บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย
(Research Conclusion)

เอกสาร (Document) จัดเป็นทรัพยากรชนิดหนึ่ง ที่มีความสำคัญและจัดเป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่งขององค์กร ที่นับวันจะมีต้นทุนในด้านการจัดการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งต้นทุนด้านทรัพยากรบุคคล และต้นทุนด้านเทคโนโลยีที่ถูกนำเข้ามาช่วยในการจัดเก็บเอกสาร การค้นคืนเอกสาร และการรักษาความปลอดภัยของเอกสารข้อมูลที่สำคัญขององค์กร ในปัจจุบันที่ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร เป็นไปอย่างก้าวกระโดด และการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านเทคโนโลยีดังกล่าวมีการขยายตัวไปอย่างรวดเร็วจน ทำให้เอกสารต่างๆ ที่เกิดจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร มีปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การจัดเก็บข้อมูล การค้นคืนเอกสารเพื่อนำกลับมาใช้งานอีกครั้งยิ่งทำได้อย่างลำบากรวมถึงต้องใช้ระยะเวลามาก และมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นตามไปด้วย

ในระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา มีหลายองค์กรใช้งบประมาณมหาศาลในการลงทุนด้านแอปพลิเคชันจัดทำระบบการจัดการเอกสารเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจัดการเอกสาร แต่องค์กรกลับไม่สามารถใช้สารสนเทศจากระบบดังกล่าวได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นหากองค์กรมีการจัดการเอกสารที่ดี จะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในแง่ของการจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพและช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้แก่องค์กรอีกด้วย

ปัญหาที่พบมากในการพยายามที่จัดการกับเอกสารที่มีอยู่มากมายภายในองค์กร ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์เอกสาร เช่น การวิเคราะห์ว่าเอกสารที่ได้มานั้น เกี่ยวข้องกับระบบหรือไม่ เป็นเอกสาร เป็นฐานข้อมูล หรือว่าเป็นแบบฟอร์มทั่วไป แล้วจะต้องจัดส่งเอกสารให้แก่ผู้ใด รวมถึงจะดูและกำหนดการรักษาความปลอดภัยให้แก่เอกสารอย่างไร

จากเหตุผลและปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นประเด็นให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษารวบรวมความรู้เกี่ยวกับ ระบบการจัดการเอกสาร (Document Management System) โดยจะทำการศึกษาค้นคว้าหาองค์ความรู้เกี่ยวกับ สถาปัตยกรรมของการจัดการเอกสาร เทคโนโลยีและแอปพลิเคชั่นของระบบการจัดการเอกสาร เพื่อนำผลวิจัยที่ได้มาช่วยในเรื่องการจัดการเอกสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรของตนเพื่อปรับปรุงระบบการจัดการเอกสารให้ดียิ่งขึ้น

5.1 ผลการศึกษา

ด้วยปัญหาการออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการเอกสารที่ยังไม่สามารถรองรับการทำงานร่วมกับองค์กรได้อย่างเต็มที่ เป็นผลเนื่องมาจากการขาดการกำหนดสถาปัตยกรรมการจัดการเอกสารที่ดี ผลการศึกษา พบกว่า ในส่วนเริ่มต้นของการออกแบบและจัดการระบบการจัดการเอกสารในองค์กรนั้น การจัดการโครงการและผู้ใช้จะต้องคำนึงถึงสถาปัตยกรรมของระบบการจัดการเอกสาร 3 ระดับ ได้แก่ระดับแนวคิด (conceptual layer) ระดับตรรกะ (Logical Layer) และระดับกายภาพ (Physical Layer)

สถาปัตยกรรมของระบบการจัดการเอกสารในระดับแนวคิด (conceptual layer) จะอธิบายเกี่ยวกับขอบเขตและบริบทของระบบการจัดการเอกสาร ที่สัมพันธ์กับประเด็น why คือ ทำไมต้องใช้ระบบจัดการเอกสาร และ who คือ ใครจะเป็นผู้ใช้ระบบ

ในส่วนของสถาปัตยกรรมระดับตรรกะ (logical layer) เป็นระดับที่รวบรวมหน้าที่การทำงานของระบบการจัดการเอกสาร ได้แก่ การนำเข้า (input) การประมวลผล (processing) และผลลัพธ์ (output) ที่ประกอบไปด้วยเรื่องของ ความมั่นคง (security) กฎระเบียบขององค์กร (business rule) รูปแบบหน้าจอ (screen layout) และ รายงาน (report) ในการออกแบบสถาปัตยกรรมในระดับนี้ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางด้าน ซอฟต์แวร์ และ ฮาร์ดแวร์ แต่จะให้ความสำคัญในเรื่องของกระบวนการและขอบเขตการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์กับเครื่องจักรมากกว่า ในส่วนของสถาปัตยกรรมระดับนี้ค่อนข้างจะมีความสำคัญต่อการออกแบบและพัฒนาระบบมากกว่าส่วนอื่นเนื่องจากเป็นส่วนที่ใช้เวลาในการออกแบบค่อนข้างมากเนื่องจากมีความละเอียดซับซ้อน ผู้วิจัยจึงได้อธิบายรายละเอียดเกียวกับสถาปัตยกรรมระดับตรรกะทั้งหมดดังแสดงในบทที่ 3

และสุดท้ายคือสถาปัตยกรรมระดับกายภาพ ประกอบด้วยโครงสร้างทางกายภาพที่แท้จริงที่จำเป็นต่อการสร้างแบบแผนการทำงานของระบบ การออกแบบในระดับนี้ไม่เป็นอิสระจากสภาพแวดล้อม นั่นคือ จะต้องคำนึงถึงข้อจำกัดทางด้าน ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่จะใช้ในการทำงานของระบบ ซึ่งต้องคำนึงถึงคำสองคำคือ why และ where ว่า จะติดตั้งระบบอย่างไร และติดตั้งที่ไหน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณสมบัติของคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ หรือ โปรแกรมใดๆ ที่จะนำมาใช้งานกับระบบ หรืออีกนัยหนึ่งการออกแบบในระดับนี้จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบทางด้านสมรรถนะของระบบด้วย

ด้านเทคโนโลยีและแอพลิเคชั่นผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและนำแอปพลิเคชั่นต่างๆ มาสรุปผลดังแสดงในบทที่ 4 ซึ่งประกอบด้วยแอปพลิเคชั่น PaperPort Professional, DokMee Home, BlueDoc, DocPoint Personal, M-Files Professional และ DocuCabinet อย่างไรก็ดียังมีแอปพลิเคชั่นเกี่ยวกับการจัดการเอกสารอีกหลายแอปพลิเคชั่นที่ยังไม่ได้นำมากล่าวถึงในงานวิจัยนี้