

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาเชิงเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของการประปานครหลวง มีดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแต่ละประเภท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของผู้บริหารการประปานครหลวง

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของผู้บริหารการประปานครหลวง

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบการศึกษาโดยเน้นระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของการประปา นครหลวง ที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในระดับผู้บริหาร ภายใต้กรอบโครงสร้างระบบ สารสนเทศเพื่อการจัดการ 5 ประเภท คือ ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ระบบจัดเก็บเอกสาร ระบบการเรียนรู้ ระบบบริหารความเสี่ยง และระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ประกอบด้วยผู้บริหารในหน่วยงานการประปานครหลวง จำนวน 7 สายงาน ซึ่งในแต่ละสายงาน จะมีการสอบถามผู้บริหาร 3 ระดับ คือ ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และ ระดับต้น ในการสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด ในระหว่างเดือนกันยายน 2552 – พฤศจิกายน 2552 ได้รับคืน 276 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม SPSS Version 15.0 ในการคำนวณค่าสถิติวิเคราะห์อัน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติของความถี่และจำนวนร้อยละจาก Cross tabulation (X^2 , Sig, D.F) รวมทั้งคำนวณหา ค่า Min และ Max เพื่อหาค่าสูงสุด ต่ำสุด ในการจัดอันดับความคิดเห็นของผู้บริหารซึ่งเป็นตัวแปร อิสระ (Independent Variable) นอกจากนั้น ยังมีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Office เช่น Microsoft Word ในการจัดทำรายงาน และตารางข้อมูลใช้ Microsoft Excel ในการทำตารางคำนวณ ซึ่ง สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริหารการประปานครหลวง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.88 และเพศชาย ร้อยละ 43.12 มีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 39.13 รองลงมาอยู่ในช่วง 46-50 ปี ร้อยละ 26.45 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.51 รองลงมาคือสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 36.59 เป็นผู้บริหารระดับต้น (ตำแหน่งหัวหน้าส่วนหรือเทียบเท่า) ร้อยละ 70.29 รองลงมาคือผู้บริหารระดับกลาง (ตำแหน่งผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า) ร้อยละ 22.46 มีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.41 รองลงมามีประสบการณ์ในการบริหารอยู่ในช่วง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.48 เป็นผู้บริหารสังกัดสายงานบริการ ร้อยละ 33.33 รองลงมาเป็นผู้บริหารสังกัดสายงานผลิตและส่งน้ำ ร้อยละ 18.84

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของผู้บริหาร

ผู้บริหารการประปานครหลวง ส่วนใหญ่ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทุกวัน ร้อยละ 45.65 โดยจะให้ความสำคัญกับระบบจัดเก็บเอกสาร (ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) ร้อยละ 62.32 ซึ่งการใช้ระบบฯ ส่วนใหญ่จะใช้ระบบจัดเก็บเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 51.45 ทั้งนี้ลักษณะของระบบฯ ในแนวคิดของผู้บริหาร คือการตอบสนองความต้องการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 68.84 คุณสมบัติที่จำเป็นของระบบฯ คือความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 73.19 ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบฯ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน คือมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 87.68

5.1.3 ระดับความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ใช้ในการประปานครหลวง

ผลศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริหาร โดยจำแนกตามประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ที่ใช้ในการประปานครหลวง ของแต่ละกลุ่มผู้บริหาร พบว่า

1) ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ (ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น) เห็นด้วยกับการจัดทำระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อศึกษาในรายละเอียดผู้บริหารจะเห็นว่าระบบฯมีส่วนช่วยให้ผลงานเป็นที่ยอมรับต่อผู้บริหารระดับที่สูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 71.40 รองลงมาคือช่วยให้บริหารงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 71.00

2) ระบบจัดเก็บเอกสาร ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ (ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น) เห็นด้วยกับการจัดทำระบบจัดเก็บเอกสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อศึกษาในรายละเอียดผู้บริหารจะเห็นว่า ระบบฯ สามารถช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการบริหารงาน คิดเป็นร้อยละ 75.60 รองลงมาคือทำให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 74.60

3) ระบบการเรียนรู้ ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ (ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น) เห็นด้วยกับการจัดทำระบบการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อศึกษาในรายละเอียดผู้บริหารจะเห็นว่า ระบบฯช่วยให้ได้เรียนรู้ถึงหน้าที่ และความรับผิดชอบในสายงานต่างๆ รวมทั้งได้ความรู้ด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาคือช่วยให้มีการศึกษาและแลกเปลี่ยนความรู้หรือแบ่งปันความรู้ คิดเป็นร้อยละ 70.00

4) ระบบบริหารความเสี่ยง ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ (ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น) เห็นด้วยกับการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อศึกษาในรายละเอียดผู้บริหารจะเห็นว่า การให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยในการเข้าใช้ระบบ โดยที่ระบบฯ มีการกำหนดสิทธิตามระดับ คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคือ สามารถช่วยให้ติดตามและประเมินผลงานที่ใดวางแผนไว้ คิดเป็นร้อยละ 70.00

5) ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ (ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น) เห็นด้วยกับการจัดทำระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อศึกษาในรายละเอียดผู้บริหารจะเห็นว่า การให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษาความลับตามลำดับชั้นของผู้ใช้ โดยที่ระบบฯ มีการกำหนดสิทธิตามระดับ คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคือ การช่วยประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงตามนโยบายและวัตถุประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 69.60

5.1.4 การแสดงความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของการประปานครหลวง

จากการศึกษาพบว่าผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ (ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น) เห็นด้วยเกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อศึกษาในแต่ละด้านจะพบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการนำระบบฯ มาใช้จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรในด้านคุณภาพการทำงานเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 72.60 รองลงมาคือด้านประสิทธิภาพในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 71.60 สำหรับอันดับสุดท้ายที่ผู้บริหารคิดว่าระบบฯ ช่วยให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการทำธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 66.80

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของการประปานครหลวง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) จากการศึกษาเกี่ยวกับการให้ความสำคัญและการใช้งานในแต่ละประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ที่การประปานครหลวงได้จัดทำขึ้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน พบว่า ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ (ระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้น) ให้ความสำคัญกับระบบจัดเก็บเอกสารมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารเห็นด้วยว่าการที่นำระบบฯนี้มาใช้จะทำให้ช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ทำให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน รวมทั้งระบบฯ มีการจัดเรียงตามลำดับ เพื่อง่ายต่อการสืบค้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหารกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ของ กัลยาณี สูงสมบัติ (2550) ที่ว่าทักษะในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศของผู้บริหารในปัจจุบันและอนาคตต้องสามารถรวบรวมข้อมูล และบันทึกเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ให้ได้ เพราะนอกจากจะทำให้สามารถเก็บข้อมูลได้มากและรวดเร็วแล้ว ยังสามารถนำมาใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการ

2) จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ที่การประปานครหลวงจัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน พบว่าผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ (ระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้น) เห็นด้วยกับการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากการประปานครหลวงเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีการแบ่งโครงสร้างความรับผิดชอบตามสายงานต่างๆ ทำให้ผู้บริหารในแต่ละระดับยังคงให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานตามหน้าที่นั้นๆ เป็นหลัก จึงให้ความสำคัญกับระบบฯ ที่ถูกจัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของ กิติมา เพชรทรัพย์ (2548) ในหัวข้อความพอใจของผู้ใช้ที่ว่า ระบบสารสนเทศ ถูกพัฒนาขึ้น โดยมีความมุ่งหวังให้ผู้ใช้สามารถนำมาประยุกต์ในงานหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้ผู้ใช้หันมาใช้ระบบให้มากขึ้น โดยการพัฒนาระบบต้องทำการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการ และพยายามทำให้ผู้ใช้พอใจกับระบบ ดังนั้นหากผู้ใช้เกิดความไม่พอใจกับระบบ ก็จะทำให้ความสำคัญของระบบลดน้อยลงไป จะทำให้ไม่คุ้มค่ากับการลงทุนได้

3) จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อผลจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ที่การประปานครหลวงจัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน พบว่าผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ (ระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้น) เห็นด้วยกับผลที่ได้รับจากการนำระบบฯ มาใช้ในการประปานครหลวงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ผู้บริหารอาจเล็งเห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ถูก

จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารในปัจจุบัน ยังไม่ส่งผลต่อการนำมาใช้ในการดำเนินงานเท่าที่ควร แต่เมื่อศึกษาในแต่ละด้านจะพบว่า ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ (ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น) เห็นด้วยกับผลที่ได้จากการนำระบบฯ มาใช้สนับสนุนการดำเนินงานในด้าน คุณภาพการทำงาน ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบฯ ที่ใช้สามารถพัฒนางานให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น รวมทั้งสนับสนุนคุณภาพงานด้านบริการข้อมูลอีกด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สิทธิพงษ์ อนุรักษ์กุล, (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ บ.ไทยโอเลฟินส์ จำกัด พบว่าการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศพบว่าพนักงานเห็นด้วยในระดับมาก

4) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับผู้บริหารที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยเกี่ยวกับประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ที่การประปานครหลวงจัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน และผลที่ได้จากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและในแต่ละประเภท อาจเนื่องมาจากผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ (ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น) เห็นว่าระบบฯ ที่การประปานครหลวงจัดทำขึ้น ไม่ได้สนับสนุนงานในหน้าที่รับผิดชอบเท่าที่ควร ซึ่งดูได้จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร ที่มีต่อการจัดหาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และผลจากการนำระบบฯ มาเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงาน ที่การประปานครหลวงจัดทำขึ้น ของผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ มีความเห็นตรงกันในระดับปานกลาง ตัวอย่างเช่น ความต้องการใช้ระบบฯ จะต้องตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้ คุณสมบัติที่จำเป็นของระบบฯ คือความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล และประโยชน์ที่ได้รับจาก การใช้ระบบฯ คือทำให้มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พนิดา จอมจันทร์ของ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการนำระบบสารสนเทศ มาใช้สนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารของหน่วยงานรัฐและเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเอกชนมีความพร้อมมากกว่าหน่วยงานรัฐ แต่การนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงในการบริหารมิได้แตกต่างไปจากหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง หรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ระบบสารสนเทศที่ใช้เป็นระบบพื้นฐานเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน มากกว่าเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการวางแผนกลยุทธ์การบริหารอย่างแท้จริง

5) จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสายงานของผู้บริหารที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยกับประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ที่การประปานครหลวงจัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน และผลที่ได้จากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและในแต่ละประเภท อาจเนื่องมาจากการนำระบบสารสนเทศ

ไปใช้งานของผู้บริหารทั้ง 3 ระดับในแต่ละสาขานมีการใช้งานที่ลดหลั่นไปตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในระดับต่างๆ ขององค์กร ของ Gorry and Morton (1971) ที่กล่าวถึงโครงสร้างขององค์กรว่าแต่ละองค์กรสามารถมีโครงสร้างองค์กร ได้หลายรูปแบบ และโครงสร้างแต่ละรูปแบบส่งผลต่อระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในองค์กรนั้นๆ ดังนั้น การทำความเข้าใจในโครงสร้างองค์กรจะทำให้การกำหนดความต้องการสารสนเทศขององค์กร การออกแบบระบบ การสรรหาระบบสารสนเทศ รวมทั้งการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์กรบังเกิดผลได้ตามที่องค์กรปรารถนา ฉะนั้นจึงทำให้เกิดการจัดระดับการบริหารและกิจกรรมทางการบริหารของผู้บริหารในแต่ละระดับ ตามโครงสร้างขององค์กรขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันผู้บริหารมีความจำเป็นต้องมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและเพียงพอต่อการบริหารการตัดสินใจในการดำเนินงาน แต่ทั้งนี้ในการจัดทำระบบสารสนเทศยังคงมีต้นทุนในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection) ต้นทุน (Hardware & Software) ค่าบำรุงรักษา และค่า upgrade ระบบที่สูง ประกอบกับผู้ใช้งานในระบบบางท่านใช้ไม่คุ้มค่า ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อคิดเห็นดังนี้

1) ในเรื่องของการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ที่จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหาร ในแต่ละประเภทที่ได้ยกมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีด้วยกัน 5 ระบบ คือ ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ระบบจัดเก็บเอกสาร ระบบการเรียนรู้ ระบบบริหารความเสี่ยง และระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ ซึ่งทั้งหมดนี้จะเห็นว่าผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ (ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น) เห็นด้วยกับการจัดทำระบบจัดเก็บเอกสารมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารและระบบการเรียนรู้ ซึ่งมีความคิดเห็นในระดับที่เท่ากัน ดังนั้นผู้บริหารของหน่วยงานควรให้ความสำคัญในการที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร และระบบการเรียนรู้ เพื่อที่จะให้ผู้บริหารได้ใช้ระบบคุ้มค่าที่สุด โดยที่ผู้บริหารควรระบุดังถึงความต้องการในการใช้ข้อมูลระบบสารสนเทศได้อย่างชัดเจน และผู้ปฏิบัติงานควร มีความรู้/ประสบการณ์ ด้านการบริหารงาน และด้านการวางระบบ มีความสามารถในการประสานงาน การสอบถามความต้องการที่แท้จริง และอธิบายให้ผู้บริหารเข้าใจถึงวิธีการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2) ในเรื่องของผลหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบฯ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้บริหาร ในแต่ละด้าน ซึ่งจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารโดยจำแนกตามสาขาน และระดับการบริหาร โดยผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ (ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น) และทุกสาขาน (สาขานผู้ว่าการ สาขานผลิตและส่งน้ำ สาขานบริการ สาขานการเงินและบัญชี สาขานแผนและพัฒนา และ สาขานวิศวกรรมและก่อสร้าง)

เห็นด้วยกับผลที่ได้รับจากการนำระบบฯ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ในด้านการเพิ่มคุณภาพการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน และ ด้านการศึกษา ซึ่งทั้งสองด้านนี้มีระดับความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกันมาก อาจเนื่องมาจากผู้บริหาร (ระดับสูงและระดับกลาง) ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีอายุมาก มีประสบการณ์ในด้านการบริหารงาน การตัดสินใจ การสั่งการ และการแก้ไขปัญหาสูง แต่มีปัญหาด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ซึ่งเป็นวิทยาการพัฒนาขึ้นมาใหม่ในช่วงระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา การปรับปรุงระบบบริหารงานโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ทำให้ผู้บริหารสนใจและให้ความสำคัญมากขึ้น ซึ่งปัญหาที่ผู้บริหารพบมากที่สุดคือ ผู้บริหารจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลในทุกๆด้าน ยกตัวอย่างเช่น ความสัมพันธ์ของข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล การรักษาความลับของข้อมูล เป็นต้น ดังนั้นการที่จะให้ผู้บริหารได้เห็นประโยชน์จากการใช้ระบบฯ ผู้บริหารควรจะต้องเข้าใจความต้องการในการใช้ข้อมูลระบบสารสนเทศได้อย่างชัดเจน เนื่องจากผู้บริหารในแต่ละระดับมีความต้องการใช้ข้อมูลที่มีลักษณะเฉพาะลดหลั่นไปตามระดับความรับผิดชอบ เพื่อที่จะได้มีการพัฒนาระบบฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้ใช้ประโยชน์สูงสุด

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปสู่การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ของการประปานครหลวงได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น จึงควรมีการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในเรื่องเดียวกันนี้ และเพิ่มเติมประเด็นในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ที่การประปานครหลวงจัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหาร หรือใช้เครื่องมือศึกษาประเภทอื่น หรือทำควบคู่กันไป ดังนี้

1) ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อความคิดเห็นในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของผู้บริหาร เช่น ศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง การวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศของการประปา นครหลวงต่อไป

2) ควรศึกษาในด้านความสำเร็จของระบบงานฐานข้อมูลของการประปานครหลวง ที่ได้มีการจัดทำไปแล้ว เช่น ระบบข้อมูลทะเบียนประวัติของพนักงานการประปานครหลวง ระบบข้อมูลผู้ใช้น้ำ เป็นต้น เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบงานดังกล่าว ไว้ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศอื่น ของการประปานครหลวงต่อไป