

บทคัดย่อ ปีการศึกษา 2554

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)	การประเมินผลการใช้งานและความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)	Evaluation of applications and the need to develop INFOMA: WebFlow™ case study : Airport of Thailand Public Company Limited
ชื่อ-สกุล	นางสาวเกวลิ เลิศวิเศษ นางสาวธิดารัตน์ เรืองแจ้ง
หลักสูตร	เทคโนโลยีการจัดการ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ
วิทยาลัย	การบริหารและการจัดการ
ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ	รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ 19 มีนาคม 2555

บทคัดย่อ

การดำเนินงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้นกว่าในอดีต เพราะเทคโนโลยีที่ทันสมัย จะก่อให้เกิดความสะดวกสบายและความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานมากขึ้น เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในองค์กร เป็นต้น อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีในการเก็บข้อมูลหรือใช้ในการประมวลผล ทำให้เกิดความถูกต้องของข้อมูลมากกว่าที่จะใช้วิธีจดบันทึกด้วยมือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นหนังสือหรือเอกสารที่มีความสำคัญ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้พัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ มาใช้ในองค์กร ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจการประเมินผลการใช้งานและความต้องการในการพัฒนาระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนกระบวนการทำงานทั่วไป ประเมินผลการใช้งาน และความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 50 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ผู้ใช้งานระบบเคยศึกษาหรือได้รับการอบรมการใช้ระบบ และเรียนรู้วิธีการใช้ระบบจากพนักงานผู้ให้คำแนะนำ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระบบ 1 - 3 เดือน ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้งานหรือดูแลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มาจากองค์กรอื่น โดยพนักงานใช้ระบบมาเป็นระยะเวลามากกว่า 6 เดือน ใช้งานในด้านการค้นหาและติดตามงาน โดยประสบปัญหาจากการใช้งาน 1-2 ครั้งต่อเดือน หากประสบปัญหา จะแก้ไขโดยการ

สอบถามจากผู้ใช้งานคนอื่น ๆ ส่วนใหญ่พนักงานคิดเห็นว่าระบบทำงานสะดวก รวดเร็ว ประหยัด สำหรับการประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ด้านการค้นหาและติดตามงาน และด้านความสามารถโดยทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการประเมินผลการใช้งานด้านการรับ-ส่งเอกสาร ด้านการแสดงผลของเอกสาร ด้านการบันทึก และด้านการพิมพ์รายงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับ - ส่งเอกสาร ในภาพรวมมีความต้องการระดับมาก ส่วนความต้องการในการพัฒนาด้านการค้นหาและติดตาม ด้านการแสดงผล ด้านการบันทึกงาน และด้านการพิมพ์รายงาน มีความต้องการในการพัฒนาระบบอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะของการศึกษาครั้งนี้ คือ ทางบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการพัฒนาระบบในด้านการเข้าใช้งาน และเพิ่มเมนูงานที่รอดำเนินการ อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือยังไม่ได้ดำเนินการ พร้อมทั้งสามารถพิมพ์รายงานเพื่อเรียกดูได้ ควรมีการจัดอบรมแก่พนักงานทุกคนที่ต้องใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ