

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งกิจกรรมทางด้านสังคมและทางด้านเศรษฐกิจ สังคมโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคสังคมสารสนเทศ หรือสังคมข่าวสาร (Information Society) ซึ่งเป็นสังคมที่มีการใช้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างฐานความรู้ให้สังคมอันทำให้ประชาชนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันในเชิงธุรกิจให้สูงขึ้น และเพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาและสร้างความเจริญให้กับสังคมมากขึ้น สังคมในประเทศไทยเองซึ่งไม่แตกต่างจากนานาประเทศ ก็เริ่มก้าวสู่สังคมที่มีการใช้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านการสนทนา การบันเทิง การศึกษาค้นคว้า การปกครอง ความมั่นคงของชาติ ตลอดจนระบบสังคมและระบบธุรกิจ จะเห็นได้ว่าองค์กรต่าง ๆ ได้เริ่มให้ความสำคัญและได้ใช้สารสนเทศและระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบเพื่อเอาชนะคู่แข่งในเชิงธุรกิจ

เป็นที่เชื่อกันในแวดวงธุรกิจว่าองค์กรใดที่มีสารสนเทศที่มีคุณภาพที่ดี มีช่องทางในการเข้าถึงที่มีประสิทธิภาพ ย่อมช่วยให้องค์กรนั้นมีระบบการวางแผนงานที่ดี การบริหารงานที่ดี การตัดสินใจอย่างถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรนั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จในการแข่งขัน ฉะนั้นสารสนเทศที่ใช้ภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กร จึงเปรียบเสมือนหนึ่งในสินทรัพย์ที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าเงินทุน บุคลากร หรือวัตถุดิบ แต่การที่สารสนเทศและระบบสารสนเทศจะสามารถสร้างประโยชน์ได้อย่างแท้จริงและคุ้มค่านั้น ส่วนประกอบที่สำคัญที่จะลี้มเสียมได้คือ ผู้ใช้สารสนเทศซึ่งในแง่ขององค์กรนั้น ได้แก่ ผู้ใช้ที่เป็นบุคลากรขององค์กร และผู้ใช้ที่ไม่ใช่บุคลากรขององค์กร เช่น ลูกค้า คู่ค้า เป็นต้น นั้นหมายความว่าในทางปฏิบัติแล้วหากองค์กรที่มีการเตรียมสารสนเทศและระบบสารสนเทศไว้แต่ไม่เกิดการใช้ สารสนเทศเหล่านั้นย่อมถือได้ว่าไม่มีคุณค่าให้กับองค์กรเลย ในมุมมองกลับจะเป็นการสร้างต้นทุนเพิ่มในการได้มาและการบริหารจัดการสารสนเทศรวมทั้งการบำรุงรักษาไม่ว่าจะเป็นงบประมาณ เวลา และบุคลากร

ผู้ใช้สารสนเทศของแต่ละองค์กรนั้นจะประกอบด้วยบุคลากรหลายตำแหน่ง บุคลากรเหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญช่วยสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร เลขานุการนับได้ว่าเป็นบุคลากรที่สำคัญตำแหน่งหนึ่ง เลขานุการเป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารขององค์กรมากที่สุด เปรียบเสมือนเป็นผู้ทำหน้าที่ช่วยผู้บริหาร ในการบริหารงานสำนักงาน ช่วยตัดสินใจภายในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางของการติดต่อประสานงานและความร่วมมือกับส่วนงานอื่นภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศแทบทั้งสิ้น หรือที่เรียกว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานกับสารสนเทศ (Information Worker) ดังคำกล่าวของ กูเดิล (Goodall, 2004: 4) ในการวิจัยการทำงานในวิชาชีพเลขานุการของเลขานุการในประเทศอังกฤษว่างานเลขานุการนั้นถือได้ว่าเป็นงานทางด้านสารสนเทศเพราะในทุกงานที่เลขานุการมีส่วนร่วมนั้นจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับสารสนเทศแทบทั้งสิ้นจนกระทั่งไม่สามารถที่จะอธิบายได้ว่าสารสนเทศที่เลขานุการใช้ในการปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง

งานวิจัยเกี่ยวกับผู้ใช้สารสนเทศในหลากหลายวิชาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านการใช้สารสนเทศเป็นประเด็นปัญหาวิจัยที่มีการศึกษาวิจัยมานานแล้วทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ที่ผ่านมาเป็นการวิจัยในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกรวมทั้งงานวิจัยที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา เหล่านี้มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

แต่งานวิจัยที่ศึกษาการใช้สารสนเทศของวิชาชีพเลขานุการนั้นยังไม่มีการทำมาก่อน ผู้วิจัยพบว่ามัลมควิสต์ (Malmquist, 1996: 54, 134-135) ได้ศึกษาวิจัยทางด้านทักษะ และ ประสิทธิภาพการทำงานของวิชาชีพเลขานุการของเลขานุการในประเทศแคนาดา มณฑล จินดา วัฒนะ (2545: 59 - 60) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาอาชีพเลขานุการ รัตนา อัสวานวัตร (2540: 39) ได้ศึกษาสมรรถนะของเลขานุการกับการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ศรีสุดา สันธิโยธิน (2539: 75) ได้ศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเลขานุการที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการเพื่อการส่งออกในกรุงเทพ และเขตปริมณฑล รวมทั้งกูเดิล (Goodall, 2004: 4) ได้ศึกษาเลขานุการในประเทศอังกฤษในแง่ของผู้ปฏิบัติงานกับสารสนเทศ ถึงแม้ว่าวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเลขานุการ แต่มิได้เน้นเฉพาะเจาะจงไปยังการใช้สารสนเทศของวิชาชีพเลขานุการโดยตรง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน และท้ายสุดเลขานุการประสบกับปัญหาของการใช้สารสนเทศอย่างไรบ้าง

ผู้วิจัยมีความเชื่อว่าการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมหลายประการ ซึ่งอาจจะเป็นองค์ประกอบที่สนับสนุน หรือเป็นอุปสรรคต่อการใช้สารสนเทศ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีสถานะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (Information Use Environments : IUE) ของเทเลอร์ (Taylor, 1991: 218 - 251) เป็นแนวทางในการศึกษา และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่ปัจจุบันทำงานในตำแหน่งเลขานุการและจะเลือกเฉพาะเลขานุการที่ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ เพื่อสามารถสะท้อนการใช้สารสนเทศที่หลากหลายและครอบคลุมมากกว่าองค์กรขนาดเล็ก เหตุผลที่เลือกกลุ่มตัวอย่างจากสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเพราะในประเทศไทยสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเปรียบเสมือนตัวแทนของอาชีพเลขานุการ ผู้วิจัยมีความมั่นใจว่าการศึกษาวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยพัฒนา การผลิต การจัดหา และการบริการสารสนเทศให้สอดคล้องต่อสภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ
- 2.2 เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ในการปฏิบัติงาน
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาถึงการใช้สารสนเทศของเลขานุการในบริบทของการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน และตัวแปรที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อการ ใช้สารสนเทศเหล่านั้น ซึ่งทฤษฎีสถานะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศของเทเลอร์ (Information Use Environments : IUE) นั้นจะมีกรอบทฤษฎีใกล้เคียงและเป็นประโยชน์กับสิ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการวิจัย ทฤษฎีสถานะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศนั้น เทเลอร์ (Taylor, 1991: 218) ได้อธิบายถึงทฤษฎี IUE ว่าเป็นการเน้นไปยังตัวผู้ใช้สารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และบริบทที่ผู้ใช้เลือกที่จะใช้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในเวลาที่ใช้ต้องการ และได้อธิบายต่อว่าบริบทดังกล่าวหมายถึงสถานะแวดล้อมต่าง ๆ ที่ผู้ใช้อาศัยอยู่หรือปฏิบัติงานอยู่ สถานะแวดล้อมเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของผู้ใช้

เทลเลอร์ (Taylor, 1986 : 25-26 cited in Taylor, 1991 : 221) ได้ให้แนวคิดถึงการพิจารณาปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญ 3 ด้านที่จะมีส่งผลโดยตรงต่อการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ ดังนี้

1. กลุ่มบุคคล (Sets of People)

ในที่นี้ผู้ใช้สารสนเทศจะหมายถึงเลขานุการ ส่วนตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อการใช้สารสนเทศของ เลขานุการ ได้แก่ ทักษะของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ และการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ

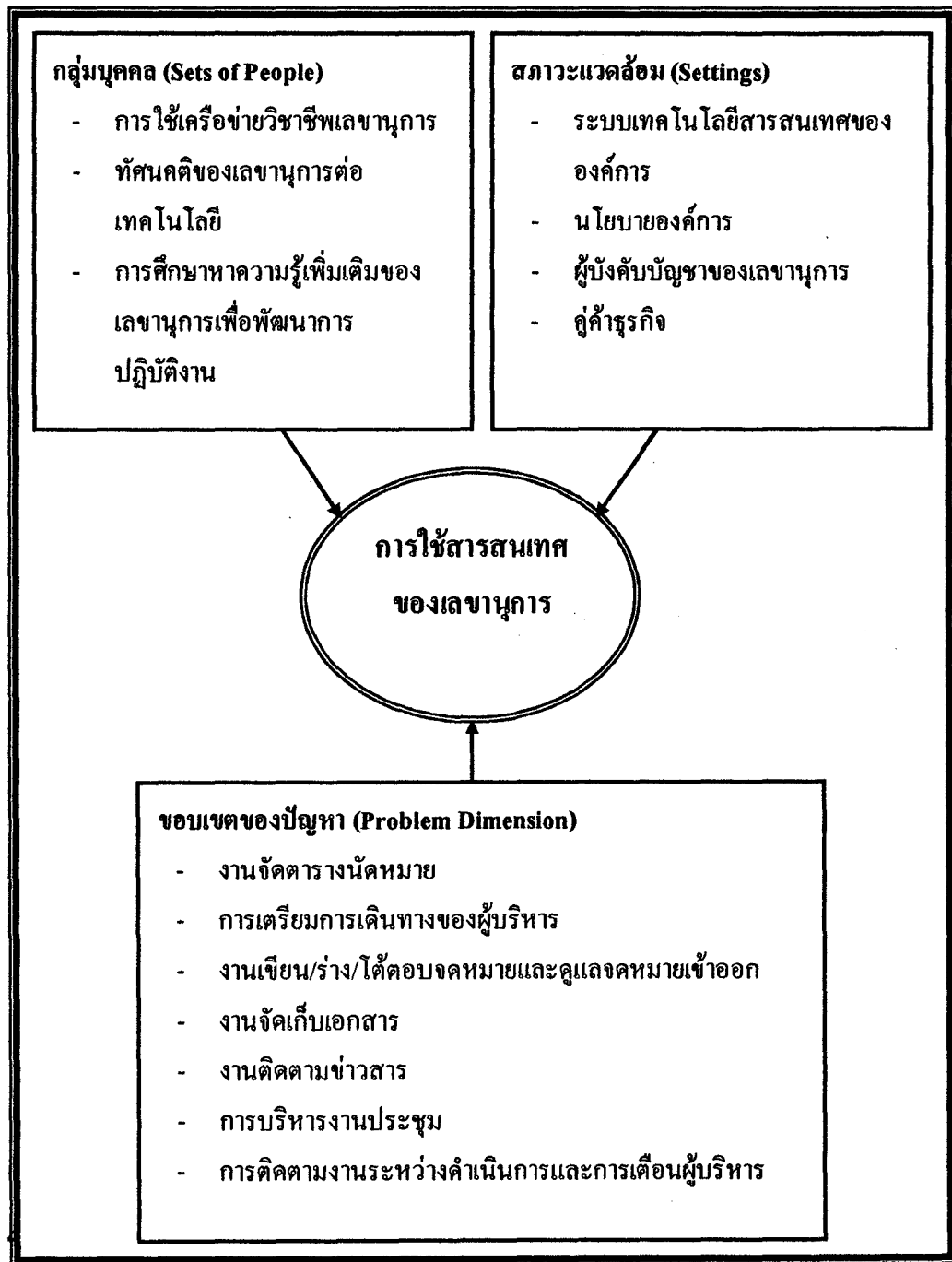
2. ขอบเขตของปัญหา (Problem Dimension)

ขอบเขตของปัญหาที่จะศึกษาจะเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของเลขานุการ โดยในที่นี้ได้จัดกลุ่มของงานเลขานุการเป็น 7 ประเภท ได้แก่ งานจัดตารางนัดหมาย การเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก งานจัดเก็บเอกสาร งานติดตามข่าวสาร การบริหารงานประชุม และการติดตามงานระหว่างดำเนินการและการเตือนผู้บริหาร

3. สภาพแวดล้อม (Settings)

ตัวแปรในส่วนขององค์การที่เลขานุการปฏิบัติงานและมีผลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ นโยบายขององค์การ ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ และ คู่ค้าธุรกิจ

จากข้อมูลเบื้องต้นผู้วิจัยได้กำหนดเป็นแผนภาพในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 แผนภาพในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตของการวิจัยคือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็น การศึกษาการใช้สารสนเทศของเลขานุการซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2547 และปัจจุบันทำงานในตำแหน่งเลขานุการเท่านั้น รวมจำนวนประชากรที่ใช้ในการ วิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้นจำนวน 203 คน โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน และปัญหาของการใช้สารสนเทศของ เลขานุการ

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 สารสนเทศ หมายถึง สารสนเทศที่เลขานุการใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ รับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของการพูดปากเปล่าหรือเป็นการบันทึก ซึ่งจะไม่จำกัดรูปแบบ ของสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือ เอกสารพิมพ์จากคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

5.2 เลขานุการ หมายถึง ผู้ที่ช่วยงานของผู้บริหาร เป็นผู้มีความสามารถในทักษะ ทุกเรื่องของสำนักงาน มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ ทั้งยัง สามารถใช้ความคิดริเริ่มพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจที่ได้รับมอบหมายในตำแหน่ง หน้าที่ที่ปฏิบัติได้ทันที

5.3 การใช้สารสนเทศ หมายถึง การที่เลขานุการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน

5.4 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้าโดยตรงของเลขานุการ

5.5 ขอบเขตของปัญหา หมายถึง ปัญหาที่ก่อให้เกิดการใช้สารสนเทศในการ ปฏิบัติงานของเลขานุการ โดยในที่นี้ได้จัดกลุ่มของงานเลขานุการเป็น 7 ประเภท ได้แก่ งานเขียน/ ร่าง/ได้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก งานจัดเก็บเอกสาร การบริหารงานประชุม การ เตรียมการเดินทางของผู้บริหาร งานจัดตารางนัดหมาย การติดตามงานระหว่างดำเนินการและ การเตือนผู้บริหาร และงานติดตามข่าวสาร

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ช่วยให้ผู้บริหารองค์การเข้าใจถึงความสำคัญของสารสนเทศและสภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

6.2 ช่วยเป็นแนวทางในการสนับสนุนและส่งเสริมเลขานุการให้ได้ใช้สารสนเทศที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น

6.3 ช่วยเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการวางแผน นโยบาย การออกแบบและการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์การให้มีประโยชน์มากขึ้น