

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
**ผู้วิจัย** นางสาววิภา สุวรรณชัยสกุล รหัสนักศึกษา 2511000776 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(สารสนเทศศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล  
(2) รองศาสตราจารย์ ดร. สุพิศรา คูหากาญจน์ **ปีการศึกษา** 2555

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก และ (2) เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประชากร คือ ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้แก่ เลขานุการสำนัก และหัวหน้างาน รวมทั้งสิ้น 27 คน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบรายบุคคล แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหาคำสัมภาษณ์ และใช้กรอบแนวคิดของไบสตรอมเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศตามภาระงานที่ซับซ้อน

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักพบว่าภาระงานที่ซับซ้อนมี 4 ภาระงาน คือ การพัฒนาองค์กร แผนและงบประมาณ การจัดการบุคลากร และการจัดซื้อจัดจ้าง ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อนมีผลกระทบต่อการใช้แหล่งและประเภทสารสนเทศ โดยแหล่งที่ใช้มากที่สุดคือ บุคคล เอกสาร และการเยี่ยมชม ตามลำดับ สารสนเทศที่ใช้มี 3 ประเภท คือ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง (2) เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักพบว่า เลขานุการสำนักใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลมากที่สุดกับทุกภาระงาน ขณะที่หัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่หลากหลายกว่า โดยในภาระงานด้านแผนและงบประมาณและการจัดการบุคลากร ใช้บุคคลมากที่สุด ส่วนภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ใช้ทั้งบุคคลและเอกสารมากที่สุดในระดับเท่ากัน และภาระงานด้านพัฒนาองค์กร ใช้เอกสารมากที่สุด การเปรียบเทียบประเภทสารสนเทศที่ใช้ พบว่าเลขานุการสำนักใช้สารสนเทศด้านภาระงานและความรู้มากที่สุดในภาระงาน 2 ด้าน คือ การพัฒนาองค์กรและการจัดซื้อจัดจ้าง ส่วนภาระงานด้านแผนและงบประมาณและการจัดการบุคลากร ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้และการดำเนินงานให้ลุล่วงมากที่สุด ขณะที่หัวหน้างานใช้สารสนเทศด้านภาระงานในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ส่วนในภาระงานที่เหลือ 3 ด้าน ใช้สารสนเทศด้านภาระงานและความรู้มากที่สุด

**คำสำคัญ** การใช้สารสนเทศ ภาระงานที่ซับซ้อน ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก แหล่งและประเภทสารสนเทศ

Thesis title: Information Use by the Management of Office Secretary Sections at Sukhothai Thammathirat Open University

**Researcher:** Ms. Wipa Suwanchaisakul; **ID:** 2511000776 **Degree:** Master of Arts (Information Science) **Thesis advisors:** (1) Dr. Somporn Puttapithakporn, Associate Professor; (2) Dr. Supattra Kuhakarn, Associate Professor; **Academic year:** 2012

### Abstract

The purposes of this qualitative research were to study (1) information use by the management of office secretary sections; and (2) the comparison of information use by the management of office secretary sections.

The population consisted of twenty-seven heads and supervisors of office secretary sections at Sukhothai Thammathirat Open University. The data collection was undertaken by face-to-face, in-depth interviews. The transcript was later analyzed through the content analysis technique. The conceptual framework was Bystrom's Task Complexity.

The results of this study were (1) all the participants used information in performing the following four complicated tasks: organization development, planning and budget, personnel management, and purchasing and procurement. Information sources used most were people, documents, and visits respectively. Information types were task information, task and domain information, and task domain and task-solving information (2) the comparison of information use by the management of the sections revealed that in all tasks the most heavily-used information source by the office heads was people. However, supervisors used a variety of information sources most heavily, used people in planning and budget and personnel management, and equally used both people and documents in purchasing and procurement. When it came to tasks and related to organization development, they most heavily used documents as information sources. When information types were taken into consideration, in conducting tasks related to organization development and purchasing and procurement, it was found that office heads most heavily relied on task and domain information. In planning and budget and personnel management, they most heavily used task, domain and task-solving information. However, in purchasing and procurement it was found that supervisors substantially used task information and in the remaining tasks, they used task and domain information.

**Keywords:** information use, task complexity, the management of office secretary sections, sources and types of information