

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึง ข้อสรุปจากการดำเนินโครงการ ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆในการศึกษาต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

การศึกษาความสัมฤทธิ์ผลของระบบจัดการเอกสารเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน วิทยาลัยศึกษากลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับใช้ระบบจัดการเอกสาร ของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. และปัจจัยที่ทำให้การปรับใช้ระบบจัดการเอกสาร ของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. ประสบผลสำเร็จ โดยการทำทดสอบตั้งสมมติฐานไว้ 2 ประการ สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้ที่ใช้ระบบใหม่จะสามารถทำงานได้เร็วกว่าผู้ใช้ที่ใช้ระบบเดิม และสมมติฐานที่ 2 ระเบียบคำค้นสำหรับช่วยสืบค้น มีส่วนช่วยให้ผู้ใช้ระบบทำงานได้เร็วขึ้น และมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้นและออกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปรับใช้ระบบจัดเก็บเอกสาร โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

จากการเปรียบเทียบผู้ทำการทดสอบทั้งหมดกลุ่มที่ 1 ซึ่งใช้รูปแบบการทำงานแบบเดิม ใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลมากกว่า 10 นาที จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ในขณะที่กลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 สามารถค้นหาข้อมูลได้เสร็จทันเวลาตามที่โจทย์กำหนดทุกคน

จากเปรียบเทียบผู้ทำการทดสอบตามสมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้ที่ใช้ระบบใหม่จะสามารถทำงานได้เร็วกว่าผู้ใช้ที่ใช้ระบบเดิม กลุ่มที่ 3 ใช้เวลาได้เร็วที่สุด รองลงมาคือกลุ่มที่ 2 แสดงว่าสมมติฐานที่ 1 เป็นจริง

จากเปรียบเทียบผู้ทำการทดสอบตามสมมติฐานที่ 2 กลุ่มที่ 3 ใช้เวลาได้เร็วกว่า และค้นหาข้อมูลตามโจทย์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มที่ 2 แสดงว่าสมมติฐานที่ 2 เป็นจริง

5.2 วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.33 เพศชาย ร้อยละ 21.67 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี และส่วนใหญ่พนักงานปฏิบัติการที่ใช้ระบบมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการระบบจัดการเอกสารเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร และความถี่ในการเข้าใช้บริการระบบอยู่ที่ 6-10 ครั้งต่อวัน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบต่อฟังก์ชันการคิดแท็กสำหรับการสืบค้นข้อมูล มัลติมีเดีย

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของระบบต่อฟังก์ชันการคิดแท็ก

ความพึงพอใจต่อ	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวกในการใช้ข้อมูลแท็ก	4.13 (มาก)
ความรวดเร็วในการสืบค้นของแท็ก	4.06 (มาก)
ความถูกต้องในการสืบค้นของแท็ก	4.26 (มาก)
ความสะดวกในการนำข้อมูลจากการสืบค้นไปใช้ประโยชน์	4.30 (มาก)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้ระบบจัดการข้อมูลมัลติมีเดีย กลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช.

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของการใช้ระบบจัดการข้อมูลมัลติมีเดีย

ความพึงพอใจต่อ	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ	4.26 (มาก)
ความรวดเร็วในการเข้าใช้ระบบ	4.40 (มาก)
ระบบมีฟังก์ชันที่ครอบคลุมและหลากหลายในการใช้งาน	4.06 (มาก)
ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการเข้าใช้ระบบ	4.30 (มาก)

จากการศึกษาในครั้งนี้จะเห็นได้ว่าการนำระบบจัดการเอกสารมาใช้ของกลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. สามารถช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ

ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีระบบที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญๆ สามารถนำมาใช้งานได้ตลอดเวลา ซึ่งระบบที่นำมาใช้เป็นฟรีแวร์ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้โดยไม่ต้องเสียทรัพยากรบุคคลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาโปรแกรมที่มีการทำงานเหล่านี้ได้

5.3 ปัญหาและอุปสรรค

5.3.1 บุคลากรยังมีความยึดติดกับรูปแบบการทำงานแบบเดิม ทำให้ต้องใช้เวลาในการอธิบายข้อดี ข้อเสียของการนำระบบจัดการเอกสารแบบใหม่มาใช้

5.3.2 บุคลากรมีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของข้อมูลการนำมาเก็บในระบบใหม่

5.3.3 อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลต้องมีความเพียงพอต่อข้อมูลเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในอนาคต

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาขั้นต่อไป

เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวหน้าขึ้นไปมากทำให้ระบบการจัดการต่างๆ เร็วขึ้น จากคำกล่าวของ Tim Berners-lee ที่ว่า “ไม่มีสิ่งใดที่เปลี่ยนแปลงโลกได้มากกว่าที่คอมพิวเตอร์ทำ” การเกิดขึ้นของคอมพิวเตอร์ทำให้การทำหลายอย่างที่เคยยากก่อนไม่มีทางทำได้เป็นไปไม่ได้ เช่น การสืบค้นข้อมูลจากแหล่งเอกสารต่างๆ ได้โดยใช้เวลาเพียงเสี้ยววินาที สมัยก่อนการจัดการเกี่ยวกับ Document จะเป็นการจัดเอกสาร กำหนดที่อยู่เป็นแฟ้มใส่ในตู้เอกสาร การทำดัชนีที่ยุ่งยาก แต่ปัจจุบันสามารถทำได้ง่ายและยังมีระบบที่เป็น optical ในการสกัดคำจากไฟล์รูปภาพได้อีกด้วย เสมือนกับว่าคอมพิวเตอร์สามารถอ่านหนังสือได้ ช่วยในการจัดการและทำองค์ประกอบของ Document management สามารถดึงข้อมูลได้รวดเร็วในอนาคตเนื่องจากแหล่งการจัดการข้อมูลต่างๆ สามารถทำงานกับ Application ต่างๆ ได้ ทำให้มีการพัฒนาลูกเล่นต่างๆ ได้มากขึ้นกว่าเดิม อาจจะมีบริการใหม่ๆ เข้ามาที่พัฒนาพร้อมกับเทคโนโลยี เช่น ในอนาคตอาจจะมีแพลตฟอร์มระหว่างการจัดการเนื้อหาระดับองค์กรกับระบบจัดการเก็บข้อมูลเช่นการนำเสนอวงจรชีวิตของลูกค้าตลอดเวลาเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนาองค์กรเช่นหาสินค้าและบริการที่เหมาะสม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า และการจัดการข้อมูลและเอกสารที่ดี หรืออาจจะมีพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อเก็บเอกสารในรูปแบบอื่นๆ นอกจาก รูป เสียง ข้อความ เช่นการเก็บรูปแบบทางชีววิทยา เช่น รัฐบาลเก็บตัวอย่าง DNA ของคนในประเทศโดยบันทึกเป็นเอกสารในรูปแบบที่สามารถ Capture ได้และมีการทำ indexing เพื่อให้สามารถตามตัวบุคคล หรือระบุตัวบุคคลมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลต่างๆ ขององค์กรกับองค์กรอื่นทำให้สามารถช่วยติดตามวิถีชีวิตของบุคคลหนึ่งได้เป็นต้น อาจจะมีหลายๆ อย่างตามมา สรุปคือ เทคโนโลยี Document management system นั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามการพัฒนาของเทคโนโลยีอื่นๆ ในปัจจุบัน