

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ชื่อและนามสกุล นางสาววิภา สุวรรณชัยสกุล
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล
2. รองศาสตราจารย์ ดร. สุพัตรา กุหากาญจน์

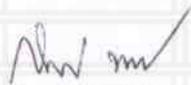
วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สีปาน ทรัพย์ทอง)



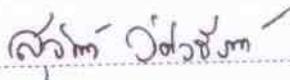
กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุพัตรา กุหากาญจน์)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

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 โดยแหล่งที่ใช้มากที่สุด คือ 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

กิตติกรรมประกาศ

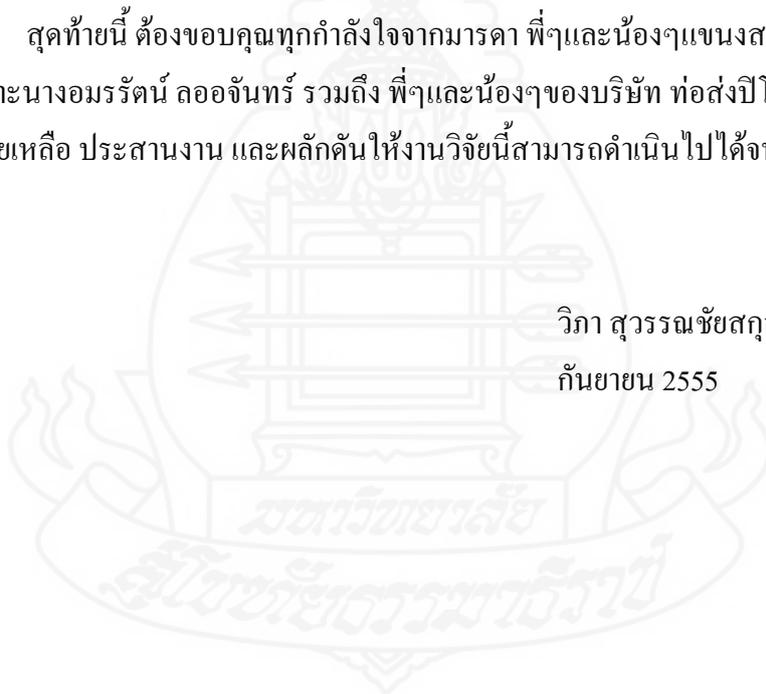
งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล ที่มีคุณค่ามากกว่าคำว่า “อาจารย์ที่ปรึกษา” เพราะอาจารย์เป็นทั้งผู้ให้ความรู้ แนวทาง หลักการ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม แนวคิดที่ผู้วิจัยหลงประเด็นในทุกๆ ขั้นตอนของการ ทำวิทยานิพนธ์เข้ามาในกรอบแนวคิดตามทฤษฎี หลักเกณฑ์อย่างถูกต้อง และมีจริยธรรม ทุกปัญหา และทุกขั้นตอน ในการทำวิทยานิพนธ์ สามารถแก้ไขปัญหามาได้เพราะอาจารย์เป็นผู้ชี้แนะ ให้รู้จักไตร่ตรอง วิเคราะห์ และสรุปผล อย่างมีระบบ อีกทั้งรองศาสตราจารย์ ดร. สุพัตรา คุณา กาญจน์ ที่ช่วยให้งานวิจัยนี้ประสบความสำเร็จ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ กลุ่มผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักทุกท่านที่สละเวลาเพื่อให้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ มา ณ ที่นี้ด้วย

สุดท้ายนี้ ต้องขอบคุณทุกกำลังใจจากมารดา พี่ๆและน้องๆแขนงสารสนเทศศาสตร์รุ่น 5 โดยเฉพาะนางอมรรัตน์ ลออจันทร์ รวมถึง พี่ๆและน้องๆของบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด ที่เป็นผู้ช่วยเหลือ ประสานงาน และผลักดันให้งานวิจัยนี้สามารถดำเนินไปได้จนเกิดความสำเร็จ

วิภา สุวรรณชัยสกุล

กันยายน 2555



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
การบริหารงานธุรการและงานสำนักงานเลขานุการสำนักของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	9
แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ	14
ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ข้อมูลทั่วไป	38
ผลการวิเคราะห์สภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก	42
เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก	69

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	98
สรุปการวิจัย	98
อภิปรายผล	111
ข้อเสนอแนะ	117
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	125
ก รายชื่อผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก	126
ข หนังสือขออนุมัติทำวิทยานิพนธ์และหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บ ข้อมูลเพื่อการวิจัย	128
ค หนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัย	131
ง แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมสัมมนา	133
จ แบบสังเกตเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและรูปแบบของสารสนเทศ	135
ฉ แนวคำถามสัมมนา	137
ช ตัวอย่างการถอดเทปสัมมนา	140
ประวัติผู้วิจัย	145

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากร	32
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก	39
ตารางที่ 4.2 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของเลขานุการสำนักในภาระงานด้านการพัฒนา องค์กร	44
ตารางที่ 4.3 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของเลขานุการสำนักในภาระงานด้านแผนและ งบประมาณ	47
ตารางที่ 4.4 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของเลขานุการสำนักในภาระงานด้านการจัดการ บุคลากร	50
ตารางที่ 4.5 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของเลขานุการสำนักในภาระงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง	52
ตารางที่ 4.6 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของหัวหน้างานในภาระงานด้านการพัฒนา องค์กร	55
ตารางที่ 4.7 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของหัวหน้างานในภาระงานด้านแผนและ งบประมาณ	59
ตารางที่ 4.8 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของหัวหน้างานในภาระงานด้านการจัดการ บุคลากร	62
ตารางที่ 4.9 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของหัวหน้างานในภาระงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง	65
ตารางที่ 4.10 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของหัวหน้างานในภาระงานด้านการประสาน และการติดตามงานวิจัย	67
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบภาระงานที่มีความซับซ้อนของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน	69
ตารางที่ 5.1 ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อนมากที่สุดของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน ..	100
ตารางที่ 5.2 ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อนมากที่สุดของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน ตามภาระงานทุกด้าน	101
ตารางที่ 5.3 แหล่งและประเภทสารสนเทศของเลขานุการสำนักตามภาระงานทุกด้าน	104
ตารางที่ 5.4 แหล่งและประเภทสารสนเทศของหัวหน้างานตามภาระงานทุกด้าน	106

ญ

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 5.5 เปรียบเทียบแหล่งและประเภทสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตาม ภาระงานเฉพาะด้าน.....	108



สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศตามภาระงานที่ซับซ้อน 5
ภาพที่ 2.1	โครงสร้างทั่วไปของสำนักงานเลขานุการสำนักสำหรับสำนัก/สถาบัน 10
ภาพที่ 2.2	โครงสร้างเฉพาะของสำนักงานเลขานุการสำนักสำหรับสำนักวิชาการ 11
ภาพที่ 2.3	โครงสร้างเฉพาะของสำนักงานเลขานุการสำนักสำหรับสำนักพิมพ์ 11
ภาพที่ 2.4	ตัวแบบเกี่ยวกับสถานะแวดล้อมในการใช้สารสนเทศของเทอร์ 17
ภาพที่ 2.5	ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของวิลสัน 18
ภาพที่ 2.6	ตัวแบบเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในมุมมองของไบสตรอม 20
ภาพที่ 4.1	ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตาม ภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร 70
ภาพที่ 4.2	ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคนของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน ตามภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร 71
ภาพที่ 4.3	ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน ตามภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร 72
ภาพที่ 4.4	ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระ งานด้านการพัฒนาองค์กร 73
ภาพที่ 4.5	ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งสารสนเทศที่เป็นคนของ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร 74
ภาพที่ 4.6	ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารของ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร 75
ภาพที่ 4.7	ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงาน ด้านแผนและงบประมาณ 77
ภาพที่ 4.8	ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคนของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน ตามภาระงานด้านแผนและงบประมาณ 78
ภาพที่ 4.9	ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน ตามภาระงานด้านแผนและงบประมาณ 79

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.23 ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งที่เป็นคนของเลขานุการสำนัก และหัวหน้างานตามภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	95
ภาพที่ 4.24 ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งที่เป็นเอกสารของเลขานุการ สำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	96

