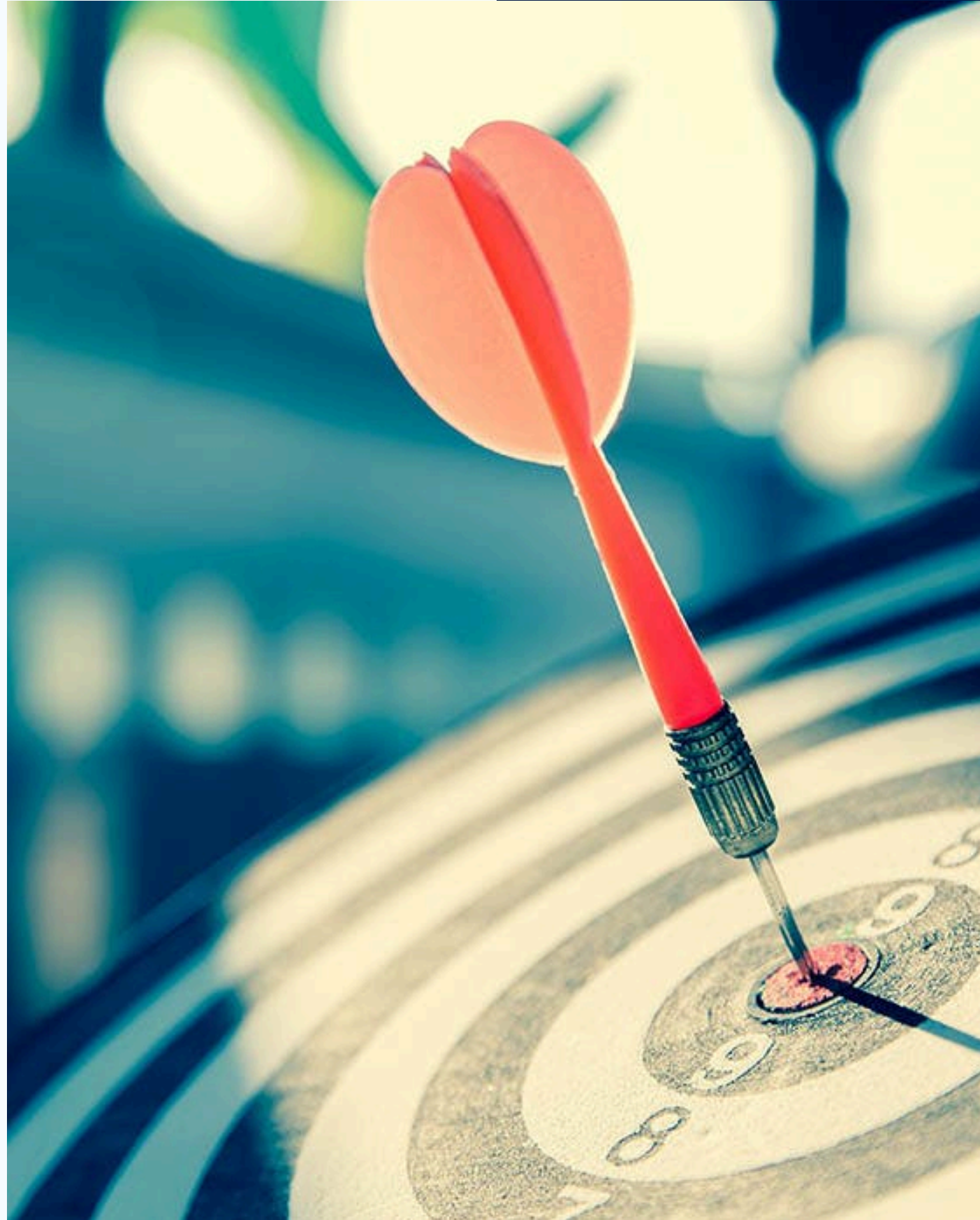
การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว

ช่วยลดต้นทุน

การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว

การประสานงานราบรื่น





ประสิทธิผล (Effectiveness)

สนับสนุนการตัดสินใจ

การเลือกผลิตสินค้า/บริการที่เหมาะสม

ปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการ

การประสบความสำเร็จเปรียบในการแข่งขัน

คุณภาพชีวิตการทำงาน





เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหาร ความสัมพันธ์กับลูกค้า

ระบบการตลาดอัตโนมัติ (Market Automation)

การตลาดทางไกล (Tele Marketing)

การขายอัตโนมัติ (Sales automation)

บริการ (Service) :IVR (Interactive Voice Response)

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)





เทคโนโลยีสำหรับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

คลังข้อมูล (Data Warehousing)

การขุดค้นข้อมูล (Data Mining and OLAP)

การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต (Internet Technology)

ระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call-center)

ระบบโทรศัพท์มือถือ



