

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการนำระบบการจัดการเอกสาร (Document Management System) เพื่อประยุกต์ใช้งานในการไฟฟ้านครหลวงครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำระบบการจัดการเอกสารไปใช้อย่างประสบความสำเร็จในองค์กร เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรค ต่อการนำระบบการจัดการเอกสารไปใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างประสบความสำเร็จ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับระบบการจัดการเอกสาร มาใช้ในหน่วยงาน ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเก็บข้อมูลกระจายไปตามหน่วยงานต่าง ๆ และเพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 383 ราย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผ่านการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's coefficient alpha) (Cronbach J. , 1960, p.450) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.87 สุดท้ายการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ประกอบด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เชิงอนุมานด้วยสถิติไคสแควร์ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ อายุ การศึกษา ระดับการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน และอายุการทำงาน กับตัวแปรตาม คือ การยอมรับระบบการจัดการเอกสารมาใช้ในหน่วยงาน นอกจากนี้ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติที (t test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance (F test) เป็นการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการนำระบบการจัดการเอกสารมาใช้ในหน่วยงานอย่างประสบความสำเร็จ และปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหา และอุปสรรคต่อการนำระบบการจัดการเอกสารมาใช้ในหน่วยงาน ผลการศึกษามีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเพศชายร้อยละ 52.50 เพศหญิง ร้อยละ 47.50 มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี ร้อยละ 44.90 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 42.60 มี

ระดับการปฏิบัติงานเป็นพนักงานร้อยละ 54.60 มีอายุการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี ร้อยละ 53.30 โดยเป็นการปฏิบัติงานที่สำนัก/ฝ่าย และการไฟฟ้านครหลวงเขตร้อยละ 47.80 และ 52.20 ตามลำดับ ซึ่งจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 70.80 มีปัญหาจากการใช้เอกสาร/ค้นหาเอกสารเพียงเล็กน้อย รองลงมาร้อยละ 19.10 มีปัญหามาก นอกจากนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 74.40 ยอมรับต่อการนำระบบการจัดการเอกสารเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานจริงในหน่วยงาน รองลงมาร้อยละ 23.20 วางตัวเป็นกลาง อย่างไรก็ตามก่อนนำระบบเข้ามานั้นทางหน่วยงานควรมีการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานก่อน ในด้านการจัดอบรมความรู้ให้กับพนักงาน (ร้อยละ 69.70) จัดวางโครงสร้างพื้นฐาน (ร้อยละ 54.00) แต่สภาพความเป็นจริงของการใช้งานระบบการจัดการเอกสารในหน่วยงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81.20) ไม่มีประสบการณ์มาก่อน ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์ (ร้อยละ 18.80) นั้นเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 75.00) จากการฝึกอบรม (ร้อยละ 25.00) และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานจริงค่อนข้างต่ำคือ ร้อยละ 45.83 มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี

2. การนำระบบการจัดการเอกสารมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน (ร้อยละ 64.80) อันดับที่ 2 คือการประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร (ร้อยละ 52.00) และ อันดับที่ 3 คือภาพลักษณ์ขององค์กร (ร้อยละ 41.50)

3. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำระบบการจัดการเอกสารมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างประสบความสำเร็จ พบว่า ทุกปัจจัยมีความสำคัญระดับสูงต่อความสำเร็จ โดยปัจจัยด้านบุคลากร/คน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.05, SD.=0.97$) รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}=4.03, SD.=0.99$) และปัจจัยด้านผู้บริหาร ($\bar{X}=4.01, SD.=0.97$) และจากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติที (t test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานกับผู้บริหาร มีคะแนนเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากร องค์กรหรือหน่วยงาน ผู้บริหาร และเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นอกจากนี้จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One-way Analysis of Variance (F test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยต่อปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำระบบการจัดการเอกสารมาใช้ในหน่วยงานอย่างประสบความสำเร็จ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านอายุ ไม่มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่าง ในขณะที่เดียวกันกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา และอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยต่อปัจจัยส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ปัจจัยที่เป็นปัญหา อุปสรรคต่อการนำระบบการจัดการเอกสารเข้ามาประยุกต์ใช้ อย่างประสบความสำเร็จ พบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่จัดอยู่ระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ขาดความรู้เกี่ยวกับระบบจัดอยู่ระดับสูง ($\bar{X}=3.79, SD.=1.04$) รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านต้อง เปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงานมากขึ้น ($\bar{X}=3.58, SD.=0.97$) และปัจจัยด้านการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้งาน ($\bar{X}=3.52, SD.=0.94$) และจากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วย สถิติที (t test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานกับผู้บริหารมีคะแนนเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ขาดความรู้เกี่ยวกับระบบ ปัจจัยด้านระบบเพิ่มความยุ่งยากในการปฏิบัติงานทำให้ไม่สะดวก ปัจจัย ด้านระบบไม่ได้มาตรฐานให้ข้อมูลรายงานไม่ถูกต้อง ปัจจัยด้านระบบใช้งานไม่หลากหลายไม่ ครอบคลุมการทำงานทั้งหมด และปัจจัยด้านระบบขาดความปลอดภัยในการใช้งาน มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นอกจากนี้จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One-way Analysis of Variance (F test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยต่อปัจจัยส่วนใหญ่ที่เป็นปัญหา อุปสรรค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ขาด ความรู้เกี่ยวกับระบบ และปัจจัยด้านต้องเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานมากขึ้น มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับระบบการจัดการเอกสารพบว่า ปัจจัยด้าน อายุ การศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติ และอายุในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับระบบ การจัดการเอกสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนปัจจัยด้านระดับการปฏิบัติงาน ไม่มี ความสัมพันธ์ต่อการยอมรับระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 การอภิปรายงานวิจัย

1. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้าน ผู้บริหาร มีความสำคัญระดับสูง ต่อการนำระบบการจัดการเอกสารมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน อย่างประสบความสำเร็จ เช่นนี้เนื่องจากว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรในการนำระบบงานใหม่นี้มาใช้ งาน ระบบจะสำเร็จได้หรือไม่จึงต้องขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กรด้วยว่า ให้การยอมรับที่จะ เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานหรือไม่ รวมทั้งบุคลากรต้องพร้อมในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เช่น เทคโนโลยี สารสนเทศ ทั้งนี้เทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงโครงสร้าง พื้นฐาน ระบบเครือข่าย ต้องจัดเตรียมให้พอเพียง นอกจากนี้การพัฒนาระบบใหม่จะต้องออกแบบ

ให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานที่เป็นอยู่ โดยพัฒนาให้ใช้งานได้สะดวก มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทำให้ผู้ใช้งานมีความต้องการระบบใหม่นำมาใช้แทนระบบเดิม อีกทั้งผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานต้องให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ กำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ทุกคนภายในองค์กรได้รับทราบ และปฏิบัติตาม มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนจำเป็นปัจจัยที่สำคัญ ต่อการนำระบบการจัดการเอกสารมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสถียร เกิดอรุณศรี (2544, น. 58) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การนำระบบสำนักงานไร้กระดาษ ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จในองค์กรธุรกิจ” พบว่า การประยุกต์ใช้ให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องศึกษาปัจจัยที่สำคัญของ ความพร้อมด้านบุคลากร ความพร้อมด้านองค์กร ความพร้อมด้านงบประมาณ ความพร้อมด้านเทคโนโลยี และเป็นการศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาของ สาธิต ชัยพัฒน์ (2549, น. 92) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ศึกษาความเป็นได้ของโครงการจัดทำระบบจัดเก็บรายงานอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค” พบว่า ปัจจัยสำเร็จของการทำระบบสามารถจัดอันดับได้ คือ บุคลากร งบประมาณ ความพร้อมของเทคโนโลยี ทัศนคติของผู้บริหาร ตามลำดับ

2. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผู้ใช้งานขาดความรู้เกี่ยวกับระบบ ปัจจัยต้องเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงานมากขึ้น และปัจจัยการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญจัดอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นปัญหา อุปสรรคต่อการนำระบบการจัดการเอกสารเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างประสบความสำเร็จ เช่นนี้เนื่องจากว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การใช้งานระบบจัดเก็บเอกสารมาก่อน หรือมีประสบการณ์การใช้งานค่อนข้างต่ำ ทำให้ไม่มีข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับระบบ อีกทั้งจากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การไฟฟ้านครหลวง ปี พ.ศ. 2550-2554 ได้วิเคราะห์ถึงจุดอ่อนสถานภาพ ICT ของ กฟน. ว่าเป็นรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการมายาวนานร่วม 48 ปี จึงมีวัฒนธรรมองค์กรในรูปแบบหนึ่ง และเปลี่ยนแปลงยาก การใช้ ICT เพื่อการบริหารและการบริการ ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่สูงนัก รวมทั้ง ICT ยังเป็นงานใหม่สำหรับ กฟน. และ โครงสร้างระบบ ICT ยังไม่ครอบคลุมทุกระบบงาน แต่จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นยอมรับต่อการนำระบบการจัดการเอกสารเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า การยอมรับในครั้งนี้เป็นเพียงการยอมรับในขั้นที่ 1 ของกระบวนการยอมรับ คือ ขั้นต้นตัว เป็นขั้นแรกที่บุคคลรับรู้ว่ามีแนวคิดใหม่ สิ่งใหม่หรือวิธีปฏิบัติใหม่ๆ เกิดขึ้นแล้วนวัตกรรมมีอยู่จริง แต่ยังไม่มีข้อมูลรายละเอียดของสิ่งนั้นอยู่ เพราะยังไม่มีประสบการณ์การใช้งานมาก่อน และถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวส่วนใหญ่ จะมีความคิดเห็นในการยอมรับต่อการนำระบบการจัดการเอกสารเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ความ

คิดเห็นในการยอมรับนี้ในอนาคตมีโอกาสเปลี่ยนแปลงเป็นไม่ยอมรับก็ได้ เพราะความคิดเห็นเป็นแค่ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งเวลาใดเท่านั้น การตัดสินใจเลิกใช้หรือเลิกยอมรับเพราะไปรับนวัตกรรมใหม่ที่ดีกว่าเดิม หรือไม่พอใจกับคุณสมบัติ (ผล หรือประโยชน์) ของนวัตกรรมก็ได้ สิ่งต่างๆ เหล่านี้นับว่าเป็นปัญหา อุปสรรคที่สำคัญ ต่อการนำระบบการจัดการเอกสารมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สาธิต ชัยพัฒน์ (2549, น. 97) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการจัดทำระบบจัดเก็บรายงานอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค” พบว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการใช้ระบบใหม่ คือ ผู้ใช้ขาดความรู้ในการใช้ระบบ เปลี่ยนแปลงการทำงานของผู้ปฏิบัติงานมาก และระบบไม่ได้มาตรฐานให้ข้อมูลหรือรายงานไม่ถูกต้อง และเป็นการศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิวิมล ทุกชนิโร (2548, น.76) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประยุกต์ใช้งานในการทางพิเศษแห่งประเทศไทย” พบว่า สามารถเรียงอันดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบใหม่มาใช้งาน คือ ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานเครื่องสแกนเนอร์ การยอมรับของผู้ปฏิบัติงานในการนำระบบใหม่มาใช้แทนการทำงานแบบเดิม และการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ล่าช้า

3. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ การศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน และอายุในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับระบบการจัดการเอกสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นนี้เนื่องจากว่า อายุที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดและวิสัยทัศน์ที่ต่างกัน อีกทั้งระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันหลายระดับ จึงมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไปตามขีดความสามารถในการรับรู้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเอกสาร โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความรู้ ตลอดจนสติปัญญาและความสามารถในการตัดสินใจต่างกัน ย่อมเป็นผลให้ยอมรับนวัตกรรมเร็วช้าต่างกัน นอกจากนี้ การปฏิบัติงานที่สำนักงานเขตกับการปฏิบัติงานในส่วนฝ่าย/สำนัก มีภาระหน้าที่ต่างกัน ปัญหาทางด้านเอกสารที่พบต่างกัน ใครที่พบปัญหาในขณะนั้นจะมีการยอมรับนวัตกรรมได้เร็วกว่า และประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน การมองเห็นถึงความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงขององค์กรอันเกิดจากผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นางลักษณ เมธีเกรียงไกร (2547, น. 94) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การยอมรับและแนวโน้มการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร” พบว่า อายุ ประสบการณ์การทำงานของบุคลากรมีผลต่อความคิดเห็นในการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรโดยรวม

ในขณะที่ปัจจัยด้านระดับการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับระบบการจัดการเอกสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นนี้เนื่องจากว่า ระดับผู้บริหาร หรือระดับพนักงาน ไม่มีข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสารเหมือนกัน ดังนั้นจึงทำให้มีระดับความคิดเห็นในการยอมรับระบบการจัดการเอกสารไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร เทคโนโลยี ผู้บริหาร องค์กร งบประมาณ ระยะเวลาในการพัฒนาระบบ ความพร้อมของโครงสร้างสารสนเทศ และการปรับปรุงการทำงาน มีความสำคัญระดับสูง ต่อการนำระบบการจัดการเอกสารมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างประสบความสำเร็จ ส่วนปัจจัยที่เป็นปัญหา อุปสรรค ต่อการนำระบบการจัดการเอกสารมาใช้ คือปัจจัยด้านผู้ใช้งานขาดความรู้เกี่ยวกับระบบ ต้องเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงานมากขึ้น การยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้งาน ระบบเพิ่มความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ระบบไม่ได้มาตรฐาน ระบบใช้งานได้ไม่หลากหลาย และปัจจัยระบบขาดความปลอดภัยในการใช้ ดังนั้นหากการไฟฟ้านครหลวง ต้องการจะประสบความสำเร็จในการนำระบบการจัดการเอกสารมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ควรสร้างปัจจัยที่ยังไม่พร้อม และแก้ไขปัจจัยที่เป็นปัญหา อุปสรรคเหล่านี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางในการเตรียมความพร้อม สรุปได้ดังนี้

5.3.1 ปัจจัยด้านบุคลากร

แนวทางในการเตรียมความพร้อมของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการเอกสาร มีดังนี้

1. ควรจัดการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ และการใช้งานคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสาร ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ สร้างประสบการณ์ และสร้างความตระหนักถึงประโยชน์ในการนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
2. พฤติกรรมการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน มักมาจากการที่องค์กรมีวัฒนธรรมปลูกฝังให้มีการเรียนรู้ ซึ่งการไฟฟ้านครหลวงควรสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาองค์กรให้เป็นชุมชนทางปัญญา จะทำให้มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี

สารสนเทศที่เป็นระบบ อีกทั้งผู้บริหารองค์กรมีการชี้แนะ ถ่ายทอดออกมาเป็นวิสัยทัศน์ให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตาม จะทำให้การดำเนินโครงการนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

3. ควรสร้างกระบวนการยอมรับนวัตกรรม ให้ครบทั้ง 5 ขั้นตอน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานให้การยอมรับในการนำระบบการจัดการเอกสารมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ซึ่งทั้ง 5 ขั้นตอนได้แก่ ขั้นตื่นตัว ขั้นสนใจ ขั้นไตร่ตรอง ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับ โดยหน่วยงานควรให้ความรู้ และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ ระบบการจัดการเอกสารให้กับผู้ปฏิบัติงานในขั้นตอนแรก และควรมีการชี้แจง รวมทั้งใช้วิธีการจูงใจ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ รวมถึงการประเมินผลการใช้งาน นำมาปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพื่อนำไปสู่การยอมรับของผู้ปฏิบัติงานต่อไป

5.3.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

แนวทางในการเตรียมความพร้อมของปัจจัยด้านเทคโนโลยี เพื่อนำมาประยุกต์สร้างเป็นระบบสารสนเทศ สำหรับระบบการจัดการเอกสาร มีดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ ตลอดจนอุปกรณ์อื่นๆ ที่สนับสนุนการทำงานของ ระบบการจัดการเอกสาร เช่น สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น ควรจัดหา และคัดเลือกอย่างดี เพียงพอ ให้เหมาะสมกับผู้ใช้งาน และเป้าหมายของหน่วยงานที่นำมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร

2. ศึกษากระบวนการจัดเก็บเอกสารในปัจจุบันที่อยู่ในรูปของกระดาษ เพื่อออกแบบพัฒนาระบบสารสนเทศที่สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานที่เป็นอยู่ โดยเน้นการพัฒนาความสะดวก และประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของระบบใหม่ที่อยู่ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องนำมาใช้แทนระบบเดิม

3. ในเรื่องของฐานข้อมูล จะต้องมีการควบคุมความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลสูญหาย หรือถูกทำลาย หรือป้องกันไม่ให้ผู้ไม่มีสิทธิ์สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ดังนั้นความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับระบบบริหารจัดการเอกสาร ที่มีการนำข้อมูลมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลดิจิทัล ควรจะต้องกำหนด ให้มีผู้ดูแลระบบ และกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้ข้อมูล เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล

5.3.3 ปัจจัยด้านผู้บริหาร

แนวทางในการเตรียมความพร้อมของปัจจัยด้านผู้บริหาร สำหรับในปี 2550 นั้น ผู้บริหารของการไฟฟ้านครหลวง ได้กำหนดกรอบนโยบาย และแนวทางการบริหารงานไว้ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การตอบสนองภาครัฐ การบริการด้านพนักงาน ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสื่อสาร ด้านธุรกิจ และด้านสังคม พร้อมกันนี้ได้มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของการไฟฟ้านครหลวง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550-2554 เพื่อพัฒนางาน ICT ของ กฟน. อย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนงานด้านบริการจำหน่ายไฟฟ้า อันเป็นธุรกิจหลักของ กฟน. เพื่อการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ และเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องด้วย ICT โดยได้มีการกำหนดแนวทางในการใช้ ICT สนับสนุนการบริหารงาน ซึ่งการจัดหาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในหน่วยงาน ก็เป็นโครงการหนึ่งที่ได้มีการวางแผนเอาไว้

5.3.4 ปัจจัยด้านงบประมาณและระยะเวลาในการพัฒนาระบบ

แนวทางในการเตรียมความพร้อมของปัจจัยด้านงบประมาณ และระยะเวลาในการพัฒนาระบบ จากการศึกษา พบว่าการไฟฟ้านครหลวงมีความพร้อมในปัจจัยดังกล่าวอย่างมาก เนื่องจาก ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของการไฟฟ้านครหลวง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550-2554 ได้ระบุถึงการจัดสรรงบประมาณและระยะเวลาในการดำเนินงาน จัดหาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไว้อยู่แล้ว แต่ในเรื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องใช้ประโยชน์จากระบบที่ได้ลงทุนไปแล้วให้เร็วที่สุด ถ้าใช้เวลานานในการพัฒนาระบบ เมื่อพร้อมที่จะใช้ ปรากฏว่าเทคโนโลยีล้ำสมัย ก็จะไม่คุ้มกับการลงทุน

5.3.5 ปัจจัยด้านองค์กรและความพร้อมของโครงสร้างสารสนเทศ

สำหรับแนวทางในการเตรียมความพร้อมขององค์กร ก่อนนำระบบการจัดการเอกสารมาใช้ในการปฏิบัติงาน ต้องจัดอบรมความรู้แก่พนักงาน จัดเตรียมเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบเครือข่าย เครื่องแม่ข่าย เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันการไฟฟ้านครหลวงมีการเชื่อมโยงกันครอบคลุมเกือบทุกหน่วยงานแล้ว ต้องมีการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ตลอดจนอุปกรณ์อื่นๆ

ที่สนับสนุนการทำงานของระบบฐานข้อมูลให้พอเพียง ทดแทนของเดิมที่ล้าสมัย รวมถึงต้องจัดเตรียมพนักงานดูแลระบบ ซึ่งทำหน้าที่ดูแลฐานข้อมูล กำหนดสิทธิ์การใช้ข้อมูล และกำหนดวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

5.3.6 ปัจจัยด้านการปรับปรุงการทำงาน

การเตรียมความพร้อมด้านการปรับปรุงการทำงาน การไฟฟ้านครหลวงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร รวมถึงชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงกระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป การนำระบบใหม่เข้ามาใช้งานแทนระบบเดิม สิ่งที่สำคัญคือ การฝึกอบรมผู้ใช้ให้สามารถใช้ระบบใหม่ได้ดี ซึ่งจำเป็นต้องมีเอกสารหรือ คู่มือการใช้ที่ต้องพัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายทั้งในส่วนของเทคนิคและการใช้งาน เพื่อลดข้อขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น เมื่อนำระบบการจัดการเอกสารเข้ามาใช้งานจริง เพราะหากเกิดข้อขัดแย้งขึ้น ผู้ปฏิบัติจะเกิดอคติกับการใช้งานระบบการจัดการเอกสาร เกิดการต่อต้านไม่ยอมรับที่จะใช้งานระบบดังกล่าวได้

5.3.7 การประยุกต์ใช้ระบบการจัดการเอกสาร

1. ศึกษาปัญหาของระบบงานเอกสารเดิมที่จัดเก็บในรูปแบบของแฟ้มเอกสาร ทั้งในเรื่องของวิธีการจัดเก็บ การควบคุมเอกสาร และการนำเอกสารมาใช้งาน ว่าไม่สะดวกหรือไม่เหมาะสมอย่างไร พร้อมกับปรับปรุงวิธีการทำงานของระบบงานเดิมให้ดีขึ้น เพื่อที่จะนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการลดปริมาณการใช้กระดาษ เพราะถ้าระบบการปฏิบัติงานไม่ดี การเปลี่ยนแปลงไปสู่การใช้ระบบใหม่ ก็ทำได้ยาก

2. จัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การใช้เอกสารงานปรับปรุง และขยายระบบจำหน่ายพลังไฟฟ้า ให้มีความรู้และประสบการณ์ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

3. สรรหาระบบสารสนเทศ สำหรับระบบการจัดการเอกสารในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นระบบใหม่เพื่อนำมาทดแทนระบบเดิมที่อยู่ในรูปของกระดาษ ตามแนวคิดของวิธีการบริหารจัดการเอกสาร จะเป็นการแปลงเอกสารที่เป็นกระดาษให้กลายเป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ ที่สามารถจัดการได้ง่ายกว่า รวมทั้งยังสามารถเรียกใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้อีกด้วย ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเรียกใช้งานเอกสารตลอดจนการ

จัดการและปรับแต่งเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวก เหมือนกับการทำงานกับเอกสารกระดาษที่คุ้นเคย

4. จัดให้มีโครงการนำร่อง (Pilot Project) เพื่อทดสอบเรียนรู้ระบบ และศึกษาปัญหาหรือปัจจัยต่างๆที่ไม่อาจคาดเดาได้ เพื่อลดความเสี่ยงในการเริ่มดำเนินโครงการจริง โดยการวิจัยครั้งนี้ได้กล่าวถึง ปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบเอกสารงานปรับปรุงและขยายระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า คือ ระบบการจัดเก็บไม่เหมาะสม เนื่องจากมีงานปรับปรุง ก่อสร้างและเพิ่มขนาดสถานีต้นทาง สถานีไฟฟ้าย่อย งานพัฒนาระบบสายส่ง ระบบจ่ายไฟฟ้าแรงดันกลางและต่ำ เพิ่มขึ้น ทำให้มีการใช้กระดาษในการจัดทำแบบติดตั้ง และแบบฟอร์มการทดสอบจำนวนมาก สิ้นเปลืองกระดาษ และเนื้อที่ในการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร และอาจเกิดการสูญหายของแฟ้มเอกสารหรือ การสูญหายของข้อมูลเนื่องจากชำรุดได้ ทำให้การค้นหาข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน หรือใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงไม่สะดวก และขาดประสิทธิภาพในการนำเอกสารมาใช้งานภายในองค์กร โดยหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับเอกสารดังกล่าวมากที่สุด และเหมาะสมในการดำเนินโครงการนำร่อง คือ ฝ่ายออกแบบและควบคุมงาน

5. ในการดำเนินงานทั้งหมดนี้ จะต้องมีการตรวจสอบประเมินผลเป็นระยะด้วย เพื่อรักษาระดับประสิทธิภาพของระบบหรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยการประเมินประโยชน์ของระบบ ผลลัพธ์ของระบบ บุคลากรในระบบ รวมทั้งการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการตรวจสอบด้วย ผลจากระบบการตรวจสอบจะเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจของผู้บริหารว่าสมควรเปลี่ยนระบบสารสนเทศนี้หรือไม่ ซึ่งจะนำไปสู่การยกเลิกระบบ หรือนำระบบใหม่มาใช้ต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามนั้น บางครั้งอาจจะไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริง และครบถ้วนจากผู้ตอบแบบสอบถามตามที่ผู้วิจัยต้องการ ควรนำการศึกษาเชิงคุณภาพเข้าร่วม โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้บริหารระดับสูง หรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและผลงานมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. ควรนำกระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วม เป็นวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูง ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Regresstion) หรือการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามหลักในการวิจัยครั้งต่อไป
3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ในด้านการสร้างแบบจำลองระบบสารสนเทศ เพื่อให้เป็นแม่แบบของระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในอีกแง่มุมหนึ่ง