

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ศึกษาการนำระบบการจัดการเอกสาร เพื่อประยุกต์ใช้งานในการไฟฟ้านครหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำระบบการจัดการเอกสารมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรค ในการนำระบบการจัดการเอกสารมาใช้ในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับระบบการจัดการเอกสารมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเก็บข้อมูลกระจายไปตามหน่วยงานต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 383 ราย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ประกอบด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำระบบการจัดการเอกสารมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างประสบความสำเร็จ ทุกปัจจัยจัดอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยด้านบุคลากร/คน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านผู้บริหาร ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นปัญหา อุปสรรคในการนำระบบการจัดการเอกสารมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่จัดอยู่ระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยด้านผู้ใช้งานขาดความรู้เกี่ยวกับระบบจัดอยู่ระดับสูง รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านต้องเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงานมากขึ้น และปัจจัยด้านการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้งาน

สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับระบบการจัดการเอกสารพบว่า ปัจจัยด้านอายุ การศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติ และอายุในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับระบบการจัดการเอกสาร ส่วนปัจจัยด้านระดับการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับระบบการจัดการเอกสาร

ดังนั้นหาก การไฟฟ้านครหลวง ต้องการจะประสบความสำเร็จในการนำระบบการจัดการเอกสารมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ควรสร้างปัจจัยที่ยังไม่พร้อม และแก้ไขปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคเหล่านี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางในการเตรียมความพร้อม สรุปได้ดังนี้คือ ต้องจัดอบรมความรู้และการใช้งานคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสารแก่พนักงาน ให้พนักงานมีความรู้ สร้างประสบการณ์ และสร้างความตระหนักถึงประโยชน์ในการนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน จัดเตรียมเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ จัดซื้อคอมพิวเตอร์ตลอดจนอุปกรณ์อื่นๆที่สนับสนุนการทำงานของระบบการจัดการเอกสารให้พอเพียง รวมถึงการพัฒนา

ระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ ต้องกำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร ต้องมีเอกสาร หรือ คู่มือการใช้งาน เพื่อลดข้อขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น เมื่อนำระบบการจัดการเอกสารเข้ามาใช้งานจริง เพื่อนำไปสู่การยอมรับของผู้ปฏิบัติงานต่อไป