



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ปี พ.ศ.2554 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อประเมินผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มาใช้ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ 4) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือบุคลากรที่ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว และพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ จำนวน 102 คนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้ศึกษานำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การนำเสนอผลการศึกษาประกอบด้วยตารางพร้อมคำบรรยายการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า One-Sample T-TestและPearson Correlationกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลของการศึกษาสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลจากการสอบถามผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

ผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.7มีอายุระหว่าง 31 –40 ปี และ อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 30.0จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 60.0 ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติคือบุคลากร ร้อยละ 66.3 ไม่เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นในรอบ 2 ปี ที่ผ่านมา ร้อยละ 55 และไม่เคยเข้ารับการอบรมการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ร้อยละ 50ความรู้ และประสบการณ์ในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-office) ของผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะ

สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีมากกว่า 4 ปี ร้อยละ 50.0 ความถี่ในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้งานทุกวันร้อยละ 40.0 และลักษณะในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการลา ร้อยละ 24.0

### 5.1.2 การประเมินผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

การประเมินผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กร พบว่า การใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) โดยสามารถประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) รองลงมาคือ สามารถลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนของการทำงานได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) และมีการเชื่อมโยงข้อมูลในลักษณะเครือข่ายระหว่างเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92)

ส่วนด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า มีประสิทธิผลการดำเนินงานในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) โดยสามารถลดการใช้กระดาษ และค่าโทรสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) รองลงมาคือ สามารถเข้าใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) และมีการกำหนดเวลารับ-ส่ง และชื่อผู้ส่ง-ผู้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25)

### 5.1.3 ปัจจัยการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

ปัจจัยการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ด้านระบบเครือข่ายพบว่าระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ มีฐานข้อมูลกลางใช้ร่วมกันเป็นฐานเดียวร้อยละ 92.5 และโครงสร้างการวางระบบฐานข้อมูลของโปรแกรม (E-Office) มีความชัดเจนร้อยละ 90.0

ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้พบว่า คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคอมพิวเตอร์เพียงพอที่สามารถเชื่อมต่อ/ใช้งานโปรแกรม (E-Office) ได้อย่างเพียงพอร้อยละ 78.7 รองลงมาคือ การทำงานของคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพร้อยละ 75.0 และมีการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอร้อยละ 57.5

ด้านโปรแกรม (ฐานข้อมูล) พบว่า การกำหนดการเข้าถึงของข้อมูลมีความเหมาะสมในการใช้งาน ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ระบบฐานข้อมูลมีการแบ่งเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน ร้อยละ 91.3 และขั้นตอนการใช้งานมีความสะดวกง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 86.3

ด้านบุคลากร พบว่ามีการนำข้อมูลมาใช้อย่างคุ้มค่า คือมีการนำข้อมูลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านการใช้งานระบบ(E-Office)ระหว่างพนักงานด้วยกันและทำให้การทำงานง่ายยิ่งขึ้นร้อยละ 76.3 และมีความรู้ความเข้าใจในระบบการใช้งาน โปรแกรม (E-Office) เป็นอย่างดี ร้อยละ 72.5

#### 5.1.4 ปัญหา อุปสรรค หรือแนวทางแก้ไขปัญหาต่อการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)ขาดทักษะหรือมีความรู้ความเข้าใจการใช้งานในระดับน้อย และขาดความใส่ใจในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)ตลอดจน ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)ไม่สนับสนุนเทคโนโลยีใหม่ๆ และปัญหาจากระบบ Network ภายในคณะเองที่ยังขาดเสถียรภาพ และคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานส่วนใหญ่ยังเป็นคอมพิวเตอร์ที่เก่าไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อการใช้งานเป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าวเบื้องต้น มีข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)ไว้ว่า ควรจัดอบรมให้ความรู้ หรือจัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)ให้แก่บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ภายในคณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีทักษะการใช้งาน และแก้ไขข้อผิดพลาดจากการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office) ได้ รวมถึงผู้ใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)ควรมีความรับผิดชอบ เอาใจใส่การใช้งานให้มากกว่านี้ และมีการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้มีความต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถดึงข้อมูลในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office) ออกมาใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็วและคุ้มค่ามากที่สุด นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุง พัฒนาโปรแกรม E-Office และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ อีกทั้งมีการประสานงาน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันในการจัดการกับข้อมูลระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office) ระหว่างหน่วยงานภายในคณะสังคมศาสตร์เป็นประจำทุกเดือน

### 5.1.5 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์มีประสิทธิผลการใช้งานอยู่ในระดับสูง

การวัดประสิทธิผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ในด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กร และด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ โดยใช้สถิติ One-Sample T-Test พบว่าค่า Sig.(2-tailed) = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (0.05) และจากค่าเฉลี่ย (Mean) ของประสิทธิผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กร (3.80) และด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ (3.94) ซึ่งมากกว่าค่าประสิทธิผลเฉลี่ยของทุกด้าน (3.41) แสดงว่า ผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์มีประสิทธิผลการใช้งานอยู่ในระดับสูง ดังนั้นสมมติฐานที่ 1 จึงได้รับการปฏิเสธ

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านระบบเครือข่าย ด้านโปรแกรม (E-Office) ด้านอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์

การวัดความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 4 ด้านกับประสิทธิผลของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) โดยใช้สถิติ Pearson Correlation รวมทั้งหมด 8 สมมติฐาน พบว่า สมมติฐานข้อ 7. ปัจจัยด้านบุคลากรกับประสิทธิผลด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) โดยมีค่า Person Correlation = 0.262 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ในระดับน้อย และค่า Sig.(2-tailed) = 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านบุคลากรกับประสิทธิผลด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) แต่ปัจจัยด้านระบบเครือข่าย ด้านโปรแกรม (E-Office) ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ กับประสิทธิผลด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กร และด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

## 5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ปี พ.ศ.2554 ผู้ศึกษาอภิปรายผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ การศึกษิตดังนี้

### 5.2.1 การประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กร ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ามี ประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) อยู่ในระดับมาก โดย สามารถประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ ตลอดจนการใช้ระบบสำนักงาน อิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังสามารถลดขั้นตอนและ ความซ้ำซ้อนของการทำงานได้ มีการเชื่อมโยงข้อมูลในลักษณะเครือข่ายระหว่างเจ้าหน้าที่ สามารถ ใช้เป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ สามารถให้การสนับสนุนข้อมูลกับหน่วยปฏิบัติงานต่างๆ สามารถใช้ E-Office พร้อมกันได้ ในหลายๆเครื่องสามารถจัดเก็บข้อมูล/สืบค้นงานที่ต้องการอย่าง รวดเร็วมีฐานข้อมูลกลางใช้ร่วมกันเป็นฐานเดียว สามารถใช้ควบคุมตรวจสอบการทำงานของ เจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ในระดับมากนอกจากนี้การใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีข้อมูลเพียงพอและตรงต่อความต้องการ ในระดับ ปานกลางเท่านั้น

ดังนั้น ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในด้านการ ติดต่อสื่อสารในองค์กร จึงเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในภาพรวม และพบกับปัญหาได้น้อยมาก เนื่องจากว่า ระบบ E-Office นั้นสามารถทำให้การติดต่อสื่อสารในองค์กร เกิดความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น โดยลดขั้นตอนและความ ซ้ำซ้อนของการทำงานได้เพราะมีฐานข้อมูลกลางที่ใช้ร่วมกัน แต่ในปัจจุบันฐานข้อมูลกลางเป็น ฐานข้อมูลเก่าควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของ ผู้ใช้งานให้ได้มากที่สุดและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ามีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) อยู่ในระดับมาก โดยสามารถลดการใช้กระดาษ และค่าโทรสารสามารถเข้าใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยมีการกำหนดเวลารับ-ส่ง และชื่อผู้ส่ง-ผู้รับอย่างชัดเจน นอกจากนี้การใช้งานระบบ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังสามารถสืบค้น ข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา สามารถรับ-ส่งข้อมูล/เอกสาร ได้อย่างรวดเร็วสามารถสืบค้นข้อมูลของแต่

ผลงานได้อย่างรวดเร็ว ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาสามารถตรวจค้นเอกสารได้เองโดยสะดวกและรวดเร็วสามารถทราบผลการดำเนินงานของแต่ละงานได้ ไม่ต้องขอข้อมูลหรือรอเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมาค้นหาข้อมูลให้ สามารถตรวจสอบการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ ผู้บังคับบัญชาสามารถตรวจสอบการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ สามารถกำหนดระดับการเข้าถึงของข้อมูลได้ สามารถติดตามครุภัณฑ์ต่างๆ ได้อย่างใกล้ชิด และสามารถส่งไฟล์เอกสาร ไฟล์รูปภาพ ได้ทุกชนิดอยู่ในระดับมาก แต่ในขณะที่เดียวกันการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังสามารถส่งเอกสารลับ/ปกปิดได้ ในระดับปานกลางเท่านั้น

ดังนั้น ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ จึงครอบคลุมการทำงานในแต่ละวันของบุคลากรที่ต้องใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)ไม่ว่าจะใช้ในการทำงานประจำ การตรวจสอบงานของแต่ละฝ่าย หรือการตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารกับกับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้แต่ละหน่วยงานทราบผลการทำงานของทุกฝ่ายได้ แต่จะมีข้อจำกัดที่ว่าบางรายการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาในตัวโปรแกรมของ E-Office ต่อไป หากในภาพรวมปัจจุบันถือได้ว่าการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการทำงานของบุคลากรทุกฝ่าย

### 5.2.2 ปัจจัยการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

ปัจจัยการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)พบว่า ด้านระบบเครือข่ายในภาพรวม มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร มีฐานข้อมูลกลางใช้ร่วมกันเป็นฐานเดียว โครงสร้างการวางระบบฐานข้อมูลของโปรแกรม (E-Office) มีความชัดเจนโดยไม่ต้องติดตั้ง โปรแกรมที่เครื่องลูกข่าย และไม่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงก็สามารถใช้งานได้โดยมีการกำหนดบทบาท และภารกิจในการดูแลระบบ (E-Office) ที่ชัดเจน แต่ระบบ (E-Office) ไม่สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ในอนาคตได้ ดังนั้นด้านระบบเครือข่ายจึงมีเสถียรภาพในการดำเนินงานค่อนข้างมาก เนื่องจากตัวโปรแกรม E-Office มีความชัดเจนในตัวอยู่แล้ว เมื่อนำมาใช้จึงเกิดความสะดวก และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย หากเพียงแต่ในปัจจุบันตัวโปรแกรม E-Office ที่ใช้อยู่ในคณะสังคมศาสตร์เป็น Version เก่าเมื่อเทียบกับปัจจุบันที่มีการพัฒนาตัวโปรแกรมให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้พบว่า ในภาพรวม มีคอมพิวเตอร์เพียงพอที่สามารถเชื่อมต่อ/ใช้งาน โปรแกรม (E-Office) ได้และการทำงานของคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ

เนื่องจากว่า ในแต่ละหน่วยงานบุคลากรส่วนใหญ่จะมีคอมพิวเตอร์ใช้ในการทำงานของแต่ละคนอยู่แล้ว แม้ว่าคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานจะมีประสิทธิภาพที่เก่าและไม่ทันสมัยบ้าง แต่ก็ยังสามารถใช้กับโปรแกรม (E-Office) ได้ แต่ในด้านการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านนี้โดยตรงมีจำนวนไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับบุคลากรภายในคณะสังคมศาสตร์และมีการพัฒนาเทคโนโลยีของคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องนั้นยังมีการดำเนินการน้อย เนื่องจากว่า ยังขาดงบประมาณในการจัดหาคอมพิวเตอร์

ด้านโปรแกรม (ฐานข้อมูล) พบว่า การกำหนดการเข้าถึงของข้อมูลมีความเหมาะสมในการใช้งาน ระบบฐานข้อมูลมีการแบ่งเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน ขั้นตอนการใช้งานมีความสะดวกง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการจัดเก็บข้อมูลมีคุณภาพ โดยตัวโปรแกรมมีการวางโครงสร้างฐานข้อมูลไว้เป็นอย่างดี ทำให้ง่ายต่อการใช้งานของบุคลากร ซึ่งตัวโปรแกรมได้ออกแบบมาให้สอดคล้องกับการใช้งาน โดยประยุกต์เข้ากับการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการทำงาน

ด้านบุคลากร พบว่า มีการนำข้อมูลมาใช้อย่างคุ้มค่า คือมีการนำข้อมูลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)ระหว่างพนักงานด้วยกันและทำให้การทำงานง่ายยิ่งขึ้น มีความรู้ความเข้าใจในระบบการใช้งานโปรแกรม (E-Office) เป็นอย่างดี สามารถอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)ได้อย่างถูกต้องชัดเจน เนื่องจากว่า ที่ผ่านมามีทางฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ ของคณะสังคมศาสตร์ ได้จัดให้มีการอบรมการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)บ้างแต่จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีทักษะในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office) ขณะเดียวกันผู้ในระบบบางคนยังไม่ได้ให้ความสำคัญในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)ด้วยความใส่ใจ ละเอียด รอบคอบ ส่งผลให้การทำงานขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดความล่าช้าในงานขึ้นมาได้

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าปัจจัยการดำเนินงานทั้งในด้านระบบเครือข่าย ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ต่างๆ ด้าน โปรแกรม (ฐานข้อมูล) และบุคลากร ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ถือต่อการดำเนินงานการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office) เพราะก่อนการดำเนินงาน ได้มีการเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรผู้ในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)โดยจัดการอบรมให้ความรู้และแนะนำการใช้งาน ตลอดจนผู้บริหารให้ความสำคัญในการผลักดันนโยบาย แผนงานการนำระบบ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆภายในคณะ ตั้งแต่เริ่มใช้ครั้งแรก จวบจนถึงปัจจุบัน ปัจจัยดังกล่าวจึง

ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้

### 5.2.3 ปัญหา อุปสรรค หรือแนวทางแก้ไขปัญหาต่อการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาหลักเบื้องต้นคือผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ขาดทักษะหรือมีความรู้ความเข้าใจการใช้งานในระดับน้อย อีกทั้งบางท่านไม่ได้ใช้งานอย่างจริงจังและเต็มประสิทธิภาพและขาดความใส่ใจในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) และปัญหาด้านระบบ Network ในขณะมักไม่ค่อยดี ทำให้การเข้าถึงระบบได้อย่างลำบาก รวมถึงระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ไม่สนับสนุนเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น ตัวโปรแกรมไม่รองรับ Microsoft Word ที่เป็น Version ใหม่ หรือไม่สามารถเปิดใช้งานใน Browser ตัวอื่นนอกจาก IE ได้เนื่องจากว่า ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ที่ใช้งานในปัจจุบันยังเป็น Version เก่าอยู่และบางรายการในระบบยังถูกนำมาใช้ไม่คุ้มค่าหรือไม่นำมาใช้เลย ตลอดจนปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ส่วนใหญ่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เก่าไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อการใช้งานภายในคณะ

อีกทั้งผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ยังขาดการได้รับการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบ การดูแลรักษาระบบข้อมูลให้ถูกต้อง อย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ยังขาดความรู้ที่ถูกต้องในการใช้ การดูแล และการรักษาระบบ ประกอบกับไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดที่พบจากการใช้งานได้ ทั้งนี้การผลักดันส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรภายในคณะสังคมศาสตร์ ให้ได้รับความรู้ในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ยังไม่มีความต่อเนื่อง

ดังนั้นจากปัญหาที่ค้นพบจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า ผู้ใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) หรือบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความสำเร็จในการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มาใช้ ทั้งนี้บุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงานในทุกฝ่าย ทุกแผนกต้องเกี่ยวข้องกับการวางแผนวางยุทธศาสตร์ การทำงาน การใช้งาน การดูแล การพัฒนาเทคโนโลยี /ระบบสารสนเทศของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากหน่วยงาน/องค์กรใดมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยี (IT) ดีย่อมส่งผลให้การนำระบบสารสนเทศมาใช้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างแน่นอน นอกจากนี้การพัฒนาสารสนเทศในหน่วยงาน ต้องมีการประสานงานติดต่อบุคลากรในหน่วยงาน แผนกต่างๆ อย่างทั่วถึง เพื่อรวบรวมข้อมูล

ความต้องการในหน่วยงาน มีการวางแผนการวิเคราะห์ความต้องการตลอดจนมีการเขียนข้อกำหนดของระบบใหม่ ควรทำงานอย่างไรต้องใช้อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ใดที่เหมาะสมจึงจะส่งผลให้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)สอดคล้องกับงาน ความต้องการของผู้ใช้ และฐานข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง แม่นยำ สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้หลากหลายด้าน ซึ่งจะช่วยจัดการและบริหารข้อมูลที่มีอยู่ภายในหน่วยงานและที่จะมาจากภายนอกหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

1. การที่จะทำให้การใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มีประสิทธิภาพสูงสุด จำเป็นอย่างยิ่งที่คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะต้องจัดให้มี ระบบ Network เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆรวมทั้งซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย เหมาะสมกับการบริหารจัดการภายในคณะ เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานในแต่ละวันและเพียงพอต่อการใช้งานในแต่ละหน่วยงานด้วย

2. ด้านบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ดังนั้นบุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร หัวหน้างานผู้ปฏิบัติงานในทุกฝ่าย ทุกแผนกจะต้องร่วมกันการวางแผนวางยุทธศาสตร์การทำงาน การใช้งาน การดูแลรักษา การพัฒนา ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของแต่ละหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำ

3. ควรมีการดำเนินการจัดอบรมการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ตลอดจนการใช้งานคอมพิวเตอร์ อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงจัดทำคู่มือสำหรับการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)อย่างละเอียดทุกขั้นตอน เพื่อให้ผู้ใช้งานได้ศึกษา เรียนรู้การใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)ด้วยตนเองหรือแลกเปลี่ยนระหว่างกัน

4. ควรมีการตรวจสอบและประเมินผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) โดยดำเนินการเป็นระยะ ๆ เพื่อที่จะพิจารณาว่าระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)มีความสมบูรณ์ หรือมีข้อบกพร่องหรือไม่ อย่างไรบ้าง เพื่อปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริงและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานให้มากที่สุด