

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



250731

การประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ของ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2554

ปวีตร แสงเพชร

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กุมภาพันธ์ 2555

๒๐๐๒๕๕๙๑๕

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



250731



การประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ของ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2554

ปวีตร แสงเพชร

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มีนาคม 2555

การประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ของ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2554

ปวีศร แสงเพชร

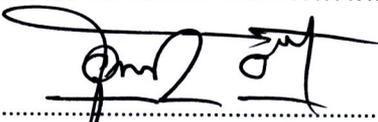
การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ


.....ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์สมศักดิ์ เกี้ยวกิ่งแก้ว

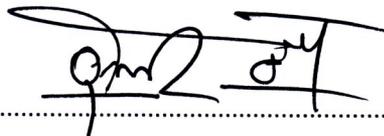

.....กรรมการ

อาจารย์ ดร.วรพงษ์ ตระการศิรินนท์


.....กรรมการ

อาจารย์ ดร.อุดมโชค อาษาวิมลกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ


.....

อาจารย์ ดร.อุดมโชค อาษาวิมลกิจ

29 มีนาคม 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องการประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ของ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2554 ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์สมศักดิ์ เกียวกิ่งแก้ว ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร. อุดมโชค อาษาวิมลกิจ และ อาจารย์ ดร.วรพงษ์ ตรีการศิรินนท์ กรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ และคุณคุณน้องสาว ที่เป็นกำลังใจที่สำคัญที่สุดในเรื่อง การศึกษาและเรื่องอื่น ๆ ในการดำเนินชีวิตตลอดมา

ขอขอบคุณบุคลากรในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่าน ที่ได้ให้ความ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณวชิราภรณ์ วงศ์วานิชภักดิ์ และคุณสุภารัตน์ สุวรรณยิก ที่ได้ให้ คำปรึกษาและคำแนะนำช่วยเหลือเรื่องการใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ จนสามารถทำให้ ผู้เขียนเข้าใจเรื่องดังกล่าวได้ และขอขอบคุณคุณพิมพ์พิศา มณีจันทร์ คุณวัชรวรรณ ดวงสะเกิด และ เพื่อน ๆ ทุกคน ซึ่งไม่อาจจะเอ่ยนามได้ ณ ที่นี้ ที่ได้เป็นกำลังใจให้ และได้ให้ความช่วยเหลือผู้เขียน ในหลาย ๆ เรื่องตลอดมา

ท้ายสุดนี้ ขอระลึกถึงคณาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา ระลึกถึงสถาบัน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และทุกสถาบันการศึกษาที่เล่าเรียนมา ที่เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า หากความรู้ แก่ผู้เขียน ผู้เขียนหวังว่าผลของการศึกษานี้คงเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านงานฉบับนี้ไม่มากก็น้อย และ หากการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้มีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใดผู้เขียนต้องขอกราบอภัย ผู้อ่านมา ณ ที่นี้

ปวีศรี แสงเพชร

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์
ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปี พ.ศ. 2554

ผู้เขียน นางสาวปวีศร แสงเพชร

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร.อุดมโชค อาษาวิมลกิจ

บทคัดย่อ

250731

การศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2554มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อประเมินผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office) มาใช้ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่4) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรที่ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว และพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ จำนวน 102 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กร และด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ มีประสิทธิผลการใช้งานอยู่ในระดับสูงปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) แต่ปัจจัยด้านระบบเครือข่าย ด้านโปรแกรม (E-Office) ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-

250731

Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ ผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)ขาดทักษะหรือมีความรู้ความเข้าใจการใช้งานในระดับน้อย อีกทั้งบางท่านไม่ได้ใช้งานอย่างจริงจังเต็มประสิทธิภาพและขาดความใส่ใจในการใช้งานรวมถึงระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)ไม่สนับสนุนเทคโนโลยีใหม่ๆ และปัญหาจากระบบ Network ภายในคณะเองที่ยังขาดเสถียรภาพ นอกจากนี้คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานส่วนใหญ่ยังเป็นคอมพิวเตอร์ที่เก่าไม่ทันสมัยไม่เพียงพอต่อการใช้งานและแนวทางแก้ไขของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) คือ ควรจัดอบรมให้ความรู้ หรือจัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(E-Office)รวมถึง ควรมีการปรับปรุง พัฒนาโปรแกรมE-Office อุปกรณ์คอมพิวเตอร์อุปกรณ์ต่อพ่วง ให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ

Independent Study Title An Evaluation of the E-Office Usage in the Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University B.E.2554

Author Miss.Pavarisorn Sangpetch

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Lect. Dr.Udomchoke Asawimalkit

ABSTRACT

250731

The study “An Evaluation of the E-Office Usage in the Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University B.E.2554” aimed to 1) evaluate the E-Office usage in the Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University, 2) examine the factors related to the effectiveness of adopting the E-Office by the Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University, 3) investigate the problems and obstacles in using the E-Office of the Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University, and 4) find out guidelines to solve the problems in using the E-Office in the Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University. The population used in the study included 102 civil servants, permanent employees, as well as temporary and permanent University staff members.

The study revealed that the effectiveness of using E-Office in the Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University to communicate within the organization and be operated by the officers in the organization was high. In terms of the factors related to the effectiveness of adopting the E-Office in the Faculty, it was found that there was a correlation between the personnel factors and the success of adopting the E-Office. However, there was no correlation between the instrument and equipment factors and the success of adopting the E-Office. Furthermore, the data revealed that the problems and obstacles in using the E-Office in the Faculty of Social Sciences consisted of the users lacked the skills or had limited knowledge about the usage of the system. Also some staff members did not seriously and effectively utilize the full potential usage of the system. Other problems included the E-Office system did not support current technology, the Faculty’s network was not stable, the majority of the computers were

250731

outdated, and a number of computers were inadequate. Therefore, it can be suggested that there should be trainings and workshops for the staff members as well as provided them with E-Office manual. In addition, the E-Office system should be improved. The computers and their accessories should also be up-to-date and with high quality.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 สมมุติฐานการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	7
2.2 การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร	17
2.3 การประเมินผลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	21
2.4 แนวคิดและวัตถุประสงค์เกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)	27
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	36
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 ประเภทของข้อมูล	39
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	40

บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
4.2	การประเมินผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)	46
4.3	ปัจจัยการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)	52
4.4	ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาต่อการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)	56
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	65
5.2	อภิปรายผล	69
5.3	ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม		74
ภาคผนวก		77
ประวัติผู้เขียน		84

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1.4.1 ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศ	11
2.3.6.1 สรุปความหมายและตัวอย่างคำถามเกี่ยวกับเกณฑ์การวิจัยประเมินผล	26
4.1.1 แสดงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4.2.1 ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของการดำเนินงานในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กร ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	47
4.2.2 ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของการดำเนินงานในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	49
4.3.1 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของปัจจัยด้านระบบเครือข่าย	52
4.3.2 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้	53
4.3.3 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของปัจจัยด้านโปรแกรม (ฐานข้อมูล)	53
4.3.4 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของปัจจัยด้านบุคลากร	54
4.5.1 แสดงสถิติทดสอบประสิทธิผลของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยใช้ One-Sample T-Test	59
4.5.2 แสดงสถิติทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 4 ด้านกับ ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยใช้ Pearson Correlation	60

ฉ

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิด	37