

ศึกษาความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ
พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค



วิทยานิพนธ์
ของ
เกียรติณรงค์ คงใหม่

เสนอต่อมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา

ตุลาคม 2544

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยทักษิณ

คณะกรรมการควบคุม และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยทักษิณได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.วีระชัย เสมากักดี)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวรา สุวรรณพิมล)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.วีระชัย เสมากักดี)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวรา สุวรรณพิมล)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์อนันต์ ประศาสน์กุล)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์ มะโน คำบำรุง)

มหาวิทยาลัยทักษิณอนุมัติ ให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาของมหาวิทยาลัยทักษิณ

.....ประธานอนุกรรมการบัณฑิตศึกษา

(อาจารย์ ดร.ฉันทัส ทองช่วย)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ เพราะได้รับความกรุณา ช่วยเหลือให้คำแนะนำปรึกษา อย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร.วีระชัย เสมารักดี ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วย ศาตราจารย์ ดร.กุลวรา สุวรรณพิมล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาติดตาม และชี้แนะ แก้ไขข้อบกพร่องด้วยดีตลอดมา จึงเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัย มีความมุ่งมั่นทำวิทยานิพนธ์จน สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ อนันต์ ประศาสน์กุล อาจารย์ ดร.พรทิพย์ เสมารักดี อาจารย์ ดร.อาคม วัดโธสง อาจารย์ ดร.โสภาค วิริโยธิน รองศาสตราจารย์ ดร.ชีรวัดณ์ นิเจนตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศึกษาสีชน มณีพันธ์ รองศาสตราจารย์ มโน คำบำรุง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สำราญ ไชยสร ผู้ช่วย ศาตราจารย์ ศศิธร นันทิยานนท์ และอาจารย์ สุคนธ์ วิเชียรรัตน์ ที่ได้กรุณาแนะนำถ่ายทอดความรู้ วิธีการและแนวคิด ที่เป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ ที่ได้ให้ความกรุณาช่วยเหลือ ในการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปราโมทย์ เจียบประเสริฐ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบ ความถูกต้องเหมาะสม และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณ คุณ มนัส ชินการณ คุณ นันทภรณ์ หมอดี คุณ สุธรรม สิกขาจารย์ ที่ได้เสนอแนะ ในด้านเนื้อหาของวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณชาญชัย พุฒิกานนท์ คุณภูษิต มีสุนทร คุณสมศักดิ์ พูลสวัสดิ์ คุณสมพร จันทรพัฒน์ คุณอนุสรณ์ จันตามณี ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการแจกและรวบรวมแบบ สอบถาม และขอขอบพระคุณ พนักงาน บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัดทุกท่าน ตลอด จนผู้เกี่ยวข้องทั้งหลาย ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณ สมบูรณ์ คงใหม่ คุณ เจริญจิตต์ คงใหม่ และขอ ขอบใจ คุณ นิทยา คงใหม่ ด.ช ธนพงศ์ คงใหม่ และ ด.ช กิตติพงศ์ คงใหม่ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่เกิดขึ้นจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตาแต่ บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน

เกียรติคุณรงค์ คงใหม่

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	5
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	5
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	5
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร.....	9
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของ บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด.....	11
ภาคความปลอดภัย.....	11
ภาคธุรกิจ.....	14
ภาคบริหารและอำนวยการ.....	15
ความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทย์การบิน แห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค.....	18
ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ.....	19
ความต้องการใช้งานวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ.....	20
ความต้องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศ.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
งานวิจัยภายในประเทศ.....	22
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	29
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	33
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	34

วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	46
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	46
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
อภิปรายผล.....	49
ข้อเสนอแนะ.....	54
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป.....	55
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	62
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	63
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	68
ภาคผนวก ค ตาราง 11.....	77
บทคัดย่อ.....	81
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	86

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามตัวแปร วุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิม.....	32
2	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปร วุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิม.....	33
3	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์.....	38
4	แสดงสถานภาพของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุม การบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิม.....	39
5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการใช้งานระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	40
6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการใช้งานระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา.....	41
7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการใช้งานระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร สถานภาพเดิม.....	42
8	แสดงผลการเปรียบเทียบ ระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา.....	43
9	แสดงผลการเปรียบเทียบ ระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร สถานภาพเดิม.....	44
10	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบิน ส่วนภูมิภาค	45
11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการใช้งานระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค เป็นรายชื่อ.....	78

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ให้เหมาะสมเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง การรู้จักตัดสินใจนำอุปกรณ์ และเทคโนโลยีมาใช้ให้ถูกต้อง กับงานแต่ละประเภท ยิ่งก่อให้เกิดทักษะขึ้นกับบุคคล การศึกษาเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นสิ่งจำเป็นเพราะทำให้เราเป็นคนทันสมัย (พระราชดำรัส สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ) เทคโนโลยีสารสนเทศ นับเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีนำสมัยที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชน เอกลักษณ์เฉพาะตัวของเทคโนโลยีนี้ คือความฉับไวของข้อมูลข่าวสาร และพลวัตของตัวเทคโนโลยีเอง ที่แม้แต่ผู้อยู่ในวงการเองก็ยังมีปัญหาในการติดตามสถานการณ์ และในภาวะการณ์ที่โลกมีการติดต่อสื่อสาร และส่งผ่านข้อมูลในชั่วพริบตา ทำให้กิจกรรมของโลกมี ลักษณะที่เปลี่ยนไป อาทิ การค้า การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม การร่วมกันรักษาสันติภาพ โดยใช้ ศักยภาพของข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของไทย เป็นแรงที่จะผลักดันให้ไทย ก้าวไปสู่ยุคเศรษฐกิจใหม่ ในคริสต์ศตวรรษที่ 21 เคียงบ่าเคียงไหล่กับนานาอารยประเทศ เป็นเครื่องมือที่ขาดไม่ได้ในการแปรรูปศักยภาพของไทยที่มีให้กลายเป็นผู้นำในภูมิภาค ในด้าน การค้า การผลิต การเงิน การขนส่ง การท่องเที่ยว และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่สำคัญยิ่งก็คือ การชี้ให้เห็นถึงผลประโยชน์ที่ยังไม่ได้กล่าวถึงเท่าที่ควร ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพ ในการพัฒนาสังคมอันจะสามารถแก้ไข และบรรเทาผลเสียของการพัฒนาที่ไม่สมดุลหรือไม่ยั่งยืน อาทิ ปัญหาการกระจุกตัวของความเจริญ การเพิ่มช่องว่างของรายได้ การทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (IT 2000 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. 2538 : 5 - 6) เทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเสมือนเส้นเลือดของระบบ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการบริหารองค์การ ในด้านการตัดสินใจใดๆ ก็ตาม หากพิจารณาโดยหลักการแล้ว เป็นที่ยอมรับว่าการตัดสินใจที่ดีนั้น ควรเป็นการตัดสินใจโดยหลักการและเหตุผล ซึ่งอาศัยข้อมูลและสารสนเทศ เป็นปัจจัยหลัก ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างสารสนเทศจะต้องมีระบบมีวิธีการศึกษาวิเคราะห์ อย่างละเอียดโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง มีการใช้เทคนิควิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อพิจารณาปัญหาที่ต้องตัดสินใจอย่างรอบคอบนั่นเอง อารุง จันทวานิช. และคณะ (ละม่อม ชัยโย. 2536 : 19 ; อ้างอิงมาจาก อารุง จันทวานิช. และคณะ 2528 : 11 - 12)

รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของ เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น โดยการเร่งสร้างบุคลากรด้านวิศวกร และช่างเทคนิค ให้มีทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรับด่วน และมีคุณภาพ เพื่อแก้ปัญหาความขาดแคลนที่เข้าขั้นวิกฤติ ขณะเดียวกันได้อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อรูปแบบใหม่ๆ เพื่อเป็นเครื่องมือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกระดับและทุกสาขาอาชีพของสังคม รวมทั้งผู้ใหญ่ผู้เฒ่าผู้เฒ่าในอดีตรวมทั้งผู้สูงอายุและผู้พิการให้ เป็นทรัพยากรล้ำค่าสืบไป (IT 2000 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. 2538 : 9) นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้กำหนดแนวทางพัฒนา ระบบโทรคมนาคมสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในพื้นที่เศรษฐกิจ และให้มีกฎหมายที่เอื้ออำนวยต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และกฎหมายว่าด้วยการเป็นเจ้าของข้อมูลข่าวสาร กฎหมายว่าด้วยการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะ และกฎหมายว่าด้วยการรับรองเอกสารผ่านอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ไว้ในส่วนของการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพ และความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 - 2544)

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด รัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม เป็นองค์การที่มีภารกิจในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ บริการสื่อสารการบิน และเครื่องช่วยในการเดินอากาศ ตลอดจนการบริการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ แก่ผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศในระดับประเทศ และระดับสากล ดังนั้น บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถ และศักยภาพขององค์กร เพื่อรองรับนโยบาย ของรัฐบาล ที่ประกาศให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบิน ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ประกาศ เรื่องนโยบายการพัฒนาองค์กร ที่ ทบ.1.1/0165/2540 ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2540) จากข่า่งานที่ค่อนข้างกว้างขวางซับซ้อน บริษัทฯ จึงได้จัดตั้งกองสารสนเทศเพื่อการบริหารขึ้น โดยมีหน้าที่จัดเก็บและประมวลผลข้อมูลการดำเนินงาน และรวบรวมนำเสนอในรูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ในการจัดการควบคุม และวางแผนเพื่อช่วยให้การตัดสินใจ ดำเนินการได้อย่างถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ และเพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีด้านสื่อสาร เชื่อมโยงระหว่างสำนักงานใหญ่ กับส่วนงานที่ด้อยเมือง และศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค เพื่อให้ทุกส่วนงานสามารถดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ (คู่มือพนักงาน บพ. 2541 : A - 14) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ยังได้มอบหมายให้ ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พัฒนางานสารสนเทศโดยแบ่งข้อมูลสารสนเทศออกเป็น 3 ภาค คือ ภาคความปลอดภัย ภาคธุรกิจ ภาคบริหารและอำนวยการ (โครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. 2541 : 18)

ศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ซึ่งประกอบด้วย ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่ ศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต ซึ่งขึ้นตรงกับบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีหน้าที่ติดต่อกับเครื่องบินที่บินผ่าน เข้า-ออก ในบริเวณ และเขตประชิดสนามบิน และขึ้นลงที่ทำอากาศยานของแต่ละศูนย์ฯ โดยปฏิบัติตามวิธีและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ในเอกสารขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ รวมทั้งเอกสารและข้อตกลงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติการสื่อสารรับ-ส่ง ถ่ายทอดข่าว และ/หรือ กระจ่ายข่าวการบิน ข่าวกำหนดการบิน ข่าวประกาศนักบิน และข่าวอื่นๆ กับศูนย์สื่อสารการบินกรุงเทพฯ บำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ที่ติดตั้ง ณ ทำอากาศยานนั้นๆ ซึ่งได้แก่ อุปกรณ์ติดตามอากาศยาน วิทยุเครื่องช่วยการเดินอากาศ วิทยุสื่อสารภาคพื้นดินกับอากาศ และภาคพื้นดินกับภาคพื้นดิน ทั้งประเภทติดตั้งประจำและประเภทเคลื่อนที่ ทั้งที่ใช้เองและให้หน่วยงานอื่นเช่า อุปกรณ์โทรพิมพ์ และอุปกรณ์ปลายสายอื่นๆ ตลอดจนระบบโทรศัพท์ภายในอาคารที่ทำการ ที่พักอาศัย สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า กำลัง ระบบไฟฟ้าสำรอง อุปกรณ์ปรับอากาศ ระบบประปา เสอาอากาศ และยานพาหนะของศูนย์ประสานงานตลอดจนปรึกษาทางวิชาการ หรือทางเทคนิค และอัตรากำลังกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของบริษัท รวมทั้งเพื่อการติดตั้งซ่อมแซม และบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ด้วย มีหน้าที่ปฏิบัติงานในด้านธุรการ การเจ้าหน้าที่ การบริการพนักงาน การทรัพย์สิน การพัสดุ งานวางแผน การเงินและบัญชี ตลอดจนจัดทำและบริหารงานงบประมาณของหน่วยงาน โดยผู้อำนวยการศูนย์ของแต่ละศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบและขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค (คู่มือพนักงาน บพ. 2541: A - 14-16) จากขอบข่ายงานของศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาคการปฏิบัติงานในทุกส่วนงานมีความจำเป็นต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อความสะดวกรวดเร็วและเพื่อความทันสมัยขององค์การ ดังคำกล่าวที่ว่า ระบบสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็น และเป็นประโยชน์ในกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร กล่าวคือ ช่วยในการค้นหาและแยกแยะได้ว่าอะไรเป็นปัญหาอย่างแท้จริง และมีโอกาสที่จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ ในการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องของปัญหายังสามารถช่วยในการกำหนด ประเมินค่าและเลือกสรรหาแนวทางในการปฏิบัติที่เหมาะสมได้ อารมณ วังศ์บัณฑิต (ละม่อม ชัยโย. 2536:18 ; อ้างอิงมาจาก อารมณ วังศ์บัณฑิต. 2533 : 27) นอกจากนี้ การตัดสินใจวินิจฉัยสิ่งที่ดียิ่งขึ้นอยู่กับระบบข่าวสารข้อมูลถึง 90% ใช้ Inspiration เพียง 10% ดังนั้นระบบสารสนเทศที่จะให้ข้อมูล และสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดส่วนหนึ่งของหน่วยงานทุกระดับ วิจิตร ศรีสอาน (ประกิจศรี สมทรัพย์. 2526 : 2 ; อ้างอิงมาจาก วิจิตร ศรีสอาน 2524 : 2) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้มอบหมายให้คณะทำงานจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อ

การบริหารดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเบื้องต้นร่วมกับ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ เก็บข้อมูลในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นความต้องการระบบสารสนเทศ ความต้องการวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และความต้องการข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งการดำเนินการเก็บข้อมูล ความต้องการระบบสารสนเทศใน ศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาคนี้ พนักงานมีความต้องการระบบสารสนเทศในหลายๆ ด้านด้วยกันคือ ระบบที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมจราจรทางอากาศ ระบบงานบุคคลและการพัฒนา ระบบเครื่องช่วยในการติดตามอากาศยาน ระบบวางแผนและควบคุมโครงการ ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ แต่มีปัญหาที่ บริษัทฯ ยังไม่สามารถจัดหาระบบสารสนเทศ ให้เพียงพอกับความต้องการของพนักงานได้ ด้านความต้องการใช้งาน วัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ได้สรุปไว้ว่า ระบบคอมพิวเตอร์ของ ศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ยังมีปัญหาในด้านต่างๆ ดังนี้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์บางส่วนยังเป็นระบบเก่าอยู่ ไม่สามารถรองรับโปรแกรม หรือ ระบบงานใหม่ๆ ได้ และวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ถูกขยำภายในศูนย์ฯ ไม่สามารถติดตั้งโปรแกรมหรือ ระบบงานรุ่นใหม่ได้ ระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ใช้ Windows 3.X ทำให้ไม่สามารถใช้โปรแกรมรุ่นใหม่ได้ ส่วนในด้านความต้องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศนั้น ได้ดำเนินการโดยผ่านหนังสือสำรวจความต้องการมายัง กอง/ศูนย์/สำนัก ตามลำดับ โดยมีผลสรุปออกมาว่ามีความต้องการใช้งานข้อมูลมาก/น้อย แตกต่างกันในแต่ละประเภทของข้อมูลในแต่ละกองโดยไม่สามารถแยกแยะได้ว่าความต้องการใช้งานที่แตกต่างกัน ในแต่ละกองนั้นมี ปัจจัยอะไรเป็นสำคัญ (โครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. 2543 : 44 - 48, 73 - 74)

จากข้างงานของ ศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค โดยสรุปข้างต้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของ ศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ซึ่งปฏิบัติงานในด้านนี้จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค เพื่อทราบระดับความต้องการของพนักงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะและการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน จากการศึกษาครั้งนี้ใน ศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ยังไม่พบผลงานการศึกษาวิจัยแต่อย่างใด ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญ ที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริม และพัฒนา การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาคในทุกส่วนงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดการบริหารงานและการปฏิบัติงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ และบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อทราบระดับความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร วุฒิกการศึกษา และสถานภาพเดิม
3. เพื่อประมวลข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นประโยชน์ ต่อการวางแผนพัฒนางาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ทำให้การวางแผนงานด้าน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสะดวกรวดเร็ว มีความประหยัด และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด ทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามโครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ด้วยความร่วมมือของ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ ความต้องการใช้งานวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และความต้องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศ (โครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. 2543 : 44 - 48, 73 - 74)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ในปีงบประมาณ 2544 มีจำนวนทั้งสิ้น 395 คน โดยแบ่งเป็น ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ 141 คน ศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่ 139 คน ศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต 115 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ในปีงบประมาณ 2544 จำนวนทั้งสิ้น 395 คน กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเทียบตารางอัตราส่วนของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 196 คน และใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ตามตัวแปรคุณลักษณะ และสถานภาพเดิม แล้วใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) โดยใช้ตารางเลขสุ่ม (table of random numbers)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) คือสถานภาพของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

3.1.1 วุฒิการศึกษา

3.1.1.1 จบการศึกษาสายอาชีพ

3.1.1.2 จบการศึกษาสายสามัญ

3.1.2 สถานภาพเดิม

3.1.2.1 พนักงานที่มาจากกรมการบินพาณิชย์

3.1.2.2 พนักงานที่ไม่ได้มาจากกรมการบินพาณิชย์

3.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามองค์ประกอบที่ได้ทำการสำรวจไว้ในแผนแม่บทของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (โครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. 2543 : 44 - 48, 73 - 74) ซึ่งประกอบด้วย

3.2.1 ความต้องการใช้งาน ระบบสารสนเทศ

3.2.2 ความต้องการใช้งาน วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ

3.2.3 ความต้องการใช้งาน ข้อมูลสารสนเทศ

สมมติฐานการศึกษาครั้งนี้ว่า

1. พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ที่สถานภาพเดิมต่างกัน มีความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการใช้งาน หมายถึง ความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ในสามองค์ประกอบคือ ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ ความต้องการใช้งานวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ ความต้องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศ
2. ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง หน่วยย่อยๆ หลายหน่วยของสารสนเทศประกอบเข้าด้วยกัน โดยมีความสัมพันธ์และทำหน้าที่ร่วมกัน เพื่อใช้ในการบริหารงาน และการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค
3. วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครื่องมืออุปกรณ์สมัยใหม่ และวิวัฒนาการความรู้ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค
4. ข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว และสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เช่น สถิติของเครื่องบินที่บินผ่านศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค สถิติการลาของพนักงานโดยเฉลี่ย เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อมูลสารสนเทศที่เป็นความต้องการของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค
5. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ส่วนประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศหลายๆ ส่วนซึ่งประกอบด้วย ระบบสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ และข้อมูลสารสนเทศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค
6. วุฒิต่างการศึกษา หมายถึง ใบแสดงคุณวุฒิทางการศึกษา ของผู้ที่จบการศึกษาสายอาชีพ และหรือจบการศึกษาสายสามัญ ณ.วันที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

7. จบการศึกษาด้านสายอาชีพ หมายถึง ผู้ที่จบการศึกษาทางสายช่างเทคนิค และได้รับการแต่งตั้งจาก บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ให้ปฏิบัติงานใน กองวิศวกรรมระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ กองวิศวกรรมระบบสื่อสารการเดินอากาศ กองวิศวกรรมระบบติดตามอากาศยาน กองบริการสายการบิน กองบริการขายสื่อสาร กองช่างและบริการทั่วไป

8. จบการศึกษาด้านสามัญ หมายถึง ผู้ที่จบการศึกษาทางสายอื่นๆ ที่นอกเหนือจากสายช่างเทคนิค และได้รับการแต่งตั้งจาก บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ให้ปฏิบัติงานใน กองควบคุมจราจรทางอากาศท่าอากาศยานส่วนภูมิภาค กองศูนย์สื่อสารและบริการการเดินอากาศ พนักงานธุรการศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค พนักงานธุรการบ้านพัก

9. สถานภาพเดิม หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานเดิม ก่อนการบรรจุเป็นพนักงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งประกอบด้วย พนักงานที่มาจากกรมการบินพาณิชย์ และที่ไม่ได้มาจากกรมการบินพาณิชย์

10. พนักงานที่มาจากกรมการบินพาณิชย์ หมายถึง พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ที่เคยปฏิบัติงานที่กรมการบินพาณิชย์

11. พนักงานที่ไม่ได้มาจากกรมการบินพาณิชย์ หมายถึง พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ที่เคยปฏิบัติงานในหน่วยงานเอกชนทั่วไป หรือเพิ่งปฏิบัติงานเป็นครั้งแรก

12. พนักงาน หมายถึง พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ที่ใช้ทำการศึกษาค้นคว้า

13. ศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค หมายถึง ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่, ศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่, ศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้กล่าวถึง การศึกษาความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามแนวทางของ โครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพอสรุปเป็นหัวข้อได้ดังนี้ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System)

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า MIS คือระบบสารสนเทศที่ทำหน้าที่ให้สารสนเทศหรือข่าวสารเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในเรื่องของกระบวนการจัดองค์การ เช่นการวางแผนการจัดองค์การ และการควบคุม เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารนี้จะต้องรวมกับหน่วยย่อยอื่นๆ ในองค์การด้วย (สุโขทัยธรรมาธิราช. 2532 : 110) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีลักษณะแตกต่างกันไปตามชนิดขององค์การ และแบบการบริหารของผู้บริหารมีผู้ให้ความหมายของ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารคือ ระบบการประมวลผลสารสนเทศ (information Processing) หมายความว่า การนำข้อมูลมาประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศโดยออกแบบอย่างชัดเจนถึงแหล่งข้อมูล วิธีการ และระยะเวลา ที่จะนำข้อมูลมาดำเนินการตามกระบวนการเปลี่ยนแปลง สภาพข้อมูล เป็นสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการบริหารองค์การ ได้อย่างทันเหตุการณ์ และระบบการประมวลผลนี้จะต้องมีลักษณะสนับสนุนการบริหารได้ทุกระดับ อนุมงคล ศิริเวทิน และสมบุญ สัตยาวิทย์ (2528 : 5) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System) หรือ MIS คือ การจัดดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้องและทันต่อเวลาสำหรับใช้ตัดสินใจ ในการบริหารงาน โดย MIS จะต้องมีเครื่องสมองกล (Computer) เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า

Management Information System คือ ระบบที่รวมการทำงานของคนกับสมอกลงเข้าด้วยกัน เพื่อป้อนข้อสนเทศให้คนในหน่วยงาน สามารถดำเนินงานด้วยวิธีการที่มี ประสิทธิภาพสูงสุด ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 3) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หมายถึง ระบบที่มีการจัดเป็น ระเบียบและรวมเข้าเป็นกลุ่มโครงสร้างที่ประกอบจากบุคคลจำนวนมาก เครื่องจักร และระเบียบ วิธีต่างๆ ที่ช่วยให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ทั้งจากแหล่งภายในและแหล่งภายนอก ข้อมูลเหล่านี้ เป็น ประโยชน์ในการวางแผน ควบคุม และการดำเนินการด้านต่างๆ ขององค์การ ทั้งนี้โดยการเอื้อ อำนาจให้สามารถมีข้อมูลที่เป็นระเบียบแบบแผนที่จะเป็นฐานสำหรับการตัดสินใจ ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 28) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) เป็นระบบที่ให้คน เครื่องคอมพิวเตอร์ และ ระบบสื่อสารสำหรับเก็บบันทึกข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์การเอาไว้ เพื่อนำมา ประมวลผล และจัดทำเป็นรายงานสารสนเทศ สำหรับให้ผู้บริหารใช้ในการจัดการ ครรชิต มาลัย วงศ์ (2536 : 77) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถจัดกระทำ รายงานข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อนำไปใช้ในการ ตัดสินใจ จีรพรรณ ภัคตินุตร (2537 : 27) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หมายถึง ระบบที่รวม (integrate) ผู้ใช้และเครื่อง (user machine) เข้าไว้ด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งหมายในการจัดหาสาร สนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน (operation) การตัดสินใจ (Decision making) และการจัด การ (Management) ในองค์กร โดยที่ระบบใช้ประโยชน์จากฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ กระบวนการที่ทำด้วยมือ ตัวแบบสำหรับการวิเคราะห์ การวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ ตลอดจนฐานข้อมูล ชุมพล ศฤงคารศิริ (2537 : 2) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หมายถึง หน้าที่สำคัญๆ ของฝ่ายบริหารหรือในการจัดการนั้นแบ่งได้เป็น 3 อย่าง คือ การวางแผน การควบ คุม และการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่อะไร สิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับฝ่ายบริหารก็คือ ข้อมูล ข่าวสารที่จะช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว และคุณสมบัติที่สำคัญ ของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ คือ ความถูกต้องและทันการ เดือนเพ็ญ ชัยภักดี (2539 : 27)

สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System) หรือ MIS คือ ระบบการนำข้อมูลมาแปลงเป็นสารสนเทศ โดยการใช้วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือ เครื่องมือที่ช่วยในการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่อยู่ในลักษณะพร้อมใช้งาน เพื่อช่วยเพิ่มคุณ ภาพในการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยการช่วยให้มองเห็นปัญหาและโอกาสได้เร็วขึ้น ช่วยให้มีเวลา สำหรับการวางแผนได้มากขึ้น ช่วยให้ผู้บริหารระดับต่างๆ สามารถนำไปใช้ควบคุมการดำเนินการ ได้ดีขึ้นและประกอบการตัดสินใจในเรื่องนั้นๆ ได้ทันเวลา ทันเหตุการณ์ และทันสมัย

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ของ บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของ บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้พัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานต่างๆ ของ บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด และนำข้อมูลที่ได้มาบันทึก และประมวลผลให้อยู่ในรูปของสารสนเทศอันมีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ โดยจัดให้ ตามความเหมาะสม และความต้องการของผู้บริหารระดับต่างๆ

ระบบสารสนเทศที่ ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้พิจารณาไว้ว่า ต้องพัฒนาขึ้นเป็นระบบสารสนเทศวิทย์การบินฯ และเมื่อระบบดังกล่าวถูกพัฒนาขึ้นแล้ว สามารถช่วยในการประเมินผล และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ภารกิจทั้ง 3 ภาคของ บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด คือ

1. ภาคความปลอดภัย
2. ภาคธุรกิจ
3. ภาคบริหารและอำนวยการ

1. ภาคความปลอดภัย

ภาคความปลอดภัยซึ่งประกอบด้วย นายช่างใหญ่ ผู้ชำนาญการ(จรรยาทางอากาศ) และหน่วยงานระดับฝ่าย 2หน่วยงาน คือ

1.1 ฝ่ายปฏิบัติการจรรยาทางอากาศ มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านบริการควบคุมจรรยาทางอากาศของบริษัท มี กอง / ศูนย์ อยู่ในความรับผิดชอบ 4หน่วยงาน คือ

- 1.1.1 ศูนย์ควบคุมจรรยาทางอากาศ
- 1.1.2 กองควบคุมจรรยาทางอากาศท่าอากาศยานกรุงเทพ
- 1.1.3 กองควบคุมจรรยาทางอากาศท่าอากาศยานภูมิภาค
- 1.1.4 ศูนย์สื่อสาร และบริการการเดินทางอากาศ

มีผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการจรรยาทางอากาศ เป็นผู้รับผิดชอบและขึ้นตรงต่อ รองผู้อำนวยการใหญ่ (รท.) และผู้อำนวยการใหญ่ (ผวท.) ตามลำดับ

1.2 ฝ่ายวิศวกรรมจรรยาทางอากาศ มีหน้าที่รับผิดชอบงานเทคนิคเกี่ยวกับ ระบบอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อสนับสนุนงานบริการควบคุมจรรยาทางอากาศ มีกองอยู่ในความรับผิดชอบ 4 หน่วยงาน คือ

1.2.1 กองวิศวกรรมระบบสื่อสารการเดินอากาศ

1.2.2 กองวิศวกรรมระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ

1.2.3 กองวิศวกรรมระบบติดตามอากาศยาน

1.2.4 กองวิศวกรรมระบบข้อมูลการบิน

มีผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ เป็นผู้รับผิดชอบ และขึ้นตรงต่อ รองผู้อำนวยการใหญ่ และผู้อำนวยการใหญ่ตามลำดับ

มีการวางแผนเพื่อจัดทำระบบสารสนเทศดังนี้

1. ระบบสถิติต่างๆ ของการควบคุมจราจรทางอากาศ ได้แก่ ปริมาณจราจรทางอากาศที่มากที่สุดของแต่ละเดือน และแต่ละปี

2. ระบบข้อมูลเที่ยวบินทั้งหมด โดยแยกตาม International Flight, Domestic Flight และ Over Flight และสามารถนำข้อมูลมาจัดทำรายงานประจำวัน รายงานประจำเดือน และรายงานประจำปี

3. ระบบเปรียบเทียบข้อมูลจริงกับ Schedule ของแต่ละสายการบิน

4. ระบบการจัดเก็บข้อมูลเที่ยวบินใน ความสูง และเวลาของ Sector ต่างๆ

5. ระบบการจัดเก็บข้อมูลการขอ Emergency Landing เครื่องบินที่บินวนก่อนจะลงและ รายงานของ ท่าอากาศยานดอนเมือง และส่วนภูมิภาค

6. ระบบข้อมูลในการตัดสินใจการเพิ่ม Sector ใหม่และรองรับปริมาณเที่ยวบินที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต

7. ระบบเพิ่มประสิทธิภาพ ในการเรียกเก็บเงิน กับสายการบินต่างๆ และเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ในการวางแผนปรับปรุงอัตราค่าบริการควบคุมจราจรทางอากาศ และพิจารณาเรียกเก็บเงินสำหรับประเภทที่ยังไม่ได้ครอบคลุม เพื่อให้มีโครงสร้างเรียกเก็บที่เหมาะสม

8. ระบบการนำข้อมูลที่ได้ มาเปรียบเทียบกับข้อมูลของ การควบคุมจราจรทางอากาศ ของ ประเทศอื่นๆ

9. ระบบการเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา และทุกสถานที่ ที่มีคอมพิวเตอร์เชื่อมกับระบบเครือข่ายตามระดับของผู้บริหาร เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล

10. ระบบแยกประเภท และลดการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน ระหว่างหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์จราจรทางอากาศท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานส่วนภูมิภาค

11. ระบบสถานที่จัดเก็บเอกสาร Control strip ซึ่งต้องใช้อ้างอิงในการเรียกเก็บเงิน

12. ระบบที่แจ้งให้ทราบถึงการ Delay ของเครื่องบินที่บินขึ้น – ลง

13. ระบบเที่ยวบินพิเศษต่างๆ เช่น VIP Flight
14. ระบบคำนวณค่าล่วงเวลา เพื่อประโยชน์ในการวางแผน อัตรากำลังในอนาคต
15. ระบบจัดเก็บประวัติบุคลากร เบอร์โทรศัพท์เบอร์เพจเจอร์ ATC License และข้อมูลอื่นๆ ของบุคลากร ภาควิชาความปลอดภัย เพื่อสะดวกในการติดตาม
16. ระบบข้อมูลที่ช่วยจัดการให้เฉพาะพนักงานที่มี License ถูกต้องเท่านั้น ที่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้
17. ระบบจัดเวรการทำงาน โดยเน้นถึงความปลอดภัย โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ
18. ระบบแสดงรายชื่อของพนักงาน ATC ที่ License ใกล้หมดอายุ
19. ระบบแสดงสถิติชั่วโมงการทำงานของเจ้าหน้าที่
20. ระบบการลาหยุดของพนักงาน สามารถจัดหาคนทดแทน ในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
21. ระบบแยกประเภทข่าว เพื่อจัดเก็บลงในเครือข่ายเพื่อเรียกดูตามวัน และเวลาจริง เช่น ข่าวพยากรณ์อากาศ
22. ระบบจัดเก็บรายการอุปกรณ์ต่างๆ ที่เสีย สาเหตุ ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อม ระดับของการเสี่ยงของเหตุการณ์หรืออุปกรณ์ที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ (ฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ)
23. ระบบติดตามแก้ไขอุปกรณ์ หรือวิธีการดำเนินงานให้ระบบ มีประสิทธิภาพดีขึ้น
24. ระบบข้อมูลสำหรับผู้บริหาร พิจารณาจัดซื้อ อุปกรณ์ใหม่แทนของเก่า หรือเตรียม Spare part สำหรับเครื่องที่มีปัญหาบ่อยแต่ยังไม่สามารถหาอุปกรณ์ใหม่มาทดแทนได้
25. ระบบจัดเก็บเอกสารเพื่อใช้ในการอ้างอิง ได้แก่ AIP Thailand, Manual of ATS
26. ระบบจัดเก็บแผนที่เส้นทางการบิน ในเขตที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อเรียกดูได้จากระบบเครือข่าย
27. ระบบจัดเก็บแผนวิสาหกิจของบริษัทฯ
28. ระบบจัดเก็บสำเนานบันทึกการประชุม ได้แก่ รายงานการประชุมทางด้านวิศวกรรม รายงานการประชุมอากาศวิธี รายงานการประชุม Com / met SUB Groups และรายงานการประชุม AFTN Management Task Force
29. ระบบจัดเก็บประกาศต่างๆ
30. ระบบจัดเก็บทะเบียน ครุภัณฑ์ ภาควิชาความปลอดภัย
31. ระบบจัดเก็บข้อกำหนดคุณลักษณะและราคาของครุภัณฑ์ประเภทต่างๆ

32. ระบบจัดเก็บชื่อและที่อยู่บริษัทผู้ขาย
33. ระบบจัดเก็บเงื่อนไขและระยะเวลาในการรับประกัน
34. ระบบจัดเก็บหน่วยงานหรือสถานที่รับผิดชอบครุภัณฑ์
35. ระบบสามารถรู้สถานที่หรือหน่วยงานที่ครุภัณฑ์เก็บอยู่
36. ระบบแจ้งหน่วยงานต่างๆ ให้ทราบรายการครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
37. ระบบสามารถบอกชื่อบริษัทที่จัดจำหน่าย เพื่อการติดต่อในอนาคตได้
38. ระบบครุภัณฑ์ชำรุด สามารถตรวจสอบว่าอยู่ในระยะประกันหรือไม่
39. ระบบประวัติของเครื่องว่ามีการบำรุงรักษาเมื่อใด ซ่อมบำรุงเมื่อใด มีความเสียหายเกิดขึ้นหรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูล ในการขอจัดซื้อครุภัณฑ์ต่อไป

2. ภาคธุรกิจ

ภาคธุรกิจ มีผู้ช่วยผู้อำนวยการใหญ่ (ระบบธุรกิจ) เป็นผู้รับผิดชอบประกอบด้วยหน่วยงานระดับฝ่าย 2 หน่วยดังนี้

2.1 ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบงานวิจัย และพัฒนาด้านการตลาดเพื่อกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาด

มีผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ เป็นผู้รับผิดชอบและขึ้นตรงต่อ ผู้ช่วยผู้อำนวยการใหญ่ (ระบบธุรกิจ)

2.2 ฝ่ายบริหารธุรกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบในการขาย ให้บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงระบบอุปกรณ์ข่ายสื่อสาร ให้หน่วยงานภายนอก และสนับสนุนการปฏิบัติงาน ภายในบริษัทมีหน่วยงานต่างๆ อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ 6 หน่วยงาน คือ

2.2.1 กองบริการข่ายสื่อสาร

2.2.2 กองคอมพิวเตอร์และข้อมูล

2.2.3 กองการผลิต

2.2.4 กองบริการระบบท่าอากาศยาน

2.2.5 กองบริการสายการบินและท่าอากาศยาน

2.2.6 กองบริการระบบเส้นทางบิน

มีผู้อำนวยการฝ่ายบริหารธุรกิจ เป็นผู้รับผิดชอบและขึ้นตรงต่อผู้ช่วยผู้อำนวยการใหญ่ (ระบบธุรกิจ)

มีการวางแผนเพื่อจัดทำระบบสารสนเทศดังนี้

1. ระบบดูแล และจัดการกับเอกสารสัญญาต่างๆ สามารถบอกการออกเอกสารว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการขั้นใด สามารถสืบค้นได้สะดวก
2. ระบบกำหนดราคา และให้ข้อมูลในการปรับราคา สามารถนำมาวางแผนจัดซื้อ และสามารถช่วยกำหนดต้นทุนได้ตามความเหมาะสม
3. ระบบช่วยในการค้นหาข้อมูล ได้แก่ ประวัติการรับงานครั้งล่าสุดของลูกค้า, ของสัญญาเข้าครั้งล่าสุด
4. ระบบช่วยในการบริหารจัดการโครงการตามการรับงานต่างๆ
5. ระบบช่วยในการดูแล Stock ของ Spare part ต่างๆ
6. ระบบข้อมูลช่วยในการติดตามดูแล ซ่อมบำรุงเครื่องจักรที่ให้เช่า
7. ระบบ Supplier ที่เหมาะสมในการว่าจ้าง
8. ระบบรายงาน
 - 8.1 สถิติการรับงานแยกตามประเภทงาน ในช่วงเวลาที่ต้องการเปรียบเทียบ
 - 8.2 การประเมินผลงานที่เกิดขึ้นจริง กับเป้าหมายที่วางไว้
 - 8.3 วิเคราะห์ต้นทุนค่าใช้จ่ายจริงกับรายได้ที่ได้รับ
 - 8.4 แนวโน้มการขยายตัวของตลาด ตามสินค้าแต่ละประเภท
 - 8.5 สถิติการซ่อม / การซื้อเครื่องจักรประเภทต่างๆ

3. ภาคบริหารและอำนวยการ

ภาคบริหารและอำนวยการประกอบด้วยหน่วยงานระดับฝ่าย 3 หน่วยงานดังนี้

- 3.1 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านบุคลากรของบริษัทฯ มีกองต่างๆ อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ 3 หน่วยงาน คือ
 - 3.1.1 กองบริหารทรัพยากรบุคคล
 - 3.1.2 กองพัฒนาทรัพยากรบุคคล
 - 3.1.3 กองบริการพนักงาน

มีผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบและขึ้นตรงต่อรองผู้อำนวยการใหญ่ และผู้อำนวยการใหญ่ตามลำดับ

- 3.2 ฝ่ายการเงินและอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านธุรการ อำนวยการการเงินและบัญชีของบริษัทฯ มีกองต่างๆ อยู่ในความรับผิดชอบ 4 หน่วยงาน คือ

3.2.1 กองอำนวยการ

3.2.2 กองการเงินและบัญชี

3.2.3 กองสารสนเทศการบริหาร

3.2.4 กองการพัสดุ

มีผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและอำนวยการ เป็นผู้รับผิดชอบและขึ้นตรงต่อรองผู้อำนวยการใหญ่ และผู้อำนวยการใหญ่ตามลำดับ

3.3 ฝ่ายบริหารศูนย์ประกอบการ มีหน้าที่ให้บริการอาคารสถานที่ งานโยธา ไฟฟ้ากำลัง และระบบปรับอากาศของศูนย์ประกอบการต่างๆ ทั้งในกรุงเทพฯและต่างจังหวัด มี ศูนย์ในความดูแลรับผิดชอบ 4หน่วยงาน คือ

3.3.1 กองบริการไฟฟ้าและโทรศัพท์

3.3.2 กองบริการสาธารณูปโภค

3.3.3 กองบริการศูนย์ประกอบการ

3.3.4 สำนักงานผู้อำนวยการฝ่ายบริหารศูนย์ประกอบการ

มีผู้อำนวยการฝ่ายบริหารศูนย์ประกอบการ เป็นผู้รับผิดชอบ และขึ้นตรงต่อ รองผู้อำนวยการใหญ่

3.4 ฝ่ายบริหารส่วนภูมิภาค มีหน้าที่รับผิดชอบบริหาร ศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาคทั้งหมด มี ศูนย์ควบคุมการบิน ในความดูแลรับผิดชอบ 7หน่วยงาน คือ

3.3.1 ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

3.3.2 ศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่

3.3.3 ศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต

3.3.4 ศูนย์ควบคุมการบินสุราษฎร์ธานี

3.3.5 ศูนย์ควบคุมการบินนครราชสีมา

3.3.6 ศูนย์ควบคุมการบินอุดรธานี

3.3.7 ศูนย์ควบคุมการบินพิษณุโลก

มีผู้อำนวยการฝ่ายบริหารส่วนภูมิภาค เป็นผู้รับผิดชอบ ศูนย์ควบคุมการบินทั้ง 7ศูนย์ โดยขึ้นตรงต่อ รองผู้อำนวยการใหญ่

มีการวางแผนเพื่อจัดทำระบบสารสนเทศดังนี้

1. ระบบข้อมูลอัตราค่าจ้างในปัจจุบัน และอนาคตตามแผนวิสาหกิจ
2. ระบบช่วยในการคำนวณ อัตราค่าจ้างตามความเหมาะสม

3. ระบบสรรหาบุคลากรภายใน ที่มีคุณสมบัติตรงกับรายงานที่ต้องการ
4. ระบบช่วยในการจัดการสรรหา และบรรจุบุคลากรใหม่
5. ระบบข้อมูลสถิติความนิยมในการมาสมัครงานที่บริษัทฯ
6. ระบบข้อมูลทะเบียนประวัติพนักงาน,ประวัติส่วนตัว,ประวัติการทำงานการเคลื่อนไหว (เลื่อน / ลด / ปลด / ย้าย) การดำเนินการทางวินัย, การประเมินผล และพิจารณาบำเหน็จประจำปี ระบบช่วยในการกำหนดวงเงิน หรือกรอบในการขึ้นเงินเดือนในแต่ละกอง เพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณ สามารถช่วยในการจัดการระบบเงินเดือน และงบประมาณเงินเดือนได้
7. ระบบแสดงข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานของพนักงาน เสนอข้อมูลการลาต่างๆ ที่เกิดขึ้นของพนักงานแยกตามประเภทวันลา การมาทำงานล่วงเวลา
8. ระบบช่วยในการวางแผนงบประมาณ การดำเนินงานโครงการ การฝึกอบรมและดูงานของพนักงาน
9. ระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงานการฝึกอบรม
10. ระบบข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน แต่ละคนช่วยให้ การวางแผนการฝึกอบรมเหมาะสมกับพนักงาน
11. ระบบการต่ออายุ License ของพนักงานฝ่ายวิศวกรรม
12. ระบบข้อมูล การพิจารณาจัดหลักสูตร ให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน บริษัท วิทยุการบิน และให้ข้อมูลในการเสนอพนักงาน เข้ารับการฝึกอบรมได้ตามความเหมาะสม
13. ระบบบันทึกการใช้บริการทางด้านสวัสดิการต่างๆ ของหน่วยงาน และเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสถิติวิเคราะห์การใช้บริการสวัสดิการต่างๆ
14. ระบบเสนอรายงานต่างๆ ได้แก่
 - 15.1 รายงานข้อมูลการว่าจ้าง
 - 15.2 รายงานเกี่ยวกับการจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง
 - 15.3 รายงานการวางแผนกำลังคน
 - 15.4 รายงานการลาออก และการขาดงาน
 - 15.5 รายงานการมาปฏิบัติงาน
 - 15.6 รายงานการมาทำงานล่วงเวลา
 - 15.7 รายงานข้อมูลด้านบุคลากร ได้แก่ การกระจายของพนักงานตามอายุตัว อายุงาน การกระจายของพนักงานระดับบริหารแยกตามอายุ และสายงาน ฯลฯ
 - 15.8 รายงานเกี่ยวกับโครงสร้างเงินเดือน

15.9 รายงานค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน

15.10 รายงานการฝึกอบรมแยกตามหน่วยงาน, ตำแหน่ง, หลักสูตร

15.11 รายงานการฝึกอบรมดูงาน ทั้งในและต่างประเทศ

15.12 รายงานการลาศึกษาต่อทั้งใน และต่างประเทศ

(โครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด. 2541 : 18)

สรุปการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของ บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก จะเห็นได้จากการจัดให้มี โครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด. ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 ถึงปี พ.ศ. 2543 และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นเพื่อวางแผน และพัฒนาระบบฯ ซึ่งมีความก้าวหน้ามาเป็นลำดับ ปัจจุบัน กำลังขยายการติดตั้งใช้งาน ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของพนักงาน

ความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

จากการที่ บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้เล็งเห็นความสำคัญของ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท วิทย์การบินฯ จึงได้มอบหมายให้ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ทำการศึกษา และวางแผนการจัดทำระบบสารสนเทศขึ้นซึ่งต่อมาได้มอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ได้ทำการสำรวจและเก็บข้อมูลเบื้องต้น ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค โดยมี การรวบรวมสรุปผล เพื่อจัดทำเป็นแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดเรื่อง ความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ สามด้านคือ ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศรวมทั้งบริษัท ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ส่วนในด้านที่สองคือ ด้านความต้องการใช้งานวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ ซึ่งจะรวมอุปกรณ์ทุกอย่างที่จำเป็นในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในการศึกษาครั้งนี้ด้วย และด้านสุดท้ายคือ ความต้องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งจะครอบคลุมส่วนงานใหญ่ๆ ทั้ง ภาคความปลอดภัย ภาคธุรกิจ ภาคบริหารและอำนวยการ โดยรายละเอียดได้แจกแจงไว้ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2537 : 20) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ ว่าหมายถึง กระบวนการที่มีองค์ประกอบต่างๆ ที่มีการจัดกระทำร่วมกันและสัมพันธ์กัน เพื่อให้ได้ข้อความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติ หรือบริหารงานได้ ธนาจินดาวัฒนะ (2534 : 14) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่จัดตั้งขึ้นเพื่อปฏิบัติภารกิจต่อไปนี้เป็นคือ เพื่อ รวบรวมข้อมูลที่หน่วยงานนั้นจัดตั้งขึ้นและจากแหล่งภายนอกซึ่งจำเป็นต่อหน่วยงานนั้นๆ เพื่อการจัดกระทำข้อมูลนั้นๆ โดยแปลงให้เป็นข้อสนเทศที่พร้อมจะใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อจัดให้มีระบบเก็บข้อมูลอยู่เสมอเพื่อให้อยู่ในสภาพที่ถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เดือนเพ็ญ ชัยภักดี (2539 : 16) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบการเก็บข้อมูล (Data) และจัดกระทำให้เป็นสารสนเทศ (Information) จัดเก็บรักษาอย่างมีระบบเพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้และนำเสนอผู้บริหารเพื่อประโยชน์ในการบริหาร แม้นมาส ชวลิต (2532 : 18) ให้ความหมายของ ระบบสารสนเทศว่า สถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการและให้บริการสารสนเทศ รวมกันเข้าเป็นหน่วยเดียวกัน ดำเนินประสานสัมพันธ์กันตามมาตรฐาน และกำหนดกฎเกณฑ์ที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คือ ทำให้ผู้ต้องการสารสนเทศได้รับ และได้เข้าถึงสารสนเทศที่ตนต้องการ ชุมพล ศฤงคารศิริ (2537 : 12) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ คือ การประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ หรือจากข้อมูลที่อยู่ในรูปที่ยังใช้งานไม่ได้ ให้อยู่ในรูปที่ใช้งานได้ตามที่ผู้รับต้องการ ลักษณะฯ พงุชกร (เสด็จ สุนทรฯ. 2541 : 14 ; อ้างอิงมาจาก ลักษณะฯ พงุชกร. 2536 : 8) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ เป็นระบบที่ถูกใช้ให้เกิดสารสนเทศ เพื่อช่วยในการสื่อสารข้อมูลให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ปกติแล้วระบบหนึ่งๆ จะต้องนำข้อมูลมาผ่านกระบวนการจัดเก็บ เรียกใช้ ส่งผ่าน ประมวลผล และสื่อสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ในส่วนของศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค มีความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ ในด้านต่างๆ คือ ระบบการควบคุมจราจรทางอากาศในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ระบบงานบุคคลในศูนย์ภูมิภาค ระบบเครื่องช่วยติดตามอากาศยานของบริษัท วิทยุการบินฯ ระบบวางแผนพัฒนาในศูนย์ฯ ภูมิภาค ระบบขายสื่อสารดาวเทียม ระบบเครื่องมือวัดและสอบเทียบมาตรฐาน ระบบสัญญาจ้างเหมาในศูนย์ภูมิภาค ระบบการเงินและบัญชีในศูนย์ภูมิภาค ระบบออกแบบและเขียนแบบวิศวกรรมของ บริษัท วิทยุการบินฯ ระบบบัญชีทรัพย์สินของ บริษัท วิทยุการบินฯ ระบบแผนวิสาหกิจของ บริษัท วิทยุการบินฯ ระบบการบริการพนักงานในศูนย์ฯ ภูมิภาค (โครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. 2543 : 46-48)

สรุปได้ว่า ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ หมายถึง พนักงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค มีความต้องการให้มีการติดตั้งใช้งานระบบการจัดเก็บข้อมูล (Data) แล้วจัดกระทำเป็นสารสนเทศ (Information) ต่างๆ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานทำให้ผู้ต้องการสารสนเทศได้รับ และได้เข้าถึงสารสนเทศที่ตนต้องการ ตามเวลาที่ต้องการ

2. ความต้องการใช้งานวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ

เสด็จ สุนทรา (2541 : 19) ได้กล่าวถึง อุปกรณ์ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการสารสนเทศว่า ได้แก่ เครื่องมือเครื่องจักรกลต่างๆ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป กระดาษจดบันทึก แผ่นดิสก์เก็บข้อมูล เป็นต้น อุทัย ลือสกุล (2542 : 59) ได้กล่าวถึง วัสดุ ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศว่า ประกอบด้วย แผ่นดิสก์เกดบันทึกข้อมูล ตู้สำหรับจัดเก็บแฟ้มสารสนเทศ โปรแกรม และคอมพิวเตอร์ โดยจัดให้สอดคล้องกับลักษณะของงานเพื่อประสิทธิภาพของการใช้ และการบริหารข้อมูลของหน่วยงาน วาสนา สุขกระสานติ (2540 : 6-1) ได้กล่าวถึง เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ในการเก็บข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศว่า ส่วนมากแล้วจะหมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์โทรคมนาคมต่างๆ รวมทั้งซอฟต์แวร์ทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานเฉพาะด้าน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จัดเป็นเครื่องมือสมัยใหม่และใช้เทคโนโลยีระดับสูง (High Technology) ในส่วนของศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาคมีความต้องการใช้งานวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ ในด้านต่างๆ คือคอมพิวเตอร์ที่ใช้ CPU Pentium III ความเร็ว 500 MHz ขึ้นไป สแกนเนอร์ความละเอียด 1024 x 768 จุดขึ้นไปและใช้ได้กับกระดาษ A4 พริ้นเตอร์ที่สามารถพิมพ์ได้ทั้งกระดาษ A3, A4 และใช้ได้ทั้งหมึกสีและขาวดำ กล้องถ่ายภาพดิจิตอลเก็บข้อมูลด้วยแผ่นดิสก์ขนาด 3.5 นิ้ว แฟกซ์โมเด็มความเร็ว 56K bit/sec ขึ้นไป โทรศัพท์สายตรงหรือสายภายในที่ต่อสายตรงได้ Card Lan โปรแกรมกลุ่มMicrosoft Office 97 โปรแกรม Visio Professional โปรแกรม AutoCAD 2000 โปรแกรมจำลองการควบคุมจราจรทางอากาศ Simulator System โปรแกรม บัญชี การเงิน และบัญชีทรัพย์สินที่ใช้ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค (โครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. 2543 : 73-77)

สรุปได้ว่า ความต้องการใช้งานวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ หมายถึง พนักงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัดในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค มีความต้องการ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และวัสดุที่ใช้ประกอบกับระบบเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประมวลผล ข้อมูลเป็นสารสนเทศ ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สารสนเทศของพนักงาน ได้เป็นอย่างดี

3. ความต้องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศ

ชัยวัฒน์ บุญควินนท์ (2532 : 10) ได้ให้ความหมายของ ข้อมูล ว่าข้อมูล เป็นข้อเท็จจริง หรือข่าวสารที่ยังมิได้ทำการประมวลผลหรืออาจเป็นตัวเลขหรือตัวอักษรก็ได้ เช่น จำนวน ราคา ชื่อที่อยู่ เป็นต้น บางครั้งข้อมูลอาจมีประโยชน์มหาศาลต่อคนบางคน หรือสถาบัน แต่อาจไร้คุณค่า ถ้ายังเป็นข้อมูลดิบ (Real Data) จึงต้องนำข้อมูลมาผ่านการประมวลผล จึงจะมีความหมายและมีประโยชน์ สุขุทัยธรรมมาธิราช (2532 : 57) ข้อมูล หรือ (Data) หมายถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มีอยู่ในธรรมชาติเป็นกลุ่มสัญลักษณ์แทนปริมาณหรือการกระทำต่างๆ ที่ยังไม่ผ่านการประมวล ข้อมูล อาจจะอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวหนังสือ และข้อมูลคือวัตถุดิบของสารสนเทศ ส.โพธิ์. (เสด็จ สุนทรา. 2541 : 11 ; อ้างอิงมาจาก Stair. 1995 : 86) กล่าวว่า ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริงที่ยังไม่ได้ผ่านการประมวลผล เมื่อมีการจัดการ หรือตัดเกลาข้อเท็จจริงให้มีความหมายก็จะกลายเป็นสารสนเทศ ประยูร ธีรภัทรางกูร (2537 : 10) ได้ให้ความหมายของข้อมูลว่า ข้อมูลมาจากภาษาอังกฤษว่า Data คือ ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มีอยู่ในโลกนี้ทั้งหลายทั้งปวงที่ใช้แทนตัวเลข ภาษา หรือ สัญลักษณ์ที่ยังไม่มีการปรุงแต่ง หรือประมวลผลใดๆ ทั้งสิ้น ทวีศักดิ์ นุ่มฤทธิ์. (2539 : 120) ให้ความหมายของ ข้อมูลว่าเป็น ตัวเลข ภาษาหรือสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้แทนสรรพสิ่งทั้งหลายทั้งปวง ตั้งแต่คน สิ่งของ หรือความคิด เป็นข้อเท็จจริงที่ยังไม่ปรุงแต่ง ตัวอย่างข้อมูลที่เป็นตัวเลข เช่น จังหวัด ก. มีนักเรียนทั้งหมด 48,560 คน ตัวอย่างข้อมูลที่เป็นภาษา เช่น ความคิดเห็นของครู จำนวน 100 คน เกี่ยวกับแนวทางการจัดสรรสวัสดิการที่ครูส่วนใหญ่ต้องการได้รับเป็นต้น วิลาวัลย์ สุวรรณสัมฤทธิ์ (2533 : 6) กล่าวว่า ข้อมูล คือสาระข้อเท็จจริง ข่าว ข่าวสารต่างๆ อาจจะอยู่ในรูปของข้อความ ตัวเลข หรือคำบอกเล่าของบุคคล ข้อมูลนับว่าเป็นส่วนประกอบพื้นฐานของสารสนเทศ เช่น ตัวอักษร สัญลักษณ์ หรือเสียง จีราภรณ์ รักษาแก้ว (2528 : 8) ได้กล่าวว่า ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มีอยู่ตามธรรมชาติเป็นสัญลักษณ์แทนปริมาณ หรือการกระทำต่างๆ ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ข้อมูล อาจจะอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวหนังสือ และเป็นวัตถุดิบให้กับระบบสารสนเทศ ชีรวัฒน์ นิจนตร (2540 : 256) ได้ให้ความหมาย ข้อมูลว่า ข้อมูลคือข้อเท็จจริง เหตุการณ์ที่ผ่านมา หรือเป็นอยู่ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับสิ่งของ ความคิด สถานภาพ สถานการณ์ และปัจจัยอื่นๆ อาจจะอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวอักษร รูปภาพ หรือ สัญลักษณ์ ที่มีความหมายเฉพาะตัว เมอร์ติค และรอส (อุทัย ลือสกุล. 2542 : 24 ; อ้างอิงมาจาก Murdick and Ross. 1977 : 12) ได้กล่าวว่า ข้อมูลคือ ข้อเท็จจริง (fact) หรือตัวเลข (figure) ซึ่งไม่นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจโดยตรง โดยปกติข้อมูลจะอยู่ในรูปของการจัดบันทึกประวัติ ความเป็นมาซึ่งยังมิได้นำมาประมวลผลเพื่อใช้ในการตัดสินใจทันที ในส่วนของศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาคมีความต้องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศ ใน

ด้านต่างๆ ดังนี้ ข้อมูลสารสนเทศแผนและนโยบายของ บริษัท วิทยุการบินฯ ข้อมูลสารสนเทศมาตรฐานระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ข้อมูลสารสนเทศวิชาการและเทคโนโลยีของบริษัท วิทยุการบินฯ ข้อมูลสารสนเทศงบประมาณการเงิน และบัญชีในศูนย์ฯภูมิภาค ข้อมูลสารสนเทศการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารงานบุคคลใน ศูนย์ฯภูมิภาค ข้อมูลสารสนเทศทรัพย์สินและพัสดุคงคลังที่ใช้ในศูนย์ฯภูมิภาค ข้อมูลสารสนเทศงานอำนวยความสะดวก และสารบัญชของฝ่ายจัดการประจำศูนย์ฯ ภูมิภาค ข้อมูลสารสนเทศการควบคุมจราจรทางอากาศในศูนย์ฯ ภูมิภาค ข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ เครื่องช่วยการเดินอากาศในศูนย์ฯ ภูมิภาค ข้อมูลสารสนเทศการให้บริการข้ายเคเบิลและข้ายดาวเทียมในศูนย์ฯภูมิภาค ข้อมูลสารสนเทศการบริการท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของบริษัท วิทยุการบินฯ ข้อมูลสารสนเทศการติดตั้ง และซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ ในศูนย์ฯภูมิภาค (โครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. 2543 : 44-45)

สรุปได้ว่า ความต้องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง พนักงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค มีความต้องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เพื่อนำมาเป็นวัตถุดิบให้กับระบบสารสนเทศ และนำไปประมวลผลให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมจะใช้งาน ใช้ตัดสินใจได้ทันที ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวก เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และยังทำให้เกิดความประหยัดเวลา วัสดุ อุปกรณ์ ยังผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามมา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ประกิตศรี สมทรัพย์ (2526 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการในการใช้และการจัดการสารสนเทศทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสำรวจข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่ในโรงเรียน ระดับความเชื่อถือได้ของข้อมูลและสารสนเทศ และลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการใช้ในการบริหารโรงเรียน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร ที่นิยมใช้กันมากที่สุดคือ แต่ละหน่วยงานเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ ตามที่หน่วยงานนั้นเกี่ยวข้อง รองลงมาคือเมื่อต้องการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเรื่องใด ผู้บริหารจะสั่งการเก็บรวบรวมเป็นคราวๆไป

2. ลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่ในโรงเรียนมัธยมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นซ้ำๆ กัน มีความต่อเนื่องกัน ผู้บริหารมีความเชื่อถือในข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่ในโรงเรียนของตนในระดับมาก และเห็นความจำเป็นในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ในการบริหารงาน ผู้บริหารในโรงเรียนขนาดใหญ่มีความต้องการใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากกว่า ผู้บริหารในโรงเรียนขนาดกลาง และเล็ก

ทองเพ็ชร จุมปา (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษากระบวนการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 ผลการวิจัยพบว่า

ในกระบวนการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศทั้ง 5 ขั้นตอนนั้น โรงเรียนส่วนใหญ่ได้ดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ คือ

1. การวิเคราะห์เบื้องต้น โดยการมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบศึกษารวบรวมปัญหาและความต้องการของโรงเรียน แล้วนำมากำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และความจำเป็นที่ต้องจัดระบบสารสนเทศเสนอโรงเรียนพิจารณา

2. การศึกษาความเป็นไปได้ มีการตรวจสอบความรู้และทักษะของบุคลากรที่จะทำงานกับระบบสารสนเทศ ศึกษาความเหมาะสมของระบบสารสนเทศกับสภาพโรงเรียน และการสำรวจงบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินงาน

3. วิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ มีการวิเคราะห์จากการสอบถามผู้ใช้สารสนเทศ การวิเคราะห์จากระบบสารสนเทศที่เหมือนกันของโรงเรียนอื่นๆ และการวิเคราะห์จากการพัฒนาระบบการตัดสินใจของผู้บริหาร

15. การออกแบบระบบ มีการจัดระบบงาน และความสัมพันธ์เชื่อมโยงระบบย่อย มีการออกแบบการเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ และการออกแบบวิธีการประมวลผล

16. การนำระบบมาใช้ในการประเมินผล และการบำรุงรักษามีการเตรียมสำนักงานอุปกรณ์ และเครื่องมืออำนวยความสะดวกก่อนนำระบบไปใช้ การคัดเลือกและจัดหาบุคลากรเข้าทำงานระบบ และการปรับปรุงแก้ไขระบบ

ปัญหาที่พบในการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้แก่

1. ขาดบุคลากรที่มีความรู้และทักษะ เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะการวิเคราะห์ และการออกแบบระบบ

2. ขาดความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

3. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการจัดระบบสารสนเทศน้อยเกินไป

4. สารสนเทศที่ผลิตได้จากระบบ ไม่สนองความต้องการของโรงเรียน นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ มีความต้องการให้มีการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ให้แก่ผู้บริหารและผู้จัดระบบสารสนเทศ บุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศ ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนในการจัดระบบสารสนเทศ ติดตามประเมินผลและนิเทศงาน

เพียง จารุมณี (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเสนอรูปแบบของการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า

ข้อมูลและสารสนเทศที่จัดเก็บมี 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษา บุคลากร การเงิน และแนวการศึกษาและอาชีพ แต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการจัดระบบสารสนเทศเองเป็นส่วนใหญ่ โดยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดระบบสารสนเทศ มีการสอบถามความต้องการใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้ใช้อยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่พบในการจัดระบบสารสนเทศซึ่งเป็นปัญหามาก คือ หน่วยงานยังไม่มีการจัดระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรักษา การประมวลผล การนำเสนอข้อมูล บุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการสารสนเทศ งบประมาณ ไม่มีการจำแนกชนิดและลักษณะข้อมูล นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศมีความต้องการให้มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของการจัดระบบสารสนเทศ กำหนดและจำแนกชนิดของข้อมูล สำนวจความต้องการใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้ใช้ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และควรกำหนดช่วงเวลาของการเก็บรักษาข้อมูล ก่อนที่จะมีการออกแบบระบบสารสนเทศให้เป็นระบบเดียวกัน

ชินภัทร ภูมิรัตน. (2530 : 23 - 31) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพและความต้องการด้านระบบข้อมูล การศึกษา ระดับจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า

1. ในปัจจุบัน มีระบบสถิติข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นระบบกลางในการเก็บข้อมูลพื้นฐานทางการศึกษา โดยครอบคลุมหน่วยงานการศึกษาระดับจังหวัด สังกัดกรมต่างๆ ในกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ และกรมการศึกษานอกโรงเรียน

2. การเก็บข้อมูลที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน ส่วนใหญ่จะมีข้อมูลทางด้านวิจัยการศึกษา ส่วนข้อมูลด้านกระบวนการและผลผลิตทางการศึกษายังมีน้อย และข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคมมีน้อยมาก ข้อมูลส่วนใหญ่จะเก็บไว้ในแบบสำรวจในรูปแบบข้อมูลเดิม และเก็บไว้ในรายงานสถิติของหน่วยงาน

3. การใช้ดัชนีทางการศึกษา ดัชนีที่มีการใช้สูงสุด ได้แก่ อัตราการเลื่อนชั้น และอัตราการสำเร็จการศึกษา อัตราส่วนนักเรียนต่อครู อัตราการคงอยู่ งบประมาณต่อหัวนักเรียน สัดส่วนนักเรียนแต่ละระดับการศึกษา อัตราส่วนนักเรียนต่อประชากรกลุ่มอายุเดียวกัน และอัตราการเรียนต่อในระดับสูงขึ้น ส่วนดัชนีสภาพแวดล้อมด้านสาธารณูปโภค ด้านประชากร ด้านรายได้และการมีงานทำ มีปริมาณการใช้ต่ำ เนื่องจากมีข้อมูลไม่เพียงพอ

4. ปัญหา และอุปสรรคของระบบข้อมูล ส่วนใหญ่ ประสบความยุ่งยากในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีปัญหาด้านขาดอัตรากำลังบุคลากร ด้านข้อมูล บุคลากรที่มีอยู่ขาดความรู้และประสบการณ์ และขาดอุปกรณ์สนับสนุน

5. ได้มีการจัดระบบสารสนเทศออกเป็น 9 ระบบ คือ ระบบฐานข้อมูลนักเรียนและนักศึกษา ระบบฐานข้อมูลบุคลากร ระบบฐานข้อมูลสถานศึกษา ระบบฐานข้อมูลวัสดุครุภัณฑ์ ระบบฐานข้อมูลการเงินและงบประมาณ ระบบฐานข้อมูลวิชาการ ระบบฐานข้อมูลการให้บริการ ระบบฐานข้อมูลศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และระบบฐานข้อมูลเศรษฐกิจและสังคม

วิวัฒน์ วงศ์ตระกูล. (2532 : 96 – 97) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาของระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารของกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า กระทรวงศึกษาธิการ มีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารการศึกษาทุกระดับ พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารนำสารสนเทศมาประกอบการตัดสินใจอย่างกว้างขวาง โดยมีการพัฒนาศูนย์สารสนเทศ และระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งระดับกระทรวงและกรม หรือหน่วยงานเทียบเท่ากรม มีวัตถุประสงค์ของระบบเน้นการวางแผน การควบคุม และการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานส่วนใหญ่มีแผนงาน / โครงการ แต่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์เกี่ยวกับกิจกรรม ปัญหาของระบบสารสนเทศ ได้แก่ 1) สถานภาพของหน่วยงานรับผิดชอบไม่เหมาะสมกับภารกิจ 2) ผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่จัดทำขึ้นและต้องการเร่งด่วนเกินไป 3) มีฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์ และขาดข้อมูลเชิงคุณภาพ 4) บุคลากรมีไม่เพียงพอและมีสมรรถภาพไม่สูง 5) ได้รับงบประมาณน้อย 6) เครื่องคอมพิวเตอร์มีสมรรถภาพต่ำ 7) การประชาสัมพันธ์ระบบในกรมหรือหน่วยงานเทียบเท่ากรม ไม่ชัดเจนและกว้างขวาง

ธนา จินดาวัฒนา (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 5 ผลการวิจัยพบว่า ประเภทของข้อมูลที่โรงเรียนเก็บรวบรวมมากที่สุด คือ ข้อมูลภายในโรงเรียน ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ ครู อาจารย์ และนักเรียน ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอนของโรงเรียน ส่วนข้อมูลภายนอกมีน้อย ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร ข้อมูลอาชีพท้องถิ่น และข้อมูลสิ่งแวดล้อมของชุมชน สาร

สนเทศที่จัดเก็บมีความถูกต้อง เพียงตรง ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ในระดับมาก ในการจัดการสารสนเทศในโรงเรียนยังใช้ระบบมือ มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ค่อนข้างน้อย แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้บริหารใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อประกอบการวางแผนมากกว่าการใช้ประสบการณ์ และสามัญสำนึก ปัญหาในการจัดระบบสารสนเทศ คือ การขาดบุคลากรที่มีความรู้ และทักษะในการจัดระบบสารสนเทศ การขาดเครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดระบบสารสนเทศ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศมีความต้องการในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ การมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้ความรู้และการฝึกอบรมการจัดระบบสารสนเทศ ให้เพิ่มบุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดระบบสารสนเทศให้เพียงพอ

ประยูร ชีรภัทรางกูร (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดระบบสารสนเทศของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ในเขตการศึกษา 11 ผลการวิจัยพบว่า

สภาพการดำเนินงานในระบบสารสนเทศผู้จัดการสารสนเทศส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาตรี และมีประสบการณ์สารสนเทศ แต่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอส่วนใหญ่แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดระบบสารสนเทศโดยตรง และมีการพัฒนาความรู้แก่บุคคลเหล่านี้ด้วย ข้อมูลที่จัดเก็บมีทั้งข้อมูลภายใน ได้แก่ ข้อมูลครู ข้อมูลนักเรียน ข้อมูลโรงเรียน ข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ข้อที่ดิน อาคาร สิ่งก่อสร้าง และข้อมูลภายนอก ได้แก่ ข้อมูลด้านประชากร ข้อมูลด้านภูมิศาสตร์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานจัดระบบสารสนเทศยังไม่เป็นระบบ โดยภาพรวมปัญหาที่พบมากที่สุดในการจัดระบบสารสนเทศ คือ ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ และงบประมาณไม่เพียงพอ รองลงมา คือ ขาดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดระบบสารสนเทศ และบุคลากรขาดความรู้ ความสามารถในการจัดระบบสารสนเทศ การประเมินผลการปฏิบัติงานสารสนเทศ ไม่มีการปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างจริงจัง ส่วนด้านความต้องการในการจัดระบบสารสนเทศ พบว่า ต้องการให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดระบบสารสนเทศให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศโดยตรง เพิ่มจำนวนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานสารสนเทศ และควรได้รับการสนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศจากผู้บริหารด้วย

พงกะพรรณ ตะกลมทอง (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนการศึกษา ของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการจัดระบบสารสนเทศ เพื่อการวางแผนการศึกษา ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า

1. สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้จัดระบบสารสนเทศ นำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ ให้บริการสารสนเทศในระดับมาก และสนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศในระดับปานกลาง
2. การจัดระบบสารสนเทศ มีปัญหาในระดับปานกลางทุกๆ ด้าน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบ การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล การสนับสนุนและการให้บริการสารสนเทศ
3. ผู้เกี่ยวข้องในการจัดระบบสารสนเทศมีความต้องการบุคลากร ตามกรอบอัตรากำลังที่กำหนดให้มากที่สุด รองลงไปตามลำดับ คือ
 - 3.1 ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม
 - 3.2 ได้รับการสนับสนุนด้านวัสดุ ครุภัณฑ์
 - 3.3 บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมในด้านความรู้ และเทคนิควิธีการจัดระบบสารสนเทศที่ทันสมัย
 - 3.4 การให้ผู้บริหารการศึกษาเห็นความสำคัญ ช่วยกำกับติดตาม และนิเทศงาน
4. องค์ประกอบที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ คือ
 - 4.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ให้ครอบคลุมเพื่อ ประโยชน์ในด้านการวางแผนการบริหารงาน และการประชาสัมพันธ์
 - 4.2 การจัดองค์การ จัดให้มีผู้รับผิดชอบงานการจัดระบบสารสนเทศ ไว้อย่างชัดเจนในระดับอำเภอ กลุ่มโรงเรียน และโรงเรียน ระดับจังหวัดจัดให้มีคณะกรรมการบริหารระบบสารสนเทศในระดับจังหวัด และจัดให้มีศูนย์พัฒนาข้อมูลสารสนเทศในระดับเขตการศึกษา
 - 4.3 กระบวนการในการจัดระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล การกำหนดข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำเป็นสารสนเทศ การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศ
 - 4.4 การสนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศ ควรให้การสนับสนุนในเรื่อง บุคลากร งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ ขั้วญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
 - 4.5 การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ ควรนำสารสนเทศที่ได้จัดทำไว้แล้ว ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
 - 4.6 การประเมินผลการจัดระบบสารสนเทศ จัดให้มีการประเมินผลการจัดระบบสารสนเทศในด้าน เวลา คุณภาพ และการนำไปใช้ประโยชน์

ไพบูลย์ ขว่อง (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง " แนวทางในการพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศของสำนักงานศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 10 " ผลการวิจัยพบว่า วัตถุประสงค์ในการจัดระบบสารสนเทศยังใช้ระบบมือ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำสารสนเทศปีละ 1 ครั้ง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากหน่วยงานทางการศึกษาและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวม ได้แก่ ข้อมูลด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศมีการจำแนกข้อมูลและสารสนเทศเป็นหมวดหมู่ตามชนิดของข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อความสะดวกในการปรับเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน การใช้ข้อมูลและสารสนเทศโดยส่วนใหญ่ เพื่อประโยชน์ประกอบการวางแผนการปฏิบัติงานประจำปี การวางแผนพัฒนาการศึกษาประจำปีและการรายงานผล ซึ่งให้บริการข้อมูลและสารสนเทศทั้งภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัญหาที่พบมากในการจัดระบบสารสนเทศ คือ การได้รับการสนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศจากผู้บริหาร ส่วนความต้องการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ได้แก่ ให้จัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมจากปกติ ให้จัดหาวัสดุครุภัณฑ์เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ต้องการมีเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ให้บุคลากรที่รับผิดชอบได้รับการฝึกอบรมด้านความรู้และเทคนิควิธีการจัดระบบสารสนเทศ และมีบุคลากรตามกรอบอัตรากำลังที่กำหนด

สุรชาติ สินทรัพย์. (2538 : ก - ข) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดระบบสารสนเทศของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาชนิดของข้อมูลและสารสนเทศ ที่ใช้ในการบริหารการประถมศึกษาในระดับจังหวัด ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เพื่อเป็นแนวทางการจัดระบบสารสนเทศของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารการประถมศึกษาในระดับจังหวัด อาจจำแนกหมวดหมู่และชนิดของข้อมูลตามแผนงานหลักเจ็ดแผนงาน สภาพปัจจุบันการดำเนินการส่วนมากการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการ โดยผ่านสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอในสังกัด ส่วนคุณสมบัติของสารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับในปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดี ยกเว้นด้านความเพียงพอและรูปแบบของสารสนเทศ ปัญหาในการจัดระบบสารสนเทศส่วนใหญ่ เป็นปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ทั้งผู้มีหน้าที่จัดระบบ ผู้ใช้ข้อมูล และผู้ให้ข้อมูลเป็นปัญหาในด้านความรู้ ทักษะ และการมองเห็นความสำคัญ ของระบบสารสนเทศ ปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บ และการใช้ข้อมูลอย่างไม่เป็นระบบ คือไม่มอบหมายให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลเพียงอย่างเดียว

จักรกฤษณ์ สุวรรณโท (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาการจัดระบบข้อมูลและสารสนเทศในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม”

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมปัญหาในการจัดระบบสารสนเทศที่พบมาก คือ การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล ซึ่งมีปัญหาในด้านระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลและสารสนเทศไม่สะดวกในการค้นหา และส่วนใหญ่ยังใช้ระบบมือในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเฉลี่ยแล้วปัญหาที่พบมาก ได้แก่ ขาดงบประมาณสนับสนุน ขาดบุคลากรที่มีความรู้ และทักษะในการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศ ไม่มีบุคลากรรับผิดชอบการจัดระบบสารสนเทศโดยตรง ขาดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดระบบสารสนเทศ ที่มีประสิทธิภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีจำกัดเกินไป

งานวิจัยในต่างประเทศ

มัวซ่า (สมมาตร มานะกล้า. 2536 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Mousa. 1981) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง " กรอบแนวความคิดสำหรับการวางแผน การจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารหลักสูตรการศึกษาในประเทศที่กำลังพัฒนา " ผลการวิจัยพบว่า แนวความคิดที่มีผลต่อการพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารหลักสูตรการศึกษา ในประเทศที่กำลังพัฒนามีความสัมพันธ์กัน 3 ส่วน คือ

1. องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ 5 ประการ คือ แนวคิดเกี่ยวกับระบบ องค์การและพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ การตัดสินใจ การวิเคราะห์ระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. องค์ประกอบของสภาวะแวดล้อม และวัฒนธรรมที่มีผล ต่อการวางแผน คือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แรงงาน และประชากร ส่วนองค์ประกอบทางวัฒนธรรม คือ ค่านิยมและความเชื่อ ซึ่งองค์ประกอบของสภาวะแวดล้อม และวัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบที่ใช้พัฒนาแนวคิดของการวางแผนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารหลักสูตร ในประเทศที่กำลังพัฒนา
3. แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนหลักสูตรในประเทศที่กำลังพัฒนา ได้รับการพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางในทฤษฎีพื้นฐาน ของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสำหรับการวางแผนจัดหลักสูตรการศึกษา ซึ่งต้องดำเนินการอย่างเป็นทางการและจริงจัง

บราฮ์สเตียน (เสด็จ สุทรา. 2541 : 35 ; อ้างอิงมาจาก Blaustien.1984) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง " การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ในหน่วยงานรัฐบาลส่วนกลาง" เป็นการศึกษาเพื่อหาวิธีการออกแบบ และนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ที่เป็นอัตโนมัติไปใช้ในภาครัฐบาล มีการวิเคราะห์หน้าที่สำคัญๆ ความซับซ้อนของงาน ตลอดจนปัญหาต่างๆ ที่คาดว่าจะผู้จัดการระบบสารสนเทศจะต้องเผชิญกลยุทธ์ที่ใช้สำหรับการออกแบบ คือ การศึกษา สำนวญทฤษฎี การตัดสินใจแบบต่างๆ และความสัมพันธ์ของทฤษฎีเหล่านั้น เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของระบบสารสนเทศ การกำหนดเป้าหมายของการวิจัยได้อาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาวะ

แวดล้อมและเทคโนโลยี การเมือง องค์การ และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีกลยุทธ์การตัดสินใจแบบหนึ่งแบบใดที่เหมาะสมกับทุกสถานการณ์ งานการออกแบบและนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ไปใช้มีความซับซ้อน และมากกว่าที่จะใช้กลยุทธ์เพียงอย่างเดียว ผู้จัดระบบสารสนเทศควรจะนำวิธีการ ที่เหมาะสมหลายๆ ด้านมาประยุกต์ใช้ตลอดโครงการ พัฒนาระบบสารสนเทศ และผู้จัดระบบสารสนเทศควรเข้าใจรูปแบบการบริหาร และเตรียมความพร้อมที่จะปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับลักษณะการตัดสินใจเฉพาะครั้งเมื่อมีความจำเป็น การใช้กรอบความคิดทางทฤษฎีเกี่ยวกับงาน ของผู้จัดระบบสารสนเทศสำหรับรัฐบาลกลางนั้น เป็นการสังเคราะห์มากกว่าการนำทฤษฎีมาใช้โดยตรง ซึ่งต้องอาศัยทักษะทางเทคนิค องค์การ การเมือง และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เรฟโป. (เสด็จ สุทรา. 2541 : 35 ; อ้างอิงมาจาก Repo. 1989) ได้วิเคราะห์งานวิจัยของนักเศรษฐศาสตร์ นักวิจัยทางการบัญชี และนักบริหารในสาขาสารสนเทศทางเศรษฐศาสตร์ เพื่ออธิบายและวัดคุณค่าของสารสนเทศ โดยที่นักเศรษฐศาสตร์ส่วนใหญ่เห็นว่าสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความค่า ช่วยลดความไม่แน่นอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่เป็นตัวเลขและสถิติซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาได้ดี การใช้สารสนเทศสำหรับการวิจัยของนักเศรษฐศาสตร์ใช้หลักทฤษฎีสำคัญ 4 อย่าง คือ โดยอาศัยข้อมูลสถิติ (Statistical Decision Theory Approach) ทฤษฎีดุลยภาพ (Equilibrium Theory Approach) ทฤษฎีการประเมินคุณค่าแบบหลายมิติ (Multidimensional Value Approach) ทฤษฎีการรับรู้ (Cognitive Approach) นอกจากนี้ยังพบว่า สารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยให้การตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งได้แก่ ช่วยให้ผู้รู้และแจกแจงปัญหา ช่วยหาทางแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ช่วยให้ผู้สามารถพัฒนาสมมติฐานแย้ง (Alternative Hypothesis) ช่วยในการวางแผนในการทำงานได้ดีช่วยให้สามารถนิยามและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องช่วยในการติดตามและประเมินผลการทำงาน

โดยสรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการจัดระบบสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศในหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศแล้ว พบว่า หน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทางด้านการศึกษา ทั้งระดับโรงเรียน มหาวิทยาลัย และเขตการศึกษาเริ่มมีความคิดและตื่นตัวที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการใช้สารสนเทศในการบริหาร และการปฏิบัติงาน จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ แล้ว พอสรุปประเด็นสำคัญๆ ได้ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานของระบบสารสนเทศ ผลของการวิจัยชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานต่างๆ พยายามที่จะดำเนินงานเกี่ยวกับ สารสนเทศในหน่วยงานให้เป็นระบบมากขึ้น แต่ลักษณะการดำเนินงานส่วนใหญ่ยังคงใช้ระบบมือ ดังนั้น ระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังขาดประสิทธิภาพ อุปกรณ์ที่ใช้อย่างเป็นอุปกรณ์เก่าๆ มีบางแห่งเริ่มนำคอมพิวเตอร์และเครื่องคิดเลขเข้ามาใช้ ผู้จัดระบบสารสนเทศ และผู้ใช้สารสนเทศยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ และระบบสารสนเทศ โดยแต่ละหน่วยงานยังไม่มีศูนย์หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ข้อมูลที่ทำการจัดเก็บยังเป็นข้อมูลที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน นโยบายของชาติในด้านที่เกี่ยวข้องยังมีการนำเข้ามาในระบบน้อยมาก ซึ่งมีผลให้การใช้ข้อมูลเป็นไปด้วยความยากลำบาก

2. ปัญหาในการจัดระบบสารสนเทศ ผลจากงานวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่า ปัญหาที่หน่วยงานต่างๆ ประสบมากที่สุดในการจัดระบบสารสนเทศ คือ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรดำเนินงานที่มีความรู้ความสามารถและทักษะ ทั้งทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบอื่นๆ และความรู้ความสามารถด้านการจัดการสารสนเทศ โดยเฉพาะความรู้ในด้านการวิเคราะห์ การจัดระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ในแต่ละหน่วยงานยังขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะใช้ในการปฏิบัติงาน ขาดแคลนงบประมาณในการสนับสนุนการจัดการสารสนเทศ ซึ่งทำให้การรวบรวมข้อมูล การจัดระบบสารสนเทศ การจัดเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้า ด้วยปัญหาเหล่านี้จึงส่งผลให้การจัดการระบบสารสนเทศในหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. ด้านความต้องการ ผลการวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า แต่ละหน่วยงานมีความต้องการจัดระบบสารสนเทศให้เป็นระบบที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพเพื่อเอื้ออำนวยต่อการใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้ใช้งานให้มากที่สุด ต้องการให้พัฒนาความรู้และเทคนิควิธีการจัดระบบสารสนเทศที่ทันสมัยแก่บุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการสารสนเทศ ตลอดจนให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและให้การสนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศ ทั้งในแง่ของการสนับสนุนงบประมาณ เทคโนโลยีที่เหมาะสม ระบบสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ ข้อมูลสารสนเทศ และอื่น ๆ ตลอดจนให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศในหน่วยงาน ซึ่งเป็นความต้องการที่สอดคล้องกับผลการศึกษาเบื้องต้นของ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ที่ได้ทำการศึกษาไว้ที่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เมื่อ พฤศจิกายน 2542

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

บทนี้กล่าวถึง การดำเนินการศึกษาค้นคว้า โดยมีรายละเอียดดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ วิธีการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ในปีงบประมาณ 2544 จำนวนทั้งสิ้น 395 คน โดยแบ่งเป็นศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ 141 คน ศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่ 139 คน ศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต 115 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตาราง เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 196 คน แล้วสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) จำแนกตามตัวแปรวุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิมของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค แล้วใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) โดยใช้ตารางเลขสุ่ม (table of random numbers) รายละเอียดดังแสดงไว้ในตาราง 1 และตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากร จำแนกตามวุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิมของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

ตัวแปร สถานภาพเดิมของพนักงานฯ	วุฒิการศึกษา		รวม
	จบการศึกษาสายอาชีพ	จบการศึกษาสายสามัญ	
มาจากกรมการบินพาณิชย์	100	97	197
มาจากการหน่วยงานอื่น	103	95	198
รวม	203	192	395

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิมของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

ตัวแปร สถานภาพเดิมของพนักงานฯ	วุฒิการศึกษา		รวม
	จบการศึกษาด้านวิชาชีพ	จบการศึกษาด้านสามัญ	
มาจากกรรมการบินพาณิชย์	50	47	97
มาจากการดำเนินงานอื่น	51	48	99
รวม	101	95	196

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากเอกสารโครงการจัดทำแผนแม่บท ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำเสนอ อ.ดร.วีระชัย เสมารักดี และ อ.ดร.กุลวรา สุวรรณพิมล ทำการตรวจสอบ พร้อมทั้งเสนอแนะแก้ไขข้อบกพร่อง แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยทั่วไป ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ (check-list) เพื่อต้องการทราบตัวแปรอิสระได้แก่ วุฒิการศึกษา สถานภาพเดิม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ 1 หมายถึง มีระดับความต้องการใช้งานน้อยที่สุด 2 หมายถึง มีระดับความต้องการใช้งานน้อย 3 หมายถึง มีระดับความต้องการใช้งานปานกลาง 4 หมายถึง มีระดับความต้องการใช้งานมาก และ 5 หมายถึง มีระดับความต้องการใช้งานมากที่สุด โดยครอบคลุม ความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใน สามองค์ประกอบ คือ ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ ความต้องการใช้งานวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ และความต้องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open-ended questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะในการปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค (ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต ศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบบเรดติ้งสเกล และปลายเปิด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ออกแบบ แบบสอบถามโดยทำการศึกษาจาก เอกสารโครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถกำหนดเป็นองค์ประกอบใหญ่ๆ ได้ สามองค์ประกอบ คือ ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ ความต้องการใช้งานวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ และความต้องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศ
2. นำแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้และผ่านการเสนอแนะ ปรับปรุงจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์แล้ว เสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ได้ตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะอีกครั้ง
3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try - out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้ประชากรจำนวน 30 คน ซึ่งเป็นพนักงานของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร
4. นำแบบสอบถามที่ได้ try-out แล้วมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดทำแบบสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ถึงผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค (ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต ศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจาก ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต ศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรม SPSS Version 9 ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการทางสถิติมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อคัดเลือกเอาเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จัดหมวดหมู่ตามลักษณะตัวแปรแล้วหาค่าร้อยละ

2. คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เป็นรายด้าน และหาค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3 องค์ประกอบของแบบสอบถามส่วนที่ 2

3. เกณฑ์การให้คะแนน

3.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคิดเป็นร้อยละ

3.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 กำหนดคะแนนเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่าตามระดับความต้องการใช้งานสารสนเทศนั้นๆ โดยระดับความต้องการใช้งาน เป็นดังนี้

- 1 หมายถึง ระดับความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศมาก
- 5 หมายถึง ระดับความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศมากที่สุด

3.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นการสรุปผล ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท วิฑูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ใช้วิธีจัดลำดับความถี่ เพื่อนำไปใช้อภิปรายผล

4. แปลผลความคิดเห็น เกี่ยวกับระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิฑูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค เทียบกับเกณฑ์ตามแนวความคิดเห็นของ เบสต์ (สุธรรม สิกขารักษ์. 2542 : 67 ; อ้างอิงมาจาก Best. 1977 : 174) โดยกำหนดคะแนนความต้องการใช้งานไว้ ดังนี้

- 1.0000 – 2.3333 มีความต้องการใช้งานสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย
- 2.3334 – 3.6666 มีความต้องการใช้งานสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.6667 – 5.0000 มีความต้องการใช้งานสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

5. คำนวณค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อหาความกระจายข้อมูล

6. ทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวแปรโดยใช้การทดสอบค่าที (t - test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นพื้นฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows version 9.0 สำหรับสถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean)
3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
4. ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient)
5. ค่าที (t - test)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้กล่าวถึง ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค โดยมีขั้นตอนดังนี้ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิชาครั้งนี้ ได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sample size)

$\bar{X}$ แทนค่า คะแนนเฉลี่ย (mean)

SD แทนค่า ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

t แทนค่า สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (t - distribution)

P แทน ความน่าจะเป็น (probability)

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิชาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถาม และสถานภาพของพนักงาน บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัดในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ แบบสอบถาม และสถานภาพของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิม

ตาราง 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถาม ที่นำมาวิเคราะห์

กลุ่มตัวอย่าง	ส่งไป	รับคืน	ร้อยละ	ฉบับสมบูรณ์	ร้อยละ
พนักงานบริษัท วิทยุการบินฯ ในศูนย์ควบคุมการบิน ส่วนภูมิภาค	196	196	100	196	100
รวม	196	196	100	196	100

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยัง พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค จำนวน 196 ชุด ได้รับคืน 196 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 196 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ตาราง 4 สถานภาพของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบิน
ส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิม

ตัวแปร	จำนวน	
	กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
วุฒิมัธยมศึกษา		
จบการศึกษาระดับอาชีวศึกษา	101	51.53
จบการศึกษาระดับปริญญาตรี	95	48.47
รวม	196	100
สถานภาพเดิม		
มาจากกรมการบินพาณิชย์	97	49.49
ไม่ได้มาจากกรมการบินพาณิชย์	99	50.51
รวม	196	100

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ที่จบการศึกษาระดับอาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.53 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.47 มาจากกรมการบินพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 49.49 ที่ไม่ได้มาจากกรมการบินพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 50.51

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค (N = 196)

ประเภทของระบบสารสนเทศ ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	X	SD	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบสารสนเทศ	3.4698	.6768	ปานกลาง
2. วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ	3.5774	.8273	ปานกลาง
3. ข้อมูลสารสนเทศ	3.5293	.6895	ปานกลาง
รวม	3.5255	.6176	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่าระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง (รายละเอียด รายข้อ แสดงในภาคผนวก ค ตาราง 11)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิม

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา

ที่	ประเภทของระบบสารสนเทศในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	วุฒិการศึกษาสายอาชีพ N = 101		ระดับความคิดเห็น	วุฒิการศึกษาสายสามัญ N = 95		ระดับความคิดเห็น
		X	SD		X	SD	
1.	ระบบสารสนเทศ	3.4513	.7069	ปานกลาง	3.4895	.6464	ปานกลาง
2.	วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ	3.7483	.9098	มาก	3.3956	.6887	ปานกลาง
3.	ข้อมูลสารสนเทศ	3.5685	.7489	ปานกลาง	3.4877	.6214	ปานกลาง
	รวม	3.5894	.6490	ปานกลาง	3.4576	.5779	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค มีความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามตัวแปร วุฒิการศึกษาสายอาชีพ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง แต่องค์ประกอบด้าน ความต้องการใช้งาน วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ส่วนตัวแปร วุฒิการศึกษาสายสามัญ โดยภาพรวม และรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบิน ส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร สถานภาพเดิม

ที่	ประเภทของระบบสารสนเทศในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	สถานภาพเดิม				ระดับความคิดเห็น
		มาจากกรมการบินพาณิชย์ N = 97		ไม่ได้มาจากกรมการบินพาณิชย์ N = 99		
		ꝑ	SD	ꝑ	SD	
1.	ระบบสารสนเทศ	3.5481	.6271	3.3931	.7172	ปานกลาง
2.	วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ	3.6435	.9696	3.5126	.6574	ปานกลาง
3.	ข้อมูลสารสนเทศ	3.5954	.6647	3.4646	.7103	ปานกลาง
	รวม	3.5956	.6045	3.4568	.6255	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่าพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค มีความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามตัวแปร สถานภาพเดิม โดยภาพรวม และรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบ ความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา

ที่	ประเภทของระบบ สารสนเทศในศูนย์ ควบคุมการบิน ส่วนภูมิภาค	วุฒิการศึกษา				t	P
		สายอาชีพ N = 101		สายสามัญ N = 95			
		χ	SD	χ	SD		
1.	ระบบสารสนเทศ	3.4513	.7069	3.4895	.6464	-.3940	.6940
2.	วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ	3.7483	.9098	3.3956	.6887	3.0460	.0030
3.	ข้อมูลสารสนเทศ	3.5685	.7489	3.4877	.6214	.8190	.4140
	รวม	3.5894	.6490	3.4576	.5779	1.4980	.1360

* $P < .01$

จากตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบ ความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในองค์ประกอบด้านวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบ ระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร สถานภาพเดิม

ที่	ประเภทของระบบสารสนเทศในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	สถานภาพเดิม				t	P
		มาจากกรมการบินพาณิชย์ N = 97		ไม่ได้มาจากกรมการบินพาณิชย์ N = 99			
		มา	จาก	ไม่	ได้มาจาก		
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1.	ระบบสารสนเทศ	3.5481	.6271	3.3931	.7172	1.6100	.1090
2.	วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ	3.6435	.9696	3.5126	.6574	1.1080	.2690
3.	ข้อมูลสารสนเทศ	3.5954	.6647	3.4646	.7103	1.3300	.1850
	รวม	3.5956	.6045	3.4568	.6255	1.5800	.1160

จากตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบ ระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปรสถานภาพเดิม โดยภาพรวม และรายองค์ประกอบ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

ตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

ที่	ประเด็นข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ระบบสารสนเทศ	
	1. ต้องการให้ระบบสารสนเทศมีความเป็นระเบียบ มีผู้รับผิดชอบที่แน่นอนชัดเจนและทันสมัย	22
	2. ควรจัดระบบสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการ ให้ครอบคลุมทุกระบบงาน ของแต่ละกอง	16
2.	วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ	
	1. ต้องการให้จัดหาวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศให้เพียงพอ กับความต้องการใช้งานของพนักงาน	20
	2. ควรปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศให้ทันสมัย	18
3.	ข้อมูลสารสนเทศ	
	1. ต้องการข้อมูลสารสนเทศให้มีความหลากหลายและ ครอบคลุมทุกระบบงาน	19
	2. มีความต้องการให้ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ ให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	17

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้กล่าวถึง ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อ ทราบระดับความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามตัวแปรวุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิม รวมทั้งเพื่อประมวลข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ในปีงบประมาณ 2544 จำนวนทั้งสิ้น 395 คน โดยแบ่งเป็นศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ 141 คน ศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่ 139 คน ศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต 115 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตาราง เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 196 คน แล้วสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) จำแนกตามตัวแปรวุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิมของพนักงานบริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค แล้วใช้การสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) โดยใช้ตารางเลขสุ่ม (table of random numbers)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากเอกสารโครงการจัดทำแผนแม่บท ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยทั่วไป ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ (check-list) เพื่อทราบตัวแปรอิสระได้แก่ วุฒិการศึกษ สถานภาพเดิม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค โดยมีองค์ประกอบใหญ่ๆ สามองค์ประกอบ คือ ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ ความต้องการใช้งานวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ และความต้องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 36 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating Scale) 5 ระดับคือ 1 น้อยที่สุด 2 น้อย 3 ปานกลาง 4 มาก 5 มากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ใช้วิธีจัดลำดับความถี่ เพื่อนำไปใช้อภิปรายผล

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยครั้งนี้ ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญสองท่านซึ่งประกอบด้วย คุณ นันทภรณ์ หมอดี และ ผศ.ดร.ปราโมทย์ เจียบประเสริฐ ช่วยตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และได้นำเสนอให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งแนะนำส่วนที่ควรปรับปรุงให้เหมาะสมอีกครั้ง แล้วจึงนำไปทดลองเก็บข้อมูลกับ พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตร การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น .9298 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นที่สูงและเชื่อถือได้ จึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

ขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้ ขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ถึงผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่ ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 196 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 196 ชุด แบ่งเป็นศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ 60 ชุด ศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่ 55 ชุด ศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต 81 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ได้แบบสอบถามจำนวน 196 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนมา
2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS VERSION 9 เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

2.1 หาค่าร้อยละ (percentage) เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามตัวแปรวุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิม

2.2 หาค่าเฉลี่ย (arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) นำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์ของเบสต์ (Best. 1977 : 174) เพื่อทราบระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

2.3 ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ค่าที (t - test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานบริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปรวุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิม

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ด้วยการจัดลำดับความถี่ของข้อเสนอแนะ เป็นรายองค์ประกอบ เพื่อใช้ประกอบการอภิปรายผล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ในแต่ละองค์ประกอบคือ ระบบสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ และข้อมูลสารสนเทศนั้น ปรากฏผลดังนี้

1. ระดับความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ในภาพรวม และรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร วุฒิ การศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่รายองค์ประกอบด้าน วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศมีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามตัวแปร สถาน ภาพเดิม ในภาพรวม และรายองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการศึกษาดูความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาคครั้งนี้ มีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการ บินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ในภาพรวม และรายองค์ประกอบ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุจินต์ มิ่งขวัญ (2533 : 234-235) ที่ศึกษา การจัดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สำหรับผู้บริหารวิทยาลัยเกษตรกรรม สังกัดกรมอาชีว ศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ทุกรายการและรายขั้นตอนอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประไพ สิทธิเลิศ (2533 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการพัฒนาาระบบสารสนเทศ ของกรมการฝึกหัดครู พบว่าสภาพระบบสารสนเทศที่กำลังดำเนินการอยู่ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ ปานกลาง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ขวลิต แดงสกุล (2536 : 72) ที่ศึกษาการจัดระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารของศึกษาธิการอำเภอ ในภาคใต้ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อมร จันทรชูศรี (2537 : 130) ที่ศึกษาการปฏิบัติงาน การจัดระบบสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3 โดยภาพรวม และรายขั้นตอนอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จักรกฤษณ์ สุวรรณโท (2538:125) ที่ศึกษาปัญหาการจัดระบบข้อมูล และสารสนเทศใน โรงเรียนประถม ศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดมหาสารคาม พบว่าโรงเรียนขนาดต่างกันมีปัญหา การจัดระบบข้อมูล และสารสนเทศรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการ วิจัยของ สุริยา ทับน้อย (2540 : 74) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานการจัดระบบสารสนเทศ ของโรงเรียน

ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดราชบุรี พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวดี เทพเทวิน (2535 : 82) ที่ศึกษาสภาพการใช้ และความต้องการ สารสนเทศเพื่อการวางแผน การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ภาคตะวันออก พบว่า ความต้องการสารสนเทศเพื่อการวางแผน การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดี จำนงค์ (ศิริพงษ์ พงษ์ประวดี. 2542 :43 ; อ้างอิงมาจาก ภักดี จำนงค์. 2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการจัดระบบสารสนเทศของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพัทลุง พบว่า โรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีปัญหาการจัดระบบสารสนเทศอยู่ในระดับต่างกัน

ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะว่า พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินสวนภูมิภาค ส่วนใหญ่ยังขาดความกระตือรือร้นในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะส่วนใหญ่ไม่มีความคุ้นเคยกับระบบ อันเนื่องมาจากเพิ่งจะรู้จักระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีระบบสารสนเทศอยู่ ก็ไม่ทันสมัยเพียงพอที่จะจูงใจให้ใช้งาน ที่สำคัญพนักงานส่วนมากยังมีประสบการณ์ในการใช้งานน้อย ดังผลสรุปของ พันธ์ หันนาคินทร์ (อุทัย ลือสกุล. 2542 :110 ; อ้างอิงมาจากพันธ์ หันนาคินทร์. 2524 :56) ที่กล่าวว่า บุคลากรในองค์การมีสภาพการปฏิบัติงาน ภายใต้การปกครองบังคับบัญชา นโยบาย และการบริหาร รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน มักจะมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน คล้ายคลึงกัน เช่นเดียวกับ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2525 : 33) ได้กล่าวไว้ว่าผู้ที่ได้รับรู้ในเรื่องเดียวกัน และปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ที่รับผิดชอบเหมือนกัน มักจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันและ สอดคล้องกับ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527 : 117) กล่าวว่า บุคคลที่มีบทบาทหน้าที่เหมือนกันย่อมมีการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน ยังสอดคล้องกับ ธีรวิมล ประทุมรัตน์ (2530 : 123) กล่าวว่าคนที่จัดให้บุคลากรปฏิบัติงานใดๆ จำเป็นต้องให้ บุคลากรนั้นได้รับการฝึกอบรมและเล่าเรียนในเรื่องนั้นโดยตรง จึงจะทำงานได้ดี

จากข้อมูลดังกล่าว น่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการดำเนินการตามแผนแม่บท ของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินสวนภูมิภาค ให้มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และเพียงพอับความต้องการ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หลังจากที่พนักงานได้เริ่มเรียนรู้ ระบบดังกล่าวจากโครงการพัฒนาบุคลากรของ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด รวมทั้งที่ได้ศึกษาด้วยตนเอง ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ให้เจริญรุ่งเรือง และทันสมัย ทัดเทียมหน่วยงานอื่นๆ

2. ความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินสวนภูมิภาค ตามตัวแปรภูมิการศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนองค์ประกอบด้าน ความต้องการวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภักดี จำนงค์ (2540 : 68) ที่ศึกษาปัญหา การจัดระบบสารสนเทศ ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพัทลุง พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ทางการบริหารต่างกัน มีปัญหาการจัดระบบสารสนเทศโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่า ปัญหาการนำข้อมูลไปใช้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประจันต์ เขาทอง (2541 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2536 ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ ทางการบริหารต่างกัน ปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2536 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่า มาตรฐานที่ 14 มีระดับการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุริยา ทับน้อย (2540 : 78) ที่ศึกษาการปฏิบัติงาน การจัดระบบสารสนเทศ ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดราชบุรี พบว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับการปฏิบัติงาน การจัดระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุทัย ลือสกุล (2542 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานข้อมูลสารสนเทศ ของบุคลากรงานศูนย์ข้อมูลการศึกษาเพื่ออาชีพ และตลาดแรงงาน ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในภาคใต้พบว่า บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านการประมวลผลข้อมูล และด้านการนำเสนอข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิตา การขยัน (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานวิชาการ ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพังงา พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ ในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติงานวิชาการ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และการวิจัยของ ทนงศักดิ์ ทิมทอง (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการวางแผนงานในโรงเรียน ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีปัญหาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะว่า พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินสวนภูมิภาค มีความต้องการระบบสารสนเทศ และมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศเหมือนกัน แต่มีความต้องการวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ ที่แตกต่างกันตามวุฒิการศึกษา คือกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาทางสายอาชีพ จะมีประสบการณ์จากการเรียนการสอนเรื่อง วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศมากกว่า กลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาทางสายสามัญ ดังคำกล่าวที่ว่า การจัดการเรียนการสอน ในสายอาชีพนั่นเน้นให้ผู้เรียน เรียนรู้การใช้งานวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ โดยการปฏิบัติจริง เพื่อให้สามารถนำไปเป็นพื้นฐาน ในการประกอบอาชีพได้ สุขุขทัยธรรมมาธิราช (2525 : 229 - 230) ส่วนการจัดการเรียนการสอนในสายสามัญ เน้นให้ผู้เรียน เรียนรู้วิชาการเพื่อให้สามารถนำไปใช้ศึกษาต่อ ในระดับอุดมศึกษาต่อไป กรมสามัญศึกษา (2526 :13 -15) จากความแตกต่างดังกล่าว มีปัจจัยหลักมาจากประสบการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของหลายๆ ท่านที่ได้กล่าวถึงประสบการณ์ว่า มีส่วนทำให้เกิดความแตกต่างกันในการปฏิบัติงาน เช่น ลาวัลย์ เอื้อศิริพรฤทธิ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของ ครูอาจารย์ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียน และของเพื่อนร่วมงาน ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียน และของเพื่อนร่วมงานโดยภาพรวม แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิเชษฐ์ เจ้ยทองศรี (2540 : 53) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานบริหารกิจกรรมลูกเสือของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกระบี่ พบว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีการปฏิบัติงานบริหารกิจกรรมแตกต่างกัน ในด้านการจัดองค์การและการจัดบุคลากร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จรัส อติวิทยากรณ์ (2535 :บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนวิชาช่างโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตการศึกษา 3 พบว่า ครูสอนวิชาช่างที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ เมย์ตัน (นันทภรณ์ หมอดี. 2543 : 66 ; อ้างอิงมาจาก Mayton. 1980 : A) วิจัยเรื่องลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในรัฐอลาบามา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีประสบการณ์ต่างกัน บริหารงานต่างกัน

จากข้อมูลดังกล่าว น่าจะเป็นประโยชน์ต่อ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการวางแผนและพัฒนาการให้บริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินสวนภูมิภาค ในด้านวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ ที่จำเป็นจะต้องจัดหาให้เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน โดยคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้งาน และต้องสามารถรองรับการขยายงานในอนาคตได้ระดับหนึ่งด้วย

3. ความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิฑูการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินสวนภูมิภาค ตามตัวแปรสถานภาพเดิม โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธาณี จันทรโกศล (2537: 93) ที่ศึกษาการจัดระบบข้อมูล และสารสนเทศเพื่อการบริหาร ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีการจัดระบบข้อมูล และสารสนเทศในภาพรวม และองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ละม่อม ชัยโย (2536 : 108) ที่ศึกษาปัญหา การจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ พบว่า ศึกษาธิการอำเภอที่มีประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีปัญหาในการจัดระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหาร ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วีระ ตาดทอง (2539 : 73) ที่ศึกษาการปฏิบัติงาน ของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้บริหารต่างกัน โดยภาพรวม และแต่ละงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมคิด นาคขวัญ (2538 : 125) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานระบบข้อมูล และสารสนเทศของ ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า การปฏิบัติงานระบบข้อมูล และสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียน ที่มีประสบการณ์ ในการดำรงตำแหน่งต่างกัน โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธาณี จันทรโกศล (2537: 93) ที่ศึกษาการจัดระบบข้อมูล และสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีการจัดระบบข้อมูล และสารสนเทศในภาพรวม และองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประจันต์ เขาทอง (2541 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2536 ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ ทางการบริหารต่างกัน ปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2536 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนงค์ดี ทิมทอง (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการวางแผนงานในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสามัญศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าประสบการณ์ต่างกัน มีปัญหาภาพรวมแตกต่างกัน ประกิตศรี สมทรัพย์ (2526 : 148) ที่ศึกษาความต้องการในการ

ใช้และการจัดการสารสนเทศทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับความต้องการ ในการใช้ข้อมูลสารสนเทศระหว่างโรงเรียนขนาดใหญ่ กับขนาดกลาง และเล็กมีความแตกต่างกัน

ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะว่าพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ที่โอนย้ายมาจากกรมการบินพาณิชย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานของทางราชการ และพนักงานที่ไม่ได้โอนย้ายมาจากกรมการบินพาณิชย์ ซึ่งอาจจะหน่วยงานเอกชนทั่วไป หรือพนักงานที่เพิ่งจะปฏิบัติงานเป็นครั้งแรก ต่างก็มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน จึงมีความต้องการใช้งานในระดับปานกลางเหมือนกัน ดังคำกล่าวของ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2525 : 33) ได้กล่าวไว้ว่าผู้ที่ได้รับรู้ในเรื่องเดียวกัน และปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ที่รับผิดชอบเหมือนกัน มักจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ พันธ์ หันนาคินทร์ (อุทัย ลือสกุล. 2542 :110 ; อ้างอิงมาจาก พันธ์ หันนาคินทร์. 2524 :56) ที่กล่าวว่า บุคลากรในองค์กร มีสภาพการปฏิบัติงานภายใต้การปกครอง บังคับบัญชา นโยบาย และการบริหาร รวมทั้งสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน มักจะมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน คล้ายคลึงกัน

จากข้อมูลดังกล่าว น่าจะเป็นประโยชน์ต่อ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการพัฒนา การให้บริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่พนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะการอบรมให้ความรู้ในด้าน การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นการสร้างเสริมประสบการณ์ และกระตุ้นให้พนักงาน เกิดความต้องการที่จะใช้งาน และพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้ทันสมัยไปพร้อมๆ กับการอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานของพนักงานเอง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค พบประเด็นที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาการให้บริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นดังนี้

1. ควรจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นระบบ ระเบียบ และสะดวกต่อการใช้งาน มีผู้รับผิดชอบที่แน่นอนชัดเจน และให้ครอบคลุมทุกระบบงาน ของแต่ละกอง

2. วัสดุ อุปกรณ์ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจัดให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน และมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ
3. ข้อมูลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ให้บริการ ควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และต้องการข้อมูลสารสนเทศให้มีความหลากหลาย ครอบคลุมทุกระบบงาน
4. ควรพัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้ในการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทั่วถึง โดยเฉพาะพนักงานที่จบมาในสายสามัญ เพื่อให้การบริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษา ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ทั้งบริษัท
2. ควรศึกษา ผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ร่วมกับการปฏิบัติงานปกติ โดยศึกษาเฉพาะกรณีของฝ่ายวิศวกรรม หรือ ฝ่ายปฏิบัติการ
3. ควรศึกษา เปรียบเทียบการให้บริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กับหน่วยงานอื่น ที่เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม เช่นเดียวกัน

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมสามัญศึกษา, กรม. การนิเทศงานวิชาการภายในโรงเรียน. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศน์ กรมสามัญศึกษา, 2526 ก. ถ่ายเอกสาร.
- จรัส อติวิทยารมณ. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนวิชาช่างโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในเขตการศึกษา 3. ปริญญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2535.
- จักรกฤษณ์ สุวรรณโท. ปัญหาการจัดระบบข้อมูลและสารสนเทศในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม. ปริญญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2538.
- จีราภรณ์ รักษาแก้ว. เอกสารการสอนชุดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หน่วยที่ 2 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ. 2528.
- ชวลิต แดงสกุล. การศึกษาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ของศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้, 2536.
- ชินภัทร ภูมิรัตน์. สภาพและความต้องการ ด้านระบบข้อมูล การศึกษา ระดับจังหวัด. กรุงเทพฯ สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติ , 2530
- ชีรวัดณ์ นิเจนตร. การวางแผนการศึกษา. ภูเก็ต. คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏภูเก็ต, 2540.
- ชุมพล ศฤงคารศิริ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ. หจก.ป สัมพันธ์การพิมพ์. 2537.
- ชัยวัฒน์ บุญคิวนนท์. การพัฒนารูปแบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนอาชีวศึกษาของมหาวิทยาลัยอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศษ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2532.
- เดือนเพ็ญ ชัยภักดี. การจัดระบบสารสนเทศของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2539
- ทองศักดิ์ ทิมทอง. การศึกษาปัญหาการวางแผนในโรงเรียน ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี. ปริญญานิพนธ์.กศ.ม.สงขลา มหาวิทยาลัยทักษิณ. 2540. ถ่ายเอกสาร

- ทองเพ็ชร จุ่มป่า. การศึกษากระบวนการออกแบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารใน
โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- ทวีศักดิ์ นุ่มฤทธิ์. คู่มือปฏิบัติราชการและเตรียมเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ :
ม.ป.ท., 2539.
- เที่ยง จารุมณี. การนำเสนอรูปแบบของการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของ มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาอุดมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- ธนา จินดาวัฒนา. การจัดระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่
สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2534.
- ธนาวรรณ จันทรัตน์ไพบูลย์. การออกแบบและสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคลระดับ
ภาควิชาโดยใช้คอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรม
คอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- ธานี จันทรโกศล. การศึกษาการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร ของผู้บริหารโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์. กศ.ม.
สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้, 2537. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรวุฒิ ประทุมรัตน์. การบริหารและการนิเทศการศึกษา. สงขลา, 2528.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. ก้าวสู่ผู้บริหารสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : อนงค์ศิลป์การพิมพ์, 2527.
- นันทภรณ์ หมอดี. ศึกษาวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย
จำกัด. ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขา
วิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ. 2543.
- ประกิตศรี สมทรัพย์. ความต้องการในการใช้ และการจัดการสารสนเทศทางการศึกษาของโรงเรียน
มัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2526.
- ประยูร ธีรภัทรางกูร. การจัดระบบสารสนเทศของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ในเขตการ
ศึกษา 11. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2537.

- ประจันต์ เขาทอง. การศึกษาการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ.2536 ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัด นครศรีธรรมราช.ปริญญาานิพนธ์.กศ.ม.สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ. 2541. ถ่ายเอกสาร.
- พงกะพรรณ ตะกลมทอง. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนการศึกษาของ สำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษา ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2537.
- พิเชษฐ์ เจ้ยทองศรี. การศึกษาการปฏิบัติงานบริหารกิจกรรมลูกเสือของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกระบี่. ปริญญาานิพนธ์ การศึกษา มหาบัณฑิต สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2540.
- ไพบูลย์ ชวรุ่ง. แนวทางในการพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ในเขตการศึกษา 10. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2537.
- ภักดี จำนงค์. การศึกษาปัญหา การจัดระบบสารสนเทศ ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพัทลุง. ปริญญาานิพนธ์.กศ.ม. สงขลา มหาวิทยาลัย ทักษิณ. 2540. ถ่ายเอกสาร.
- ภิญโญ สาร. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2519.
- แม่น้ำส ขวลิต. เอกสารประกอบการสอนชุดสารนิเทศศาสตร์เบื้องต้นหน่วยที่1-2 มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การพิมพ์. 2532.
- เวรดี เทพเทวิน. สภาพการใช้ และความต้องการสารสนเทศ เพื่อการวางแผนการศึกษานอก โรงเรียนจังหวัด ภาคตะวันออก. ปริญญาานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก การศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2535.
- รัตนราชสุดา, สมเด็จพระเทพ. ประมวลพระราชดำรัส และพระบรมราโชวาท. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ อมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, 2540.
- ละม่อม ชัยโย. การศึกษาปัญหาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของสำนักงานศึกษาธิการ อำเภอ. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536.
- ลาวัลย์ เอื้อศิริพรฤทธิ์. การศึกษาความคิดเห็นของครูอาจารย์ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนและของเพื่อนร่วมงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนคร ศรีธรรมราช. ปริญญาานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2541.

- วนิดา การขยัน การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานวิชาการ ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพังงา. ปรินิพนธ์. กศ.ม. สงขลา มหาวิทยาลัยทักษิณ. 2540. ถ่ายเอกสาร
- วิวัฒน์ วงศ์ตระกูล. สภาพและปัญหาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารของกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ คม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- วิลาวัลย์ สุวรรณสัมฤทธิ์. สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2533.
- วีระ ตาดทอง. การศึกษาการปฏิบัติงานของ ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช. ปรินิพนธ์. กศ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ. 2539. ถ่ายเอกสาร.
- สมมาตร มานะกล้า. การจัดระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนการศึกษาของ สำนักงานการประถมศึกษาในเขตการศึกษา 2. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. 2536.
- สมพงศ์ เกษมสิน. การบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2523.
- สมคิด นาคขวัญ. การศึกษาการปฏิบัติงานระบบข้อมูล และสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี. ปรินิพนธ์. กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2538.
- สุรียา ทับน้อย. การปฏิบัติงานการจัดระบบสารสนเทศ ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดราชบุรี. ปรินิพนธ์. กศ.ม. ประสานมิตร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2540.
- สุรชาติ สิ้นทรัพย์. การจัดระบบสารสนเทศของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด. วิทยานิพนธ์ คม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528. อัดสำเนา.
- สุจินต์ มิ่งขวัญ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้บริหารวิทยาลัยเกษตรกรรมสังกัดกรมอาชีวศึกษากระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ. สงขลานครินทร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2533.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. การจัดการโรงเรียนมัธยมศึกษา. นนทบุรี : โรงพิมพ์ยูไนเต็ดโปรดักชั่น, 2525.

- เสด็จ สุนทรา. การศึกษาระบบสารสนเทศด้านการพาณิชย์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศ
ศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,
กรุงเทพฯ. 2525.
- อมร จันทรชูศรี. การศึกษาการปฏิบัติงาน การจัดระบบสารสนเทศของ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยม
ศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒสงขลา, สงขลา. 2537.
- อุทัย ลือสกุล. ศึกษาการปฏิบัติงานข้อมูลสารสนเทศของบุคลากรงานศูนย์ข้อมูลการศึกษา
เพื่ออาชีพและตลาดแรงงานในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในภาคใต้. ปริญญา
นิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย
ทักษิณ. 2542.
- _____. คู่มือแนะนำพนักงาน บพ. กรุงเทพฯ : กองบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัทวิทยุการบินแห่ง
ประเทศไทย จำกัด, 2541.
- _____. โครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. กรุงเทพฯ.
2541.
- _____. โครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย
จำกัด. กรุงเทพฯ. 2541.
- _____. พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ. อักษรเจริญทัศน์ อจท., 2525.
- _____. ระบบสารสนเทศและแนวปฏิบัติในการจัดระบบสารสนเทศระดับโรงเรียน. กรุงเทพฯ:
กองนโยบายและแผน สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2537.
- _____. ประกาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, ที่ ทป.1.1/0165/2540 เรื่องนโยบาย
การพัฒนาองค์กร. ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2540.
- _____. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544.
- _____. IT 2000 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการคณะ
กรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
2538.
- Krejcie, Robert V. And Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research
Activities, "Education and Psychological Measurement" 30 : 607 ; 1970



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

(สำเนา)

ที่ ทม 2301.03 / 268

มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

10 พฤษภาคม 2544

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการbinหาใหญ่

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นาย เกียรติณรงค์ คงใหม่ เป็นนิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชา การบริหารการศึกษา ชั้นปีที่ 2 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ศึกษาความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทย์การbinแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการbinส่วนภูมิภาค

โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

ดร. วีระชัย เสมารักดี ประธานกรรมการ

ผศ. ดร. กุลวรา สุวรรณพิมล กรรมการ

สิ่งที่นิสิตใคร่ขอความอนุเคราะห์ คือ ขอความร่วมมือให้บุคลากร ในสังกัดของท่านตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ แก่นิสิตผู้นี้ด้วย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ประดิษฐ์ มีสุข

(รองศาสตราจารย์ ประดิษฐ์ มีสุข)

รองอธิการบดี

ประธานอนุกรรมการบัณฑิตศึกษา

กลุ่มงานบริการการศึกษา

โทรศัพท์, โทรสาร (074) 443988

(สำเนา)

ที่ ทม 2301.03 / 269

มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

10 พฤษภาคม 2544

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ผศ.ดร. ปราโมทย์ เจียบประเสริฐ

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นาย เกียรติณรงค์ คงใหม่ เป็นนิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชา การบริหารการศึกษา ชั้นปีที่ 2 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ศึกษาความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

ดร. วีระชัย เสมามักดี ประธานกรรมการ

ผศ. ดร. กุลวรา สุวรรณพิมล กรรมการ

สิ่งที่นิสิตใคร่ขอความอนุเคราะห์ คือ ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามพร้อมข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ แก่นิสิตผู้นี้ด้วย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ประดิษฐ์ มีสุข

(รองศาสตราจารย์ ประดิษฐ์ มีสุข)

รองอธิการบดี

ประธานอนุกรรมการบัณฑิตศึกษา

กลุ่มงานบริการการศึกษา

โทรศัพท์, โทรสาร (074) 443988

(สำเนา)

ที่ ทม 2301.03 / 270

มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

10 พฤษภาคม 2544

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการbinุเกิด

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นาย เกียรติณรงค์ คงใหม่ เป็นนิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชา การบริหารการศึกษา ชั้นปีที่ 2 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ศึกษาความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทย์การbinแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการbinส่วนภูมิภาค

โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

ดร. วีระชัย เสมามักดี ประธานกรรมการ

ผศ. ดร. กุลวรา สุวรรณพิมล กรรมการ

สิ่งที่นิสิตใคร่ขอความอนุเคราะห์ คือ ขอความร่วมมือให้บุคลากร ในสังกัดของท่านตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ แก่นิสิตผู้นี้ด้วย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ประดิษฐ์ มีสุข

(รองศาสตราจารย์ ประดิษฐ์ มีสุข)

รองอธิการบดี

ประธานอนุกรรมการบัณฑิตศึกษา

กลุ่มงานบริการการศึกษา

โทรศัพท์, โทรสาร (074) 443988

(สำเนา)

ที่ ทม 2301.03 / 271

มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

10 พฤษภาคม 2544

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นาย เกียรติณรงค์ คงใหม่ เป็นนิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชา การบริหารการศึกษา ชั้นปีที่ 2 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ศึกษาความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

ดร. วีระชัย เสมารักดี ประธานกรรมการ

ผศ. ดร. กุลวรา สุวรรณพิมล กรรมการ

สิ่งที่นิสิตใคร่ขอความอนุเคราะห์ คือ ขอความร่วมมือให้บุคลากร ในสังกัดของท่านตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ แก่นิสิตผู้นี้ด้วย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ประดิษฐ์ มีสุข

(รองศาสตราจารย์ ประดิษฐ์ มีสุข)

รองอธิการบดี

ประธานอนุกรรมการบัณฑิตศึกษา

กลุ่มงานบริการการศึกษา

โทรศัพท์, โทรสาร (074) 443988

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ศึกษาความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ
พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

ผู้วิจัย

นาย เกียรติณรงค์ คงใหม่
นิสิตปริญญาโท วิชาเอกบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยทักษิณ - สถาบันราชภัฏภูเก็ต

คณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์

ดร.วีระชัย เสมากักดี	ประธานกรรมการ
ผศ.ดร.กุล วรา สุวรรณพิมล	กรรมการ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง

ศึกษาความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ
พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาคใน 3 องค์ประกอบคือ ความต้องการใช้งาน ระบบสารสนเทศ ความต้องการใช้งาน วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ ความต้องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศ

ตอนที่ 3. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ องค์ประกอบเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง การให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด โดยไม่ต้องลงชื่อใดๆ ในแบบสอบถาม ข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

เกียรติคุณรงค์ คงใหม่

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยทักษิณ

ตอนที่ 1.

แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

สำหรับผู้วิจัย

1. วุฒิการศึกษา ในขณะที่เริ่มปฏิบัติงานที่ บริษัท วิฑูการบินฯ ☐

☐

จบการศึกษาสายอาชีพ

(ปฏิบัติงานด้านช่าง)

☐

จบการศึกษาสายสามัญ

(ปฏิบัติงานด้านธุรการ หรือปฏิบัติการ)

2. สถานภาพเดิม ก่อนการบรรจุเป็นพนักงานของ บริษัท วิฑูการบินฯ ☐

☐

มาจากกรมการบินพาณิชย์

☐

ไม่ได้มาจากกรมการบินพาณิชย์

ตอนที่ 2.

แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความต้องการ ที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- 1 หมายถึง มีความต้องการใช้น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความต้องการใช้น้อย
- 3 หมายถึง มีความต้องการใช้งานปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความต้องการใช้งานมาก
- 5 หมายถึง มีความต้องการใช้งานมากที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความต้องการใช้งาน					สำหรับผู้วิจัย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
0	ระบบสารสนเทศ						
00	ระบบอากาศยานเข้า-ออก		✓				
00	ระบบเส้นทางบินของไทย				✓		

จากตัวอย่างหมายความว่า

ข้อที่ 0 ท่านมีความต้องการใช้งาน องค์ประกอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวข้อระบบอากาศยาน เข้า - ออก อยู่ในระดับ น้อย

ข้อที่ 00 ท่านมีความต้องการใช้งาน องค์ประกอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวข้อระบบเส้นทางบินของไทย อยู่ในระดับ มาก

ข้อที่	ประเภทของสารสนเทศใน ศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	ระดับความต้องการใช้งาน					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5	
	ระบบสารสนเทศ						
1	ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการควบคุม จราจรทางอากาศ ในศูนย์ฯ ภูมิภาค.....						
2	ระบบงานบุคคล และการพัฒนาบุคคล ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค.....						
3	ระบบเครื่องช่วยติดตามอากาศยานใน เขตควบคุมการบิน ของ วิทยุการบินฯ.....						
4	ระบบการวางแผน และโครงการพัฒนา ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค.....						
5	ระบบสารสนเทศข่ายสื่อสารดาวเทียม ที่ใช้งานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค.....						
6	ระบบสารสนเทศเครื่องมือวัด, อุปกรณ์ สอบเทียบมาตรฐานของ วิทยุการบินฯ.....						
7	ระบบสารสนเทศด้านสัญญาจ้างเหมา และสัญญาต่างๆที่ใช้ในศูนย์ฯ ภูมิภาค.....						
8	ระบบสารสนเทศด้านการเงินและบัญชี ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค.....						
9	ระบบสารสนเทศด้านการออกแบบและ เขียนแบบวิศวกรรม ของ วิทยุการบินฯ.....						
10	ระบบสารสนเทศด้านการควบคุมบัญชี ทรัพย์สินของ บริษัท วิทยุการบินฯ.....						
11	ระบบสารสนเทศด้านแผนวิสาหกิจ ของ บริษัท วิทยุการบินฯ.....						
12	ระบบสารสนเทศการบริการพนักงาน ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค.....						

ข้อที่	ประเภทของสารสนเทศใน ศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	ระดับความต้องการใช้งาน					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5	
	วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ						
13	คอมพิวเตอร์ CPU Pentium III ความเร็ว 500 MHz ขึ้นไป.....						
14	สแกนเนอร์ความละเอียด 1024x768 จุด ขึ้นไป ใช้กระดาษขนาด A4 ได้.....						
15	พรินเตอร์ที่สามารถพิมพ์ได้ทั้ง กระดาษ A3, A4 ใช้ทั้งหมึกสี-ขาวดำ.....						
16	กล้องถ่ายภาพดิจิทัลที่สามารถเก็บ - ข้อมูลด้วยดิสก์ขนาด 3.5 นิ้วได้.....						
17	แฟกซ์โมเด็มความเร็ว 56K bit/Sec ขึ้นไป พร้อมวงจรอินเทอร์เน็ต.....						
18	โทรศัพท์ภายในที่ต่อออกสายตรง ของ T.O.T หรือ ของ TT & T ได้.....						
19	Card Lan สำหรับติดตั้งระบบแลนใช้ - งานระบบอินเทอร์เน็ตของ วิทยาการบินฯ...						
20	โปรแกรมกลุ่ม Microsoft Office 97 (Word, Excel, Power point, Outlook).....						
21	โปรแกรม Visio Professional สำหรับ งานเขียนแบบวงจรอิเล็กทรอนิกส์.....						
22	โปรแกรม AutoCAD 2000 สำหรับ เขียนแบบและออกแบบวิศวกรรม.....						
23	โปรแกรมจำลองการควบคุมจราจรทาง- อากาศ (Simulator System).....						
24	โปรแกรม บัญชี การเงิน และโปรแกรม - บัญชีทรัพย์สินที่ใช้ในศูนย์ฯภูมิภาค.....						

ข้อที่	ประเภทของสารสนเทศใน ศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	ระดับความต้องการใช้งาน					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5	
	ข้อมูลสารสนเทศ						
25	ข้อมูลสารสนเทศแผน และนโยบาย ของ บริษัท วิทยุการบินฯ.....						
26	ข้อมูลมาตรฐาน, ระเบียบการปฏิบัติ งานของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินฯ.....						
27	ข้อมูลวิชาการและเทคโนโลยี ที่ใช้อยู่ ใน บริษัท วิทยุการบินฯ.....						
28	ข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณ การเงิน - และบัญชี ในศูนย์ฯ ภูมิภาค.....						
29	ข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ การบริหารงานบุคคลในศูนย์ฯ ภูมิภาค.....						
30	ข้อมูลทรัพย์สิน และพัสดุคงคลังที่ใช้ เบิกจ่ายในศูนย์ฯ ภูมิภาค.....						
31	ข้อมูลอำนวยการ / สารบรรณ ของฝ่าย- จัดการประจำศูนย์ฯ ภูมิภาค.....						
32	ข้อมูลการควบคุมจราจรทางอากาศ ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค.....						
33	ข้อมูลด้านการให้บริการเครื่องช่วย การเดินอากาศในศูนย์ฯ ภูมิภาค.....						
34	ข้อมูลด้านบริการขายตั๋วโดยสาร ทั้งเคเบิ้ล และขายตั๋วโดยสารดาวเทียม วิทยุการบินฯ....						
35	ข้อมูลด้านบริการท่าอากาศยานใน เขตรับผิดชอบของ วิทยุการบินฯ.....						
36	ข้อมูลการติดตั้ง และ ซ่อมบำรุงวัสดุ - อุปกรณ์ในศูนย์ฯ ภูมิภาค.....						

ตอนที่ 3.

ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

คำแนะนำ : โปรดเขียนข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ตามความคิดเห็นของท่าน

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์ประกอบ ต่อไปนี้	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
1. ระบบสารสนเทศ	
2. วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ	
3. ข้อมูลสารสนเทศ	

กรุณาทบทวนอีกครั้งว่าท่านได้ทำครบถ้วนทุกข้อแล้ว

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

เกียรติคุณรงค์ คงใหม่

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ค

ตาราง 11



ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค

ข้อที่	ประเภทของสารสนเทศ ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	X	SD.	ระดับ ความต้องการ
ระบบสารสนเทศ				
1.	ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศในศูนย์ภูมิภาคฯ	3.5408	1.0043	ปานกลาง
2.	ระบบงานบุคคล และการพัฒนาบุคคลในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	3.5357	.9023	ปานกลาง
3.	ระบบเครื่องช่วยติดตามอากาศยานในเขตควบคุมการบินของ วิทยุการบินฯ	3.6684	1.0705	มาก
4.	ระบบการวางแผน และโครงการพัฒนาในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	3.5867	.8639	ปานกลาง
5.	ระบบสารสนเทศข่ายสื่อสารดาวเทียมที่ใช้งานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	3.8214	.9412	มาก
6.	ระบบสารสนเทศเครื่องมือวัด, อุปกรณ์สอบเทียบมาตรฐานของ วิทยุการบินฯ	3.5816	.9863	ปานกลาง
7.	ระบบสารสนเทศด้านสัญญาจ้างเหมาและสัญญาต่างๆที่ใช้ในศูนย์ฯ ภูมิภาค	3.0255	.9894	ปานกลาง
8.	ระบบสารสนเทศด้านการเงินและบัญชีในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	3.2398	1.0371	ปานกลาง
9.	ระบบสารสนเทศด้านการออกแบบและเขียนแบบวิศวกรรม ของ วิทยุการบินฯ	3.2500	1.0347	ปานกลาง
10.	ระบบสารสนเทศด้านการควบคุมบัญชีทรัพย์สินของ บริษัท วิทยุการบินฯ	3.3163	1.0964	ปานกลาง
11.	ระบบสารสนเทศด้านแผนวิสาหกิจของ บริษัท วิทยุการบินฯ	3.4439	.9347	ปานกลาง
12.	ระบบสารสนเทศการบริการพนักงานในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	3.6276	.8407	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อที่	ประเภทของสารสนเทศ ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	$\bar{x}$	SD.	ระดับ ความต้องการ
วัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ				
13.	คอมพิวเตอร์ CPU Pentium III ความเร็ว 500 MHz ขึ้นไป	3.7347	.9928	มาก
14.	สแกนเนอร์ความละเอียด 1024x768 จุดขึ้นไป ใช้กระดาษ A4 ได้	3.4286	1.0328	ปานกลาง
15.	พริ้นเตอร์ที่สามารถพิมพ์ได้ทั้ง กระดาษ A3, A4 ใช้ทั้งหมึกสีและขาวดำ	3.7347	.9928	มาก
16.	กล้องถ่ายภาพดิจิทัลที่สามารถเก็บ ข้อมูลด้วยดิสก์ขนาด 3.5 นิ้วได้	3.5102	3.0289	ปานกลาง
17.	แฟกซ์โมเด็มความเร็ว 56K bit/sec ขึ้นไป พร้อมวงจรอินเทอร์เน็ต	3.6684	.9539	มาก
18.	โทรศัพท์ภายในที่ต่อออกสายตรง ของ T.O.T หรือ TT&T ได้	3.8929	.8734	มาก
19.	Card LAN สำหรับติดตั้งระบบแลนใช้ งานระบบบริหารเน็ตของวิทยุการบิน	3.6888	.9608	มาก
20.	โปรแกรมกลุ่ม Microsoft Office 97 (Word,Excel,Power point,Outlook)	3.9031	2.3173	มาก
21.	โปรแกรม Visio Professional สำหรับ งานเขียนแบบวงจรอิเล็กทรอนิกส์	3.2551	1.0984	ปานกลาง
22.	โปรแกรม AutoCAD 2000 สำหรับ เขียนแบบและออกแบบวิศวกรรม	2.9490	1.0609	ปานกลาง
23.	โปรแกรมจำลองการควบคุมจราจรทาง อากาศ (Simulator System)	4.0816	4.2261	มาก
24.	โปรแกรม บัญชี การเงิน และโปรแกรม บัญชีทรัพย์สินที่ใช้ในศูนย์ภูมิภาค	3.0816	1.0971	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อที่	ประเภทของสารสนเทศ ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	$\bar{x}$	SD.	ระดับ ความต้องการ
ข้อมูลสารสนเทศ				
25.	ข้อมูลสารสนเทศแผน และนโยบาย ของ บริษัท วิทยุการบินฯ	3.4541	.9075	ปานกลาง
26.	ข้อมูลมาตรฐาน, ระเบียบการปฏิบัติ งานของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินฯ	3.6480	.8434	ปานกลาง
27.	ข้อมูลวิชาการและเทคโนโลยี ที่ใช้อยู่ ใน บริษัท วิทยุการบินฯ	3.6480	.8495	ปานกลาง
28.	ข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณ การเงิน - และบัญชี ในศูนย์ฯ ภูมิภาค	3.3827	2.3208	ปานกลาง
29.	ข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ การบริหารงานบุคคลในศูนย์ฯ ภูมิภาค	3.3878	.8429	ปานกลาง
30.	ข้อมูลทรัพย์สิน และพัสดุคงคลังที่ใช้ เบิกจ่ายในศูนย์ฯ ภูมิภาค	3.2041	.9815	ปานกลาง
31.	ข้อมูลอำนวยการ / สารบรรณ ของฝ่าย- จัดการประจำศูนย์ฯ ภูมิภาค	3.2551	2.4064	ปานกลาง
32.	ข้อมูลการควบคุมจราจรทางอากาศ ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค	3.6429	1.0153	ปานกลาง
33.	ข้อมูลด้านการให้บริการเครื่องช่วย การเดินอากาศในศูนย์ฯ ภูมิภาค	3.7653	2.3634	มาก
34.	ข้อมูลด้านบริการข่ายสื่อสาร ทั้งเคเบิล และข่ายสื่อสารดาวเทียม วิทยุการบินฯ	3.7908	.9183	มาก
35.	ข้อมูลด้านบริการท่าอากาศยานใน เขตรับผิดชอบของ วิทยุการบินฯ	3.6071	.9467	ปานกลาง
36.	ข้อมูลการติดตั้ง และ ซ่อมบำรุงวัสดุ - อุปกรณ์ ในศูนย์ฯ ภูมิภาค	3.5663	.8106	ปานกลาง
	เฉลี่ย	3.5255	.6176	ปานกลาง

บทคัดย่อ



ศึกษาความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ
พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค



บทคัดย่อ
ของ
เกียรติณรงค์ คงใหม่

เสนอต่อมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา
ตุลาคม 2544

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ทราบระดับ และเปรียบเทียบ ความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค โดยจำแนกตามตัวแปร วุฒิการศึกษา และสถานภาพเดิม ตลอดจนเพื่อทราบข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัทฯ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ พนักงานบริษัท จำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 36 ข้อ และแบบสอบถามปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าที (t - test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานในภาพรวม และรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานฯ ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่รายองค์ประกอบด้านความต้องการใช้งานวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงาน ตามตัวแปร สถานภาพเดิม ในภาพรวม และรายองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัทฯ ได้แก่ ควรจัดระบบสารสนเทศให้ทันสมัยเพียงพอกับความต้องการ และครอบคลุมทุกระบบงานของแต่ละกอง ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์สารสนเทศให้ทั่วถึง และมีความทันสมัย การจัดเก็บข้อมูลควรปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และมีข้อมูลที่หลากหลาย

A STUDY OF NEED INFORMATION TECHNOLOGY OF THE PERSONNEL
OF THE AERONAUTICAL RADIO OF THAILAND, LTD. IN THE
REGIONAL AIR TRAFFIC CONTROL CENTERS



AN ABSTRACT
BY
KIATNARONG KONGMAI

Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master
Of Education degree in Educational Administration
at Thaksin University

October 2001

The purposes of this research were to study the level of the need for information technology of the Aeronautical Radio of Thailand, Ltd. personnel in the regional air-traffic control centers, and to compare their need according to the variables of educational background and previous status. Suggestions to improve information technology of the company were compiled and presented.

The research sample subjects were 196 company personnel. The data collection instrument was a 36-item rating-scale questionnaire with open-ended questions. Percentage, mean, and standard deviation were utilized in the analysis of the data. The t-test was used to test the hypotheses.

The findings revealed that:

1. The need for information technology of the personnel as a whole and in the individual components was at the moderate level.
2. As a whole there were no significant differences between the personnel who differed in educational background. However, there was a significant difference at the .01 level in the component of the need for information technology equipment and supplies.
3. There were no significant differences between the personnel who differed in their previous statuses in the need for information technology either as a whole or in the individual components.

These were the suggestions compiled. The information technology system should be updated and adequately available for use in every work division. Information technology equipment and supplies should be modern and readily available for use. Information should be always made current and classified in various categories.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นาย เกียรติณรงค์ คงใหม่
วัน / เดือน / ปี เกิด	วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2509
สถานที่เกิด	อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 81 / 6 หมู่ที่ 5 ตำบลเทพกระษัตรี อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต 83110
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	วิศวกรระบบอาวุโส
สถานที่ทำงาน	ศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด ท่าอากาศยานภูเก็ต อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต 83140 โทรศัพท์ 076 – 327250 - 5 ต่อ 5851 - 2
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2525	ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่ โรงเรียนเมืองกลาง อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต
พ.ศ. 2528	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาอิเล็กทรอนิกส์ จาก วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
พ.ศ. 2530	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาอิเล็กทรอนิกส์ จาก มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เขตหนองแขม กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2542	ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รศ.บ) จาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
พ.ศ. 2544	การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา