

การใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

นางสาววิภา สุวรรณชัยสกุล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Information Use by the Management of Office Secretary Sections at
Sukhothai Thammathirat Open University**

Miss Wipa Suwanchaisakul



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Arts in Information Science

School of Liberal Arts

Sukhothai Thammathirat Open University

2012

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

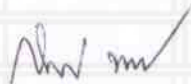
วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สีปาน ทรัพย์ทอง)



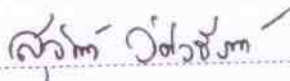
กรรมการ

(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 คุณหากาญจน์ **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

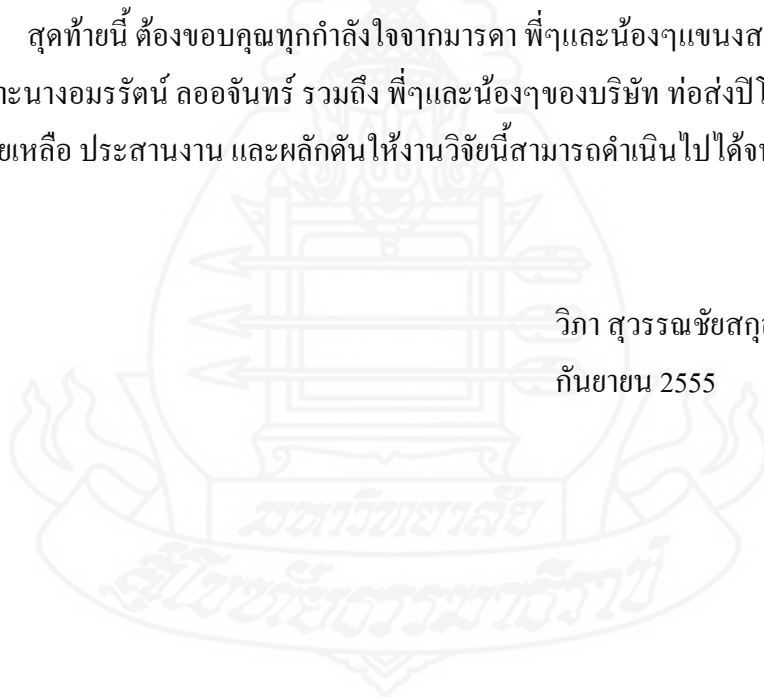
งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล ที่มีคุณค่ามากกว่าคำว่า “อาจารย์ที่ปรึกษา” เพราะอาจารย์เป็นทั้งผู้ให้ความรู้ แนวทาง หลักการ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม แนวคิดที่ผู้วิจัยหลงประเด็นในทุกๆ ขั้นตอนของการ ทำวิทยานิพนธ์เข้ามาในกรอบแนวคิดตามทฤษฎี หลักเกณฑ์อย่างถูกต้อง และมีจริยธรรม ทุกปัญหา และทุกขั้นตอน ในการทำวิทยานิพนธ์ สามารถแก้ไขปัญหาได้เพราะอาจารย์เป็นผู้ชี้แนะ 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



สารบัญภาพ

	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



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นมหาวิทยาลัยในระบบเปิดซึ่งมีวิธีดำเนินการสอนโดยใช้ระบบการสอนทางไกล ใช้สื่อประสมซึ่งเป็นสื่อพิมพ์เป็นหลัก สื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อเสริม มีกิจกรรมเสริมที่เรียกว่า กิจกรรมปฏิสัมพันธ์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2551: 1-2) อีกทั้งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีการแบ่งส่วนราชการเป็น สายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2552) เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยภารกิจต่างๆ ดังกล่าวทำให้มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำเป็นต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมากเพื่อรองรับกับภาระงานต่างๆ โดยมีจำนวนบุคลากรที่เป็นข้าราชการ และพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา โดยประมาณ 1,237 คน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2555) เพื่อการบริหารจัดการทางด้านการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ

งานสายสนับสนุนวิชาการมีสำนักงานเลขานุการสำนักที่ช่วยขับเคลื่อนภารกิจของแต่ละสำนัก/สถาบันให้มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โครงสร้างของสำนักงานเลขานุการสำนักมีเลขานุการสำนักเป็นหัวหน้างาน ภายใต้เลขานุการสำนักยังประกอบด้วยหัวหน้างาน อำนวยการ และหัวหน้างานบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการสำนักมีหน้าที่รับผิดชอบในฐานะหน่วยงานกลางปฏิบัติงานและดำเนินการร่วมกับหน่วยงานภายในสำนัก/สถาบันเกี่ยวกับงานธุรการ บริหารงานทั่วไป การบริหารจัดการงานสำนักและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของทุกหน่วยงานภายในสำนัก (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 28)

สำนักงานเลขานุการสำนักมีการแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 2 งาน คือ งานช่วย อำนวยการ/งานบริหารและธุรการ รับผิดชอบงานเลขานุการผู้บริหาร สารบรรณ ธุรการ ยานพาหนะ งานประชุม พัสดุ อาคารและสถานที่ การประสานงาน/บริการ/อำนวยความสะดวก เป็นต้น และงานบริหารและพัฒนา/งานส่งเสริมและพัฒนา รับผิดชอบการประสานงานและร่วมกับ ศูนย์/ฝ่ายในการศึกษา วิเคราะห์และดำเนินการด้านบริหารทั่วไปในเรื่องของแผน งบประมาณ การ

ติดตามประเมินผล งานบุคคล การจัดทำฐานข้อมูล การประกันคุณภาพ การควบคุมภายใน งานเชิงรุก/งานใหม่/งานพัฒนา เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 26-27)

สำนักงานเลขานุการสำนักในทุกสำนัก/สถาบันมีทั้งหมด 10 สำนัก/สถาบัน โดยมีลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบเหมือนกันตามโครงสร้าง แต่แตกต่างกันตามภารกิจหลักของสำนัก/สถาบัน เช่น สำนักทะเบียนและวัดผลมีภารกิจหลัก คือ งานทะเบียนนักศึกษา และการวัดผลการศึกษา สำนักการศึกษาต่อเนื่องมีภารกิจหลัก คือ การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2551: 104, 133) เนื่องจากภารกิจหลักของแต่ละสำนัก/สถาบันมีความแตกต่างกัน โดยมีสำนักงานเลขานุการสำนักที่เป็นหน่วยงานกลางช่วยประสานงาน และดำเนินงานตามภารกิจของสำนัก/สถาบันให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงทำให้ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักต้องบริหารจัดการให้ภาระงานนั้นสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้สารสนเทศของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และนักวิชาชีพในต่างประเทศมีการศึกษาอยู่จำนวนไม่น้อย ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของบรอสซาร์ด (Brossard, 1998: 41-48) ศึกษาการใช้สารสนเทศของนักลงทุนต่างชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการลงทุน ไบสตรีม (Bystrom, 1999: 58-59) ที่ศึกษาเจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการของเทศบาลในการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานตามภาระงานที่หลากหลาย และเกี่ยวข้องกับการรวบรวมและจัดทำข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับประเด็นหรือปัญหาต่างๆ เพื่อการตัดสินใจ เฮิซัม และเพทเทอร์เซน (Hertzum and Pejtersen, 1999: 761-776) ศึกษาวิศวกรที่มีบทบาทเกี่ยวกับการออกแบบ วางแผน แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ ทริเบียและโมเซอร์ (Tribbia and Moser, 2008: 315-326) ศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้จัดการชายฝั่งของรัฐแคลิฟอร์เนียที่มีบทบาทด้านการวางแผนและการเตรียมความพร้อม เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการกับสภาวะอากาศที่เปลี่ยนแปลงตามข้อมูลเกี่ยวกับภาวะโลกร้อนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก จะเห็นได้ว่างานวิจัยข้างต้นมีการศึกษาการใช้สารสนเทศตามกลุ่มอาชีพต่างๆ ตามภาระงานในแต่ละด้าน

งานวิจัยไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540-2554 พบว่าส่วนใหญ่เน้นศึกษาการใช้สารสนเทศในหลากหลายกลุ่มอาชีพ เช่น ผู้บริหารงาน (บัณฑิตย กองกุล 2540: 131-134) ผู้บริหารสภาวัฒนธรรม (ประสิทธิ์ อทินวงศ์ 2541: 101) ตำรวจ (อธิวัฒน์ พรรณนาสุระ 2544: 99) นักธรณีวิทยาและนักธรณีฟิสิกส์ (โชติรส แก้วบุญเรือง 2545: 96) พยาบาล (โสภี อุณรุท 2546: 206) ผู้ประกอบการวิสาหกิจ (บุหตัน อู๋ตยะกุล 2548: 105) ครู (จุคหมาย อารมณีสวะ 2551: 3) นักจัดการการวิทยุ (สุชาดา ฐะมะลิ 2553: 4) และบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลสงฆ์

(สุภาพรธรรม มีนา 2554: 4) จะเห็นได้ว่างานวิจัยไทยดังกล่าวเน้นศึกษาการใช้สารสนเทศในเชิงปริมาณ นิยมใช้แบบสอบถาม โดยมีตัวแปรที่นำมาศึกษาและเปรียบเทียบ คือ วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ การใช้แหล่ง เนื้อหา รูปแบบ และปัญหาในการใช้สารสนเทศ รวมทั้งงานวิจัยไทยพบว่ายังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศที่สัมพันธ์กับลักษณะของภาระงาน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ และเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นการวิจัยแบบคุณภาพ โดยมีบริบทของภาระงานในแต่ละสำนัก/สถาบันที่ต่างกัน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาโดยใช้กรอบแนวคิดไบสตროม (Bystrom, 2002: 581-591) ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศตามลักษณะของภาระงาน งานวิจัยครั้งนี้เลือกใช้กรอบแนวคิดไบสตโรม เพราะเป็นกรอบแนวคิดที่มีความชัดเจน สอดคล้อง และเหมาะสม ในการศึกษาต่อกับกลุ่มประชากรที่ใช้สารสนเทศตามลักษณะภาระงานที่มีความซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้สารสนเทศของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.2 เพื่อเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักตามภาระงานที่มีความซับซ้อนเท่านั้น

การศึกษาค้นคว้าการใช้สารสนเทศในรูปแบบของกิจกรรมสารสนเทศที่เกี่ยวกับลักษณะของงานที่มีความซับซ้อนเป็นตัวแปรหลัก ซึ่งมีผลกระทบต่อการใช้แหล่งและประเภทสารสนเทศ ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีของไบสตโรม (Bystrom, 2002: 581-591) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนที่มีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ โดยแบ่งความซับซ้อนของภาระงานได้ 3 ประเภท คือ

1. ภาระงานที่ต้องดำเนินงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ และแนวปฏิบัติต่างๆ โดยมีขั้นตอนมากในการดำเนินงาน และตัดสินใจด้วยเวลาที่กระชั้นชิด

2. ภาระงานที่ใช้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อประกอบการวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ โดยต้องสอดคล้องกับแผนหรือมติหลักขององค์กร

3. ภาระงานที่ต้องปฏิบัติและดำเนินงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

ภาระงานของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักตามกรอบแนวคิดของไบสตรอม ดังกล่าวยังมีผลกระทบต่อการใช้ประเภทสารสนเทศ 3 ประเภท คือ

1. สารสนเทศด้านการงาน

2. สารสนเทศด้านการงาน และความรู้

3. สารสนเทศด้านการงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง

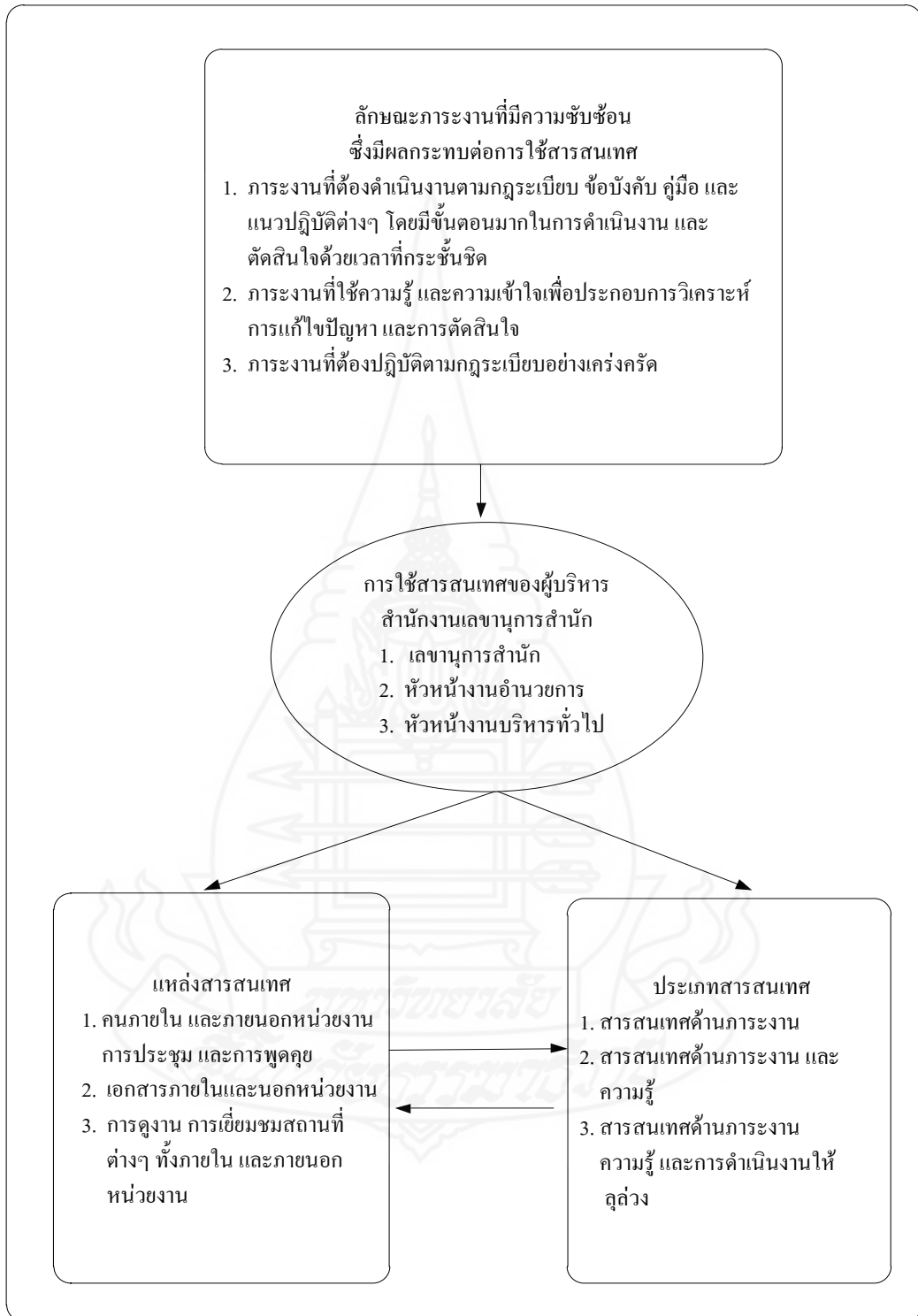
นอกจากนี้แล้วภาระงานของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักยังมีผลกระทบต่อแหล่งสารสนเทศ 3 แหล่ง คือ

1. คน ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ / ที่ปรึกษา ผู้รอบรู้ ภายในและนอกหน่วยงาน รวมถึงการประชุม และการพูดคุย

2. เอกสารต่างๆ ภายในและนอกหน่วยงาน ที่มีการบันทึกในรูปแบบสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือ รายงาน หนังสือพิมพ์ วารสาร และมีการบันทึกในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนเอกสารภายในหน่วยงานนั้นมีทั้งเอกสารที่เป็นทางการที่จัดเก็บในรูปแบบสิ่งพิมพ์ อิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารลงทะเบียน ซึ่งเป็นเอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานในการทำงาน

3. การดูงาน การเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดแผนภาพเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ตามภาพที่ 1.1 ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศตามภาระงานที่ซับซ้อน

4. ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร คือ ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักของมหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีสำนักทั้งหมด 10 สำนัก ได้แก่ 1 สำนักวิชาการ 2 สำนักทะเบียนและ
วัดผล 3 สำนักเทคโนโลยีการศึกษา 4 สำนักบริการการศึกษา 5 สำนักบรรณสารสนเทศ 6
สำนักพิมพ์ 7 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง 8 สำนักคอมพิวเตอร์ 9 สำนักบัณฑิตศึกษา 10 สำนักวิจัยและ
พัฒนา และแต่ละสำนักประกอบด้วย เลขานุการสำนัก หัวหน้างานอำนวยการ และหัวหน้างาน
บริหารทั่วไป โดยมีประชากร รวมทั้งสิ้น 27 คน เนื่องจากประชากร จำนวน 2 คน ดำรงตำแหน่ง
เลขานุการสำนักควบหัวหน้างานบริหารทั่วไป และอีก 1 คน เกษียณอายุราชการในช่วงระยะเวลาที่
สัมภาษณ์ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อเข้าสัมภาษณ์ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2553 ถึง 24
กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 โดยแต่ละรายจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 30-45 นาที การวิจัยนี้ศึกษาใน
กรอบของภาระงานที่ซับซ้อนเท่านั้น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก หมายถึง เลขานุการสำนัก หัวหน้างาน
อำนวยการ และหัวหน้างานบริหารทั่วไป

5.2 เลขานุการสำนัก หมายถึง หัวหน้างานของสำนักงานเลขานุการสำนักมีหน้าที่
บริหารจัดการงานด้านอำนวยการ งานบริหารทั่วไป และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนัก/
สถาบัน

5.3 หัวหน้างานอำนวยการ หมายถึง หัวหน้างานที่อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของ
เลขานุการสำนักมีหน้าที่ดูแลงานอำนวยการ เช่น งานสารบรรณ งานพัสดุ งานประชุม งานอาคาร
สถานที่ เป็นต้น รวมทั้งการประสานงานให้บริการและอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานต่างๆ
ของสำนัก/สถาบัน

5.4 หัวหน้างานบริหารทั่วไป หมายถึง หัวหน้างานที่อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของ
เลขานุการสำนักมีหน้าที่ดูแลและประสานงานเกี่ยวกับงานแผน งบประมาณ ประเมินผล บุคคล
ฐานข้อมูล ประกันคุณภาพการศึกษา การควบคุมภายใน งานเชิงรุก/งานพัฒนา/งานพิเศษ ฯลฯ ของ
สำนัก/สถาบัน

5.5 ภาระงาน หมายถึง หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการ สำนัก ที่ต้องดำเนินงานนั้นๆ ให้สำเร็จ ถูกต้อง และทันเวลา

5.6 ภาระงานที่ซับซ้อน หมายถึง งานที่มีความยุ่งยากเพราะภาระงานต้องดำเนินงาน ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ แนวปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด โดยใช้ขั้นตอนมากในการดำเนินงาน มีการตัดสินใจ ด้วยเวลาที่กระชั้นชิด ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจเพื่อประกอบการวิเคราะห์ การ แก้ไขปัญหา การตัดสินใจ และต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ทำให้การใช้แหล่งและ ประเภทสารสนเทศที่มีความหลากหลายเป็นสารสนเทศที่อยู่ภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้ ภาระงานที่ได้รับมอบหมายสามารถดำเนินการได้โดยสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน และ องค์กร

5.7 สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่ได้จากคนภายใน และภายนอก หน่วยงาน รวมถึงเอกสารต่างๆ ที่เป็นระเบียบ กฎข้อบังคับ แผนและนโยบาย คู่มือ แบบฟอร์มต่างๆ การดูงาน และการเยี่ยมชมสถานที่

5.8 การใช้สารสนเทศ หมายถึง การที่ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักนำข้อมูลที่ได้ จากการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่ง และประเภทสารสนเทศ เพื่อประกอบการวิเคราะห์ การ พิจารณา และการตัดสินใจให้ภาระงานนั้นสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.9 แหล่งสารสนเทศ หมายถึง ที่มาของข้อมูล/เอกสารเพื่อประมวลผลและใช้ให้เกิด ประโยชน์ต่องาน ทำให้งานสามารถดำเนินการได้ ประกอบด้วย คน เอกสารภายในและภายนอก หน่วยงาน การดูงาน และการเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ

5.10 คน หมายถึง กลุ่มคนที่ทำงานภายในและภายนอกสำนัก เช่น เจ้าหน้าที่ศูนย์ฝ่าย ในสำนัก หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานด้านต่างๆ เป็นต้น

5.11 เอกสารภายในและภายนอกหน่วยงาน หมายถึง ข้อมูลที่ออกจากสำนัก นอก สำนัก หรือหน่วยงานกลาง โดยข้อมูลภายในสำนัก เช่น บันทึก จดหมาย และข้อมูลภายนอกสำนัก หรือหน่วยงานกลาง เช่น มาตรฐาน เกณฑ์ นโยบาย มติ แบบฟอร์ม งบประมาณประจำปี เป็นต้น

5.12 การดูงาน และการเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ หมายถึง การสัมมนา การฝึกอบรม การดู งานตามหน่วยงานต่างๆ ภายนอกสำนักเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานภายในสำนัก

5.13 ประเภทสารสนเทศ หมายถึง สารสนเทศที่ใช้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารหรือข้อมูล โดย แบ่งเป็น 3 ด้าน คือสารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงานและความรู้ และสารสนเทศ ด้านภาระงาน ความรู้และการดำเนินงานให้ลุล่วง

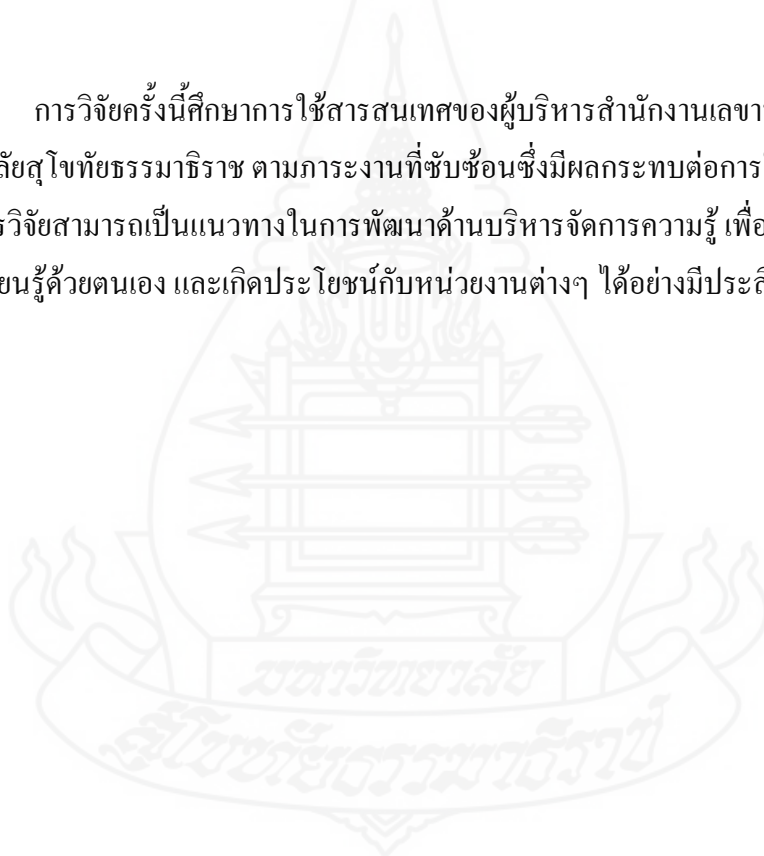
5.14 สารสนเทศด้านภาระงาน หมายถึง ข้อมูล เอกสารทั่วไปที่ให้ข้อมูลเฉพาะเจาะจง สำหรับภาระงานนั้นๆ เช่น แบบฟอร์ม บันทึกขออนุมัติ เป็นต้น

5.15 สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ หมายถึง เอกสาร หรือข้อมูลต่างๆ ที่อธิบายภาระงานนั้นคืออะไร เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประกอบการดำเนินงานต่อไป เช่น ระเบียบกฎเกณฑ์ เป็นต้น

5.16 สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง หมายถึง เอกสารหรือข้อมูลต่างๆที่อธิบายวิธีการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับวิธีการวางแผนและโครงสร้าง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อประกอบการพิจารณา แก้ไข และตัดสินใจ เช่น คู่มือแนวทาง หรือวิธีปฏิบัติ เป็นต้น

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ตามภาระงานที่ซับซ้อนซึ่งมีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ ผลของการวิจัยสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านบริหารจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง และเกิดประโยชน์กับหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นเปรียบเสมือนปัจจัยหลักในการดำรงชีวิตที่มนุษย์ต้องอาศัยสารสนเทศในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มอาชีพใดก็ตาม โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีความก้าวหน้าและสามารถแข่งขันกับองค์กรภายนอกได้ ซึ่งประเด็นหลักๆ ที่ใช้ในการนำเสนอเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศตามลำดับ ดังนี้

1. การบริหารงานธุรการและงานสำนักงานเลขานุการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ
3. ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การบริหารงานธุรการและงานสำนักงานเลขานุการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

1.1 ลักษณะของการบริหารงานธุรการและงานสำนักงานเลขานุการสำนักของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

งานธุรการหรืองานสำนักงานถือเป็นงานที่มีความสำคัญและเป็นงานพื้นฐานที่สามารถอำนวยความสะดวกให้งานการบริหารงานหลักๆขององค์กรสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ชำระ ศรีทิพย์ (2547: 63-66) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานธุรการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดราชบุรี ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ช่วยฝ่ายบริหารฝ่ายธุรการ และหัวหน้างานในฝ่ายธุรการ โดยแบ่งประเภทของงานธุรการได้ 3 ประเภท คือ การบริหารการเงินและการบัญชี การบริหารงานธุรการ และการบริหารงานสารบรรณ จากการวิจัยพบว่างานด้านการบริหารงานธุรการเป็นงานหลักขององค์กรทุกประเภท และจัดเป็นงานบริการที่สนับสนุนและรองรับการดำเนินงานทุกด้านขององค์กร โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การ

จัดทำ การรวบรวม การเข้าถึงและการเผยแพร่สารสนเทศขององค์กรให้เป็นระบบ มีหลักฐานและสามารถตรวจสอบได้และนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

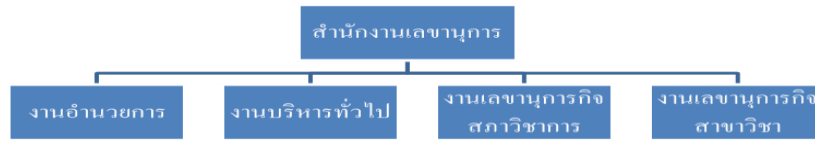
ทิพวรรณ ลิ้มสมบัติอนันต์ (2542: 4,127-133) ได้จำแนกประเภทของการบริหารงานธุรการและการเงินของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในกลุ่มกรุงธนใต้ สังกัดกรุงเทพมหานครไว้ 7 ด้าน คือ ด้านงานสารบรรณ งานทะเบียนและรายงาน งานงบประมาณ งานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ งานพัสดุ และงานการเงินและบัญชี งานการบริหารงานธุรการและการเงินนั้นดำเนินการโดยผู้บริหาร โรงเรียน และเจ้าหน้าที่ธุรการและการเงิน

สำนักงานเลขานุการสำนักของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มี 10 สำนัก คือ สำนักวิชาการ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักบริการการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักพิมพ์ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักบัณฑิตศึกษา และสถาบันวิจัยและพัฒนา

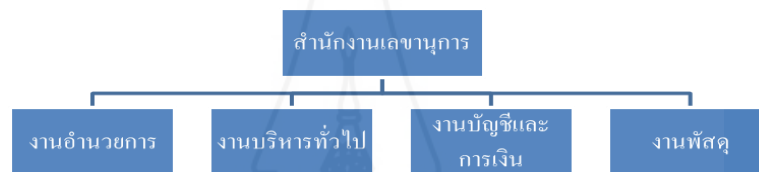
โครงสร้างสำนักงานเลขานุการสำนักในทุกสำนัก/สถาบันมีการแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 2 หน่วยงาน คือ งานช่วยอำนวยความสะดวก/งานบริหารและธุรการ และงานบริหารและพัฒนา/งานส่งเสริมพัฒนา ยกเว้นสำนักวิชาการและสำนักพิมพ์มีลักษณะงานพิเศษและรับผิดชอบเป็นการเฉพาะนอกเหนือจากอำนวยความสะดวกและงานบริหาร สำนักวิชาการดูแลรับผิดชอบโดยเพิ่มงานเลขานุการกิจสภาวิชาการ และงานเลขานุการกิจสาขาวิชา แต่สำนักพิมพ์เพิ่มความรับผิดชอบด้านงานบัญชีและการเงิน และงานพัสดุ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 26-28) ตามแผนภาพที่ 2.1, 2.2 และ 2.3 ตามลำดับ



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างทั่วไปของสำนักงานเลขานุการสำนักสำหรับสำนัก/สถาบัน



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างเฉพาะสำนักงานเลขานุการสำนักสำหรับสำนักศึกษการ



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างเฉพาะสำนักงานเลขานุการสำนักสำหรับสำนักพิมพ์

ลักษณะงานช่วยอำนวยการ/งานบริหารและธุรการ คือ การรับผิดชอบงานเลขานุการผู้บริหาร สารบรรณ ธุรการ ยานพาหนะ งานประชุม พัสดุ อาคารและสถานที่ การประสานงาน/บริการอำนวยความสะดวก สนับสนุนการปฏิบัติงานศูนย์/ฝ่าย การจัดพิมพ์เอกสาร แต่งานบริหารและพัฒนา/ส่งเสริมและพัฒนา รับผิดชอบการประสานและร่วมกับศูนย์/ฝ่ายในการศึกษา วิเคราะห์และดำเนินการด้านบริหารทั่วไปในเรื่องของแผน งบประมาณ การติดตามประเมินผล งานบุคคล การจัดทำฐานข้อมูล การประกันคุณภาพ การควบคุมภายใน งานประชาสัมพันธ์/เผยแพร่/เยี่ยมชม และงานเชิงรุก/งานใหม่/งานพัฒนา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 26-27)

สำนักงานเลขานุการสำนักมีอำนาจหน้าที่ คือ การรับผิดชอบในฐานะหน่วยงานกลางปฏิบัติงานและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภายในสำนักหรือสถาบันเกี่ยวกับงานธุรการบริหารงานทั่วไป การบริหารจัดการงานสำนักงานและส่วนที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของทุกหน่วยงานภายในสำนักหรือสถาบันและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงานทั่วไปและงานที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานใดภายในสำนักหรือสถาบัน โดยเฉพาะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 103)

1.2 ความหมาย และความสำคัญของผู้บริหารระดับต้น และบทบาทของผู้บริหาร สำนักงานเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผู้บริหารระดับต้น เป็นผู้บริหารที่คอยกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม
ข้อกำหนดตามระเบียบปฏิบัติการที่ผู้บริหารระดับกลางกำหนดไว้ และรายงานผลความคืบหน้า
โดยตรงต่อผู้บริหารระดับกลางให้เป็นไปตามสายบังคับบัญชาตามลำดับ

ผู้บริหารระดับต้น หรือหัวหน้างานตามแนวคิดของ ชูติมา วัชรกุล (2544: 9)
หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลควบคุมการปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำ และปฏิบัติงานต่างๆ ที่จำเป็น
เพื่อให้งานผลิตและงานบริการแล้วเสร็จ

ผู้บริหารระดับต้น หรือ ผู้ควบคุม หัวหน้าทีม หัวหน้าแผนก คือ ผู้บริหารที่อยู่
ส่วนล่างขององค์กรและทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงาน งานที่สำคัญของผู้บริหารระดับ
ต้นคือการกำกับ ดูแล และสั่งการ โดยตรงต่อพนักงานและผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานเกิดผลจริง
ตามวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ รวมถึงการตัดสินใจในระยะสั้นด้วย (เสนาะ ดิยาวี 2551: 12, 19)

ผู้บริหารระดับต้นมีความสำคัญต่อการบริหารและการจัดการโดยเฉพาะการ
ตัดสินใจในระยะสั้นที่ครอบคลุมการดำเนินงานประจำวัน กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ให้ความ
ช่วยเหลือในการแก้ปัญหา และรับผิดชอบโดยตรงกับผู้ที่ทำกรปฏิบัติงานในแผนกของตนเอง
ดังนั้น การบริหารงานในระดับนี้ถือเป็นการเริ่มต้นของการจัดการ ที่เป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่า
เพราะเสมือนเป็นการอบรมและการทดสอบแนวคิดการจัดการเบื้องต้น (บุตรี จารุโรจน์ และคน
อื่นๆ 2549: 20)

ผู้บริหารมีบทบาททางด้านการบริหารและการตัดสินใจในองค์กร ด้านการสั่ง
การและกำหนดทิศทางการพัฒนา และบทบาทด้านการวางแผน การจัดองค์กรเพื่อให้บรรลุผล
สำเร็จ โดยที่ผู้บริหารระดับต้นจะมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการในการควบคุมการปฏิบัติงาน
ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดตารางการทำงาน การมอบหมายงานให้
ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบ (ทัศนหาญพล 2551: 88-91)

ผู้บริหารไม่ได้ทำหน้าที่สั่งงานอย่างเดียว แต่ยังมีงานประจำวันซึ่งเรียกว่าเป็น
บทบาท ของผู้บริหารที่ดี ซึ่งประกอบด้วยบทบาทหลัก 3 บทบาทได้แก่ บทบาทความสัมพันธ์
ระหว่างบุคคลซึ่งเป็นบทบาทที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยใช้
ความรู้ทางด้านการเขียนและการพูดของผู้บริหารเป็นสำคัญ บทบาททางด้านข้อมูลเป็นบทบาทที่
เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลคือ การรับข้อมูล การให้ข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์
ขององค์กร และบทบาทในการตัดสินใจ ซึ่งผู้บริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจตลอดเวลา
(เสนาะ ดิยาวี 2551: 7-8)

ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก ประกอบด้วย เลขานุการสำนัก หัวหน้างาน
 อำนวยการ และหัวหน้างานบริหารทั่วไป ตาม โครงสร้างของสำนักงานเลขานุการในทุกสำนัก/
 สถาบัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 119)

บทบาทของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก คือ การกำกับดูแลงาน บริหาร
 จัดการงานในหลายส่วนที่เกี่ยวกับงานธุรการ บริหารงานทั่วไป การบริหารจัดการงานสำนักงาน
 และส่วนที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสำนักหรือสถาบัน การประสานงาน
 และร่วมกับศูนย์/ฝ่ายในการดำเนินการเกี่ยวกับแผน งบประมาณ ประเมินผล งานเชิงรุก/งานใหม่/
 งานพิเศษ โดยให้รวมบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ/บริหารทั่วไป ซึ่งกระจายอยู่ตามศูนย์/ฝ่าย มา
 รวมไว้ที่สำนักงานเลขานุการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 103)

อีกทั้งผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักยังมีบทบาทในการบริหารจัดการ
 สำนักงาน เพื่อดำเนินงานศูนย์/ฝ่าย และดำเนินการเรื่องต่างๆ โดยตรงมิใช่เพียงการเสนอเรื่องผ่าน
 เท่านั้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 108) รวมทั้งบทบาทในการบริหารจัดการงาน
 ธุรการ บริหารงานทั่วไป และงานสำนักงานอย่างแท้จริงและชัดเจนในการดูแลงานแทนศูนย์/ฝ่าย
 ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนให้ศูนย์/ฝ่ายสามารถปฏิบัติงานหลักตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้อย่าง
 เต็มที่ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547: 112)

โลกปัจจุบันที่เป็นยุคข้อมูลข่าวสารแบบไร้พรมแดนที่ทุกคนสามารถติดต่อกันได้
 อย่างทั่วโลก ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา ทำให้องค์กรสามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ได้
 อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การส่งข้อมูลผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์
 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ
 และสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรรวมขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว มี
 คุณภาพ และถูกต้องแม่นยำ การใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้บริหารระดับต้นจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการ
 บริหาร และการจัดการเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างคุ้มค่า และประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร
 และค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้น เช่น ในอดีตการส่งข้อมูลต่างๆ จำเป็นต้องใช้จดหมาย แต่ปัจจุบันการ
 ส่งข้อมูลสามารถส่งผ่านได้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

2. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ

2.1 ความหมายและความสำคัญของสารสนเทศ

สารสนเทศ มีคำนิยามที่หลากหลาย แต่ส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่ ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงที่ได้มีการกลั่นกรองโดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประมวลผล แล้วจึงนำมาปรับประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง และส่วนรวม ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐ ภาคเอกชน ต่างก็ใช้สารสนเทศในการบริหารและจัดการกับภาระงานต่างๆ ให้เกิดประโยชน์ทั่วทั้งองค์การ

สารสนเทศ ในมุมมองของ มาลี ถ้ำสกุล (2546 : 6) ได้ให้คำนิยามของ สารสนเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริง ความรู้ ที่อยู่ในรูปแบบของตัวเลข ตัวอักษร เสียงและภาพต่างๆ โดยมีผู้ส่งสารสื่อสารถึงผู้รับ และยังรวมถึง วัตถุที่ใช้สำหรับบันทึกข้อมูล ที่มีรูปลักษณะต่างๆ ตั้งแต่เอกสารที่เป็นรูปกระดาษ และอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้แล้วสารสนเทศยังรวมถึงกระบวนการต่างๆ ที่ทำให้ได้รับข้อมูลหรือสารสนเทศที่ตนต้องการ โดยใช้การค้นหา แสวงหา รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ อีกด้วย

นอกจากนี้แล้ว ชีน ภู่วรรณ (2550: 8) ได้กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้ว โดยที่สารสนเทศที่ตนนั้นจำเป็นต้องได้รับการประมวลผลให้ได้ผลลัพธ์ตรงกับความต้องการ ได้อย่างทันเวลา และเหมาะสมกับผู้ใช้งาน

วัลย์รัตน์ ชายท้าว (2550: 23) กล่าวถึง สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งถูกจัดเก็บไว้อย่างมีระบบเพื่อนำเสนอ และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์ต่อมนุษย์ตั้งแต่ยุคดึกดำบรรพ์ จนถึงยุคปัจจุบัน และในอนาคต สารสนเทศเปรียบเสมือนเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตที่ขาดไม่ได้ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง สังคม ส่วนรวม และยังส่งผลต่อการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และต่อประเทศที่สามารถพัฒนาและเป็นประเทศที่มีความก้าวหน้า เจริญเติบโต แข็งแรง ด้วยการบริหารประเทศโดยใช้สารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำพาประเทศไปสู่ความยิ่งใหญ่และมีอำนาจต่อรองเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของประเทศได้ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น สิงคโปร์ เป็นต้น

นุรีดา จะปะกียา (2549: 18) สรุปถึงความสำคัญของสารสนเทศที่เปรียบเสมือนกับทรัพย์สินที่มีค่าและให้ประโยชน์ที่ดีทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคมทุกระดับ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือทางปัญญาที่ช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตได้อย่างดีในสังคม และสารสนเทศยังเปรียบเสมือนมรดกทางสังคมที่ช่วยให้มนุษย์สามารถรับรู้เรื่องราวในอดีตที่มีการบันทึกไว้ และ

ถ่ายทอดไปยังบุคคล สังคม และประเทศต่างๆ ในโลก เพื่อรับรู้ แก้ไข ปรับปรุง เพื่อประโยชน์
สำหรับคนรุ่นหลังในการดำรงชีวิตต่อไป

2.2 การใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศเป็นกิจกรรมที่ผู้ใช้แสวงหา ค้นหา และใช้สารสนเทศที่ได้ให้
เกิดประโยชน์เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศ โดยมีผู้ใช้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ
ดังนี้

เทเลอร์ (Taylor, 1991: 221) ระบุแนวคิดการใช้สารสนเทศจำเป็นต้องใช้ความ
เข้าใจโดยแหล่งที่ใช้อาจจะเป็นห้องสมุด ระบบสารสนเทศ ที่ปรึกษา อื่นๆ เป็นต้น การใช้
สารสนเทศเกิดจากตัวผู้ใช้เป็นผู้กำหนดและสร้างขึ้นจากระบบและสถานการณ์ต่างๆ ที่ผู้ใช้เป็นผู้
เลือก โดยเน้นผู้ใช้จะสร้างความเข้าใจได้อย่างไร การค้นหาสารสนเทศตามมิติต่างๆ เพื่อให้เกิด
ความเข้าใจ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศตามสถานการณ์ต่างๆ และนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์
กับระบบ รวมถึงการเน้นผู้ใช้สารสนเทศด้วยคำถามว่าอย่างไร ผู้ใช้กำหนดความต้องการ
สารสนเทศในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างไร ผู้ใช้แสดงออกถึงความต้องการสารสนเทศกับระบบ
อย่างไร และผู้ใช้อมีการใช้สารสนเทศกับระบบนั้นอย่างไร ซึ่งแนวคิดนี้เป็นจุดเริ่มต้นเกี่ยวกับ
โครงสร้างในการใช้สารสนเทศว่ามีสารสนเทศอะไรบ้างสำหรับผู้รับข้อมูลและสำหรับปัญหาหรือ
สถานการณ์ต่างๆ

วิลสัน (Wilson, 2000: 50) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่
เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ค้นพบนำมาผสมผสานกับพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่ในตัวผู้ใช้ ซึ่งสัมพันธ์
ทางด้านกายภาพโดยผู้ใช้อาจจะแสดงออกด้วยการทำเครื่องหมายหรือระบุว่ามีความสำคัญ หรือ
สัมพันธ์กับจิตใจโดยเป็นการเปรียบเทียบระหว่างสารสนเทศใหม่กับความรู้ที่มีอยู่แล้วของผู้ใช้

ไบสตรอม (Bystrom, 2005: 1051-1054) ระบุแนวคิดการใช้สารสนเทศโดยมี
จุดเริ่มต้นจากภาระงาน ทำให้เกิดการแสวงหา และการค้นหาสารสนเทศ โดยจำแนกระดับภาระ
งาน คือ การสร้างภาระงาน (Task Construction) ซึ่งประกอบด้วยความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขและ
เป้าหมายในการดำเนินงาน การดำเนินงานจริง (Actual Performance) ซึ่งประกอบด้วยการ
ปฏิบัติงานและการดำเนินการตามแนวคิดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการทำงานให้
สำเร็จ (Task Completion) เป็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานทำให้งานเกิดความสำเร็จ

แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศมีการศึกษาในมิติของกลุ่มอาชีพที่มีความ
หลากหลาย เช่น ตำรวจ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ นักวิจัย พยาบาล
เป็นต้น อธิวัฒน์ พรรณาสุระ (2544: 104) ตำรวจใช้สารสนเทศเพื่อการป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ อรรถพล สารพล (2544) การใช้สารสนเทศของประชาชนคณะ

กรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตำบล และเพื่อพัฒนาทักษะการใช้สารสนเทศของตนเอง จารุวรรณ ลักษณ์เกียรติ (2546: 4) นักวิจัยสาขาประมงใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการค้นคว้าและการทำวิจัย โสภี อุณรุท (2546: 4) พยาบาลมีการใช้สารสนเทศเพื่อปฏิบัติงานดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย โดยสรุปแต่ละกลุ่มอาชีพมีการใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศตามอาชีพที่แตกต่างกัน

สรุปโดยภาพรวมการใช้สารสนเทศมีประโยชน์และความสำคัญต่อทุกกลุ่มอาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศ ผู้ใช้สารสนเทศต่างก็มีวัตถุประสงค์ในการใช้ไม่เหมือนกัน แปรเปลี่ยนไปตามกลุ่มอาชีพนั้นๆ

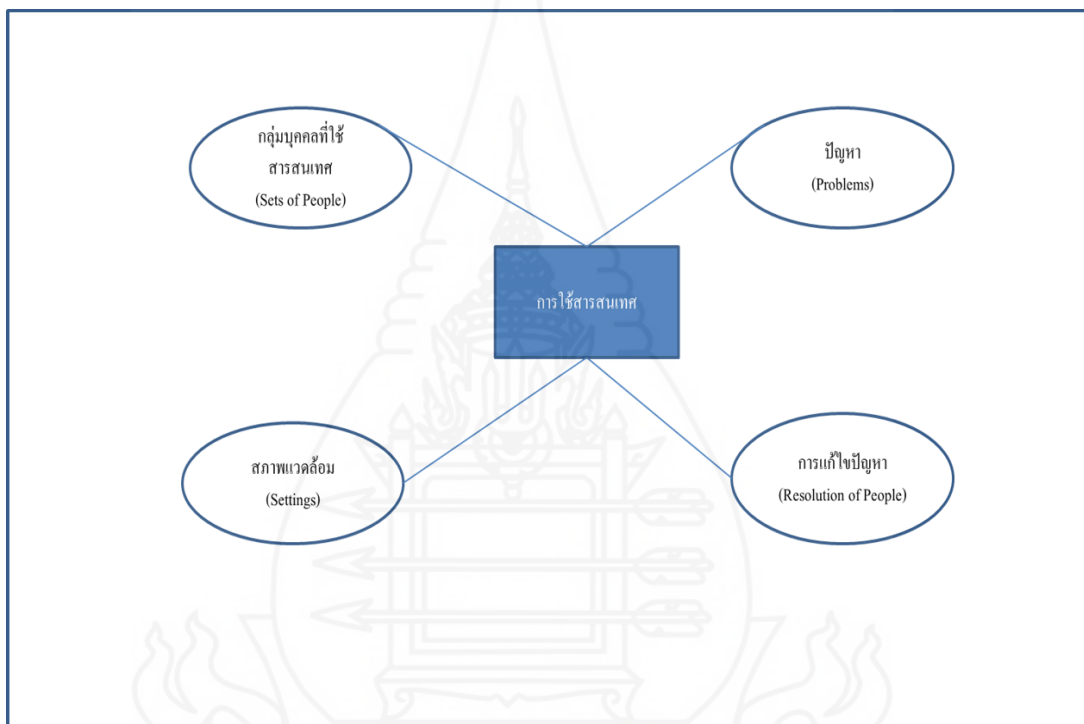
3. ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมสารสนเทศ เป็นกิจกรรมของมนุษย์ที่ครอบคลุมการค้นหาสารสนเทศ และ การใช้สารสนเทศหรือการส่งต่อสารสนเทศไปยังผู้อื่น ซึ่งพฤติกรรมสารสนเทศมีจุดเริ่มต้นจากความต้องการสารสนเทศของบุคคล และนำไปสู่พฤติกรรมสารสนเทศที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวิชาชีพของวิศวกร แพทย์ หรือกลุ่มเกษตรกร ชาวประมง ย่อมมีพฤติกรรมสารสนเทศที่แตกต่างกัน ตามบริบทสถานะแวดล้อมของกลุ่มผู้ใช้ โดยมีปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ การศึกษา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศด้วยกันทั้งสิ้น

3.1 ตัวแบบเกี่ยวกับสถานะแวดล้อมในการใช้สารสนเทศของเทเลอร์

(Taylor, 1991: 217-255) ได้กล่าวถึงการสารสนเทศที่มีบริบทและสถานะแวดล้อมเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การใช้สารสนเทศแตกต่างกัน สถานะแวดล้อมในการใช้สารสนเทศมีองค์ประกอบหลักด้วยกัน 4 ประการ ได้แก่ 1. กลุ่มบุคคลที่ใช้สารสนเทศ (Sets of People) โดยตัวแปรหลักที่มีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ ได้แก่ การศึกษา ซึ่งระดับของการศึกษานั้นสามารถช่วยให้การใช้สารสนเทศนั้นเกิดประโยชน์ได้ทางด้านทักษะต่างๆ วิธีการ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องที่ทำให้การใช้สารสนเทศของกลุ่มนักวิชาการหรือกลุ่มวิชาชีพที่ได้รับการศึกษา เช่น นักบัญชี วิศวกร แพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย นักวิทยาศาสตร์ อาจารย์ เป็นต้น การใช้สารสนเทศมีความแตกต่างกันกับกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศกลุ่มอื่นๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ประชาชนทั่วไป เป็นต้น เนื่องจากระดับการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้มีความแตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้การใช้สารสนเทศในสถานะแวดล้อมนั้นแตกต่างกันด้วย 2. ปัญหา (Problems) ซึ่งองค์ประกอบหลักดังกล่าวเป็นประเด็นด้านปัญหาของการใช้สารสนเทศและเกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยสามารถใช้ประสบการณ์ในอดีต การใช้เทคโนโลยีหรือความรู้ต่างๆ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา

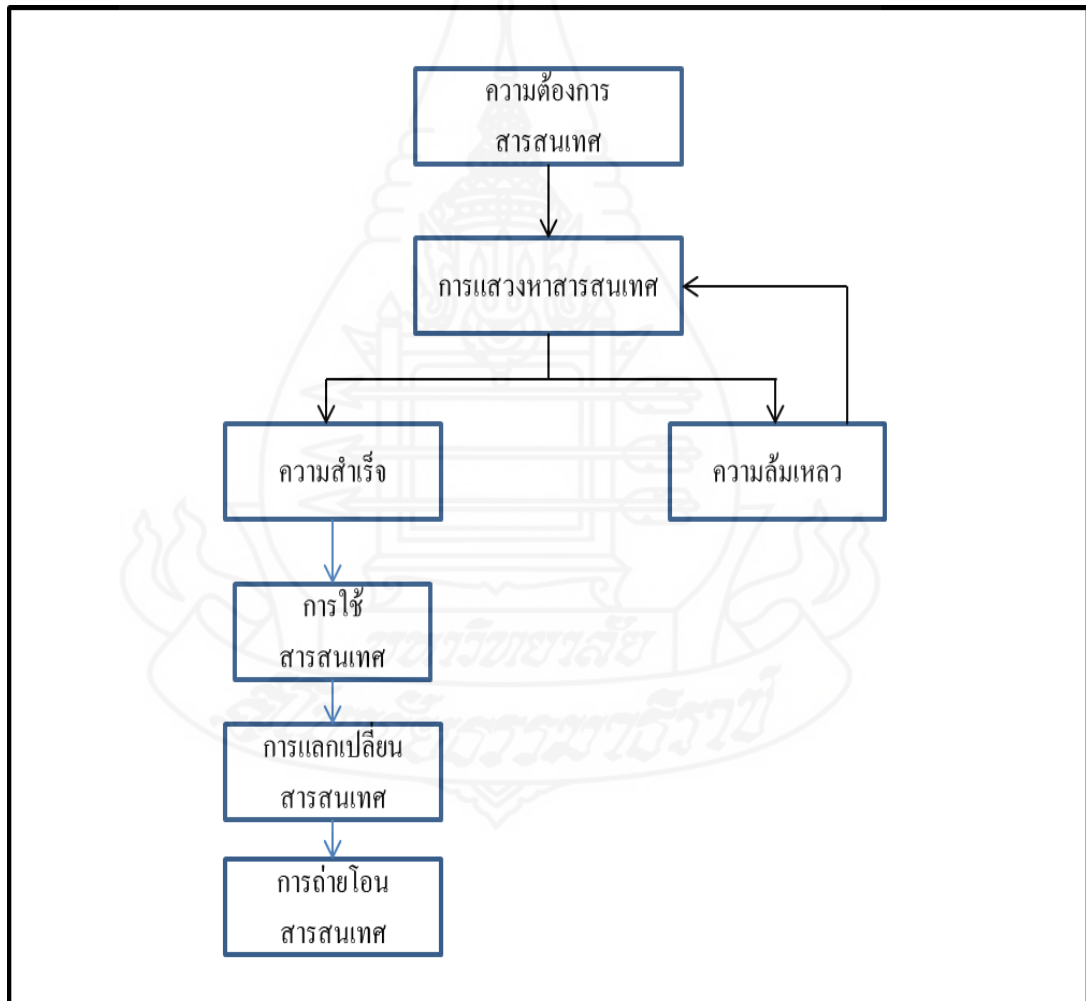
3. สภาพแวดล้อม (Settings) ที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศนั้นเกี่ยวข้องกับทางด้านบริบททางด้านกายภาพที่มีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน และมีผลต่อการแสวงหาและทำให้เกิดการใช้สารสนเทศได้ 4. แนวทางในการแก้ไขปัญหา (Resolution of Problems) คือ ความกระจ่าง การเข้าใจปัญหานั้นอย่างถ่องแท้ เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา ความจริง การยืนยัน การคาดการณ์ หรือความเป็นไปได้ แรงบันดาลใจ และเทคนิคส่วนบุคคลหรือทางด้านการเมือง ที่จำเป็นต้องใช้ความสัมพันธ์ ความมีชื่อเสียง เป็นต้น ตามกรอบแนวคิดที่แสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ตัวแบบเกี่ยวกับสถานะแวดล้อมในการใช้สารสนเทศของเทเลอร์
ที่มา: Taylor (1991: 217-255)

โดยสรุปลักษณะเฉพาะของตัวแบบเทเลอร์เน้นการใช้สารสนเทศตามบริบทของผู้ใช้ตามกลุ่มอาชีพ สภาพแวดล้อม ย่อมทำให้การใช้สารสนเทศแตกต่างกัน รวมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ แต่ข้อจำกัดคือยังไม่มีการศึกษากับผู้ในแต่ละรายซึ่งมีคุณลักษณะเฉพาะในการใช้สารสนเทศที่อาจจะมีผลต่อพฤติกรรมสารสนเทศในมิติต่างๆที่แตกต่างกัน หรือเหมือนกันก็ได้ รวมทั้งยังไม่มีการศึกษาการใช้สารสนเทศที่แปรเปลี่ยนไปตามวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของประสบการณ์ การศึกษา และพฤติกรรมสารสนเทศ

3.2 ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของวิลสัน (Wilson, 1999: 251) ได้กล่าวว่า การใช้สารสนเทศจะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้เป็นหลัก และทำให้ผู้ใช้เกิดการแสวงหา และค้นหาสารสนเทศนั้นจากระบบสารสนเทศภายในหรือที่ตนมีอยู่ และแหล่งสารสนเทศจากภายนอก ซึ่งในการค้นหาหรือแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้แต่ละครั้งนั้น อาจจะพบกับความสำเร็จ หรือความล้มเหลวได้ ถ้าผู้ใช้สารสนเทศสามารถแสวงหาสารสนเทศได้สำเร็จ และทำให้ผู้ใช้เกิดการใช้สารสนเทศได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และสามารถแลกเปลี่ยน และถ่ายโอนสารสนเทศไปยังผู้อื่นได้ แต่ถ้าผู้ใช้สารสนเทศมีการแสวงหาสารสนเทศแล้วเกิดความล้มเหลว ผู้ใช้สารสนเทศจำเป็นต้องเริ่มกระบวนการค้นหาหรือแสวงหาสารสนเทศนั้นๆ ใหม่อีกครั้ง ตามตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศที่แสดงในภาพที่ 2.5

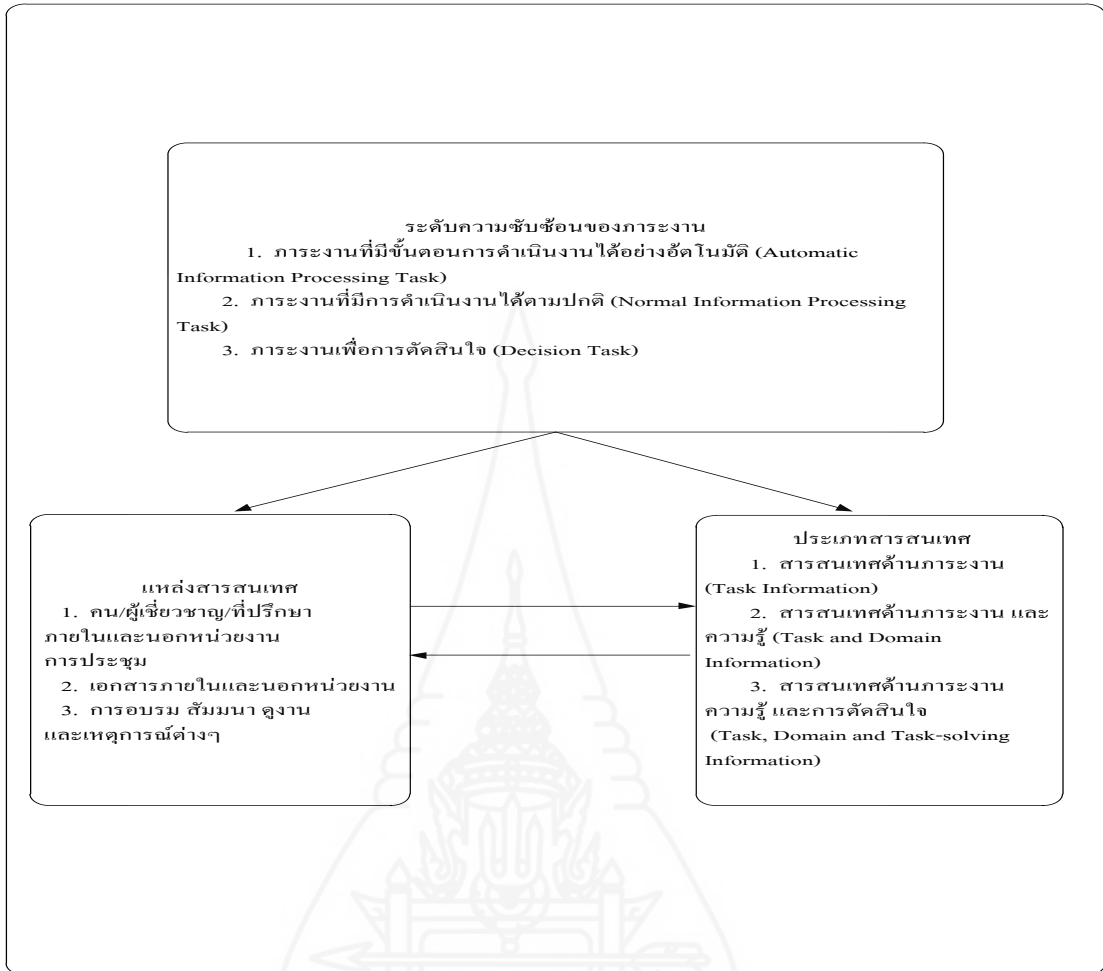


ภาพที่ 2.5 ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ

ที่มา: Wilson (1999: 251)

โดยสรุปลักษณะเฉพาะของตัวแบบวิลสันเน้นการใช้สารสนเทศที่เกิดจากความ ต้องการสารสนเทศของผู้ใช้เป็นหลัก ถ้าผู้ใช้เกิดการแสวงหาสารสนเทศ ย่อมต้องมีการประมวลผล และการใช้เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้อย่างเป็นทางการ เป็นเหตุเป็นผล รวมทั้งศึกษาการใช้สารสนเทศโดยเน้นพฤติกรรมสำคัญ คือ พฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหา สารสนเทศ พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศอย่างครอบคลุม ส่วน ข้อจำกัด คือ ตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศเป็นตัวแบบที่เน้นความเรียบง่าย ซึ่งตามสภาพ ความเป็นจริงเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศยังมีปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานะแวดล้อม บทบาทของ ผู้ใช้สารสนเทศ ภาระงาน และวัตถุประสงค์ของการใช้ ล้วนแล้วแต่ทำให้เกิดความต้องการ สารสนเทศด้วยกันทั้งสิ้น อีกทั้งยังไม่มีมีการวิจัยเกี่ยวกับกิจกรรมย่อยที่เกิดขึ้นในแต่ละพฤติกรรม สารสนเทศ ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้การใช้สารสนเทศมีความแตกต่างกัน

3.3 ตัวแบบเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในมุมมองของไบสตรอม (Bystrom, 2002: 581-591) ซึ่งต่อยอดแนวความคิดจากตัวแบบของวิลสัน (Wilson, 1999: 251) เน้นศึกษาเรื่องการใช้ สารสนเทศตามภาระงานที่มีผลกระทบต่อการใช้แหล่งและประเภทสารสนเทศ ตัวแบบนี้วิจัยกับ กลุ่มองค์กรภาครัฐของฟินแลนด์ที่เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานเทศบาลซึ่งมีประสบการณ์ในหน้าที่ รวม 39 คน งานวิจัยนี้เลือกกลุ่มงานการจัดการจราจรชั่วคราวเพื่อการฟื้นฟูภูมิทัศน์ที่ได้รับความ เสียหาย เหตุผลที่เลือกงานดังกล่าวเพราะเป็นงานส่วนกลางและเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่บริหารงาน ธุรการเทศบาลเป็นหลัก โดยแบ่งลักษณะของภาระงาน คือ ภาระงานที่มีขั้นตอนการดำเนินงานได้ อย่างอัตโนมัติ (Automatic Information Processing Task) ภาระงานที่มีการดำเนินงานได้ตามปกติ (Normal Information Processing Task) และภาระงานเพื่อการตัดสินใจ (Decision Task) ยิ่งภาระ งานนั้นซับซ้อนมาก การใช้แหล่งและประเภทสารสนเทศก็จะแตกต่างกันไป แหล่งสารสนเทศ คือ คน เอกสาร และการเยี่ยมชม ส่วนประเภทสารสนเทศ ได้แก่ สารสนเทศด้านภาระงาน (Task Information) เป็นสารสนเทศที่ให้ข้อมูลเฉพาะเจาะจงสำหรับภาระงานนั้นๆ สารสนเทศด้านภาระ งาน และความรู้ (Domain Information) เป็นสารสนเทศที่เป็นข้อมูลอธิบายภาระงานนั้นคืออะไร และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการตัดสินใจ (Task, Domain and Task-solving Information) เป็นสารสนเทศที่เป็นข้อมูลอธิบายวิธีการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับวิธีการวางแผนและ โครงสร้าง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ตัวแบบที่ศึกษาเกี่ยวกับภาระงานที่ ซับซ้อนมีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ คือ ยิ่งภาระงานนั้นมีความซับซ้อน แหล่งที่ใช้บ่อยมักใช้ มากกว่าเอกสาร ยิ่งต้องการใช้ประเภทสารสนเทศมากขึ้นเท่าไร แหล่งที่ใช้ย่อมมีความหลากหลาย มากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะคนภายในองค์กรและการใช้แหล่งที่เป็นเอกสารภายนอก ตามภาพที่ 2.6 ดังนี้



ภาพที่ 2.6 ตัวแบบเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในมุมมองของไบสตรอม

ที่มา: Bystrom (2002: 591)

โดยสรุปลักษณะเฉพาะของตัวแบบไบสตรอมเน้นศึกษาความซับซ้อนของภาระงาน และกิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามภาระงานจริงที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ รวมทั้งเป็นการศึกษาการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ ข้อจำกัดของตัวแบบ คือ ยังไม่ได้ศึกษาระดับของภาระงาน มิติที่มีผลกระทบกับการดำเนินงานที่อาจจะเกิดขึ้นจากตัวผู้ใช้ หรือสภาพแวดล้อม และระดับความซับซ้อนของภาระงานที่เพิ่มขึ้นอาจจะมีผลกระทบต่อความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกัน แต่ถึงอย่างไรก็ตามตัวแบบของไบสตรอมมีกรอบแนวคิดที่ชัดเจนเพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศตามภาระงานในแต่ละกลุ่มอาชีพ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยต่างประเทศ

การศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในบริบท และกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน การใช้สารสนเทศก็มีความแตกต่างกันไป

ฮิลล์ (Hill, 1984: 32-35) ศึกษาสารสนเทศกับการตัดสินใจของผู้จัดการระดับกลาง งานวิจัยเป็นการศึกษาแบบกึ่งคุณภาพ ประชากรเป็นผู้จัดการระดับกลาง โดยศึกษาเกี่ยวกับภาระงานของผู้จัดการและการรวบรวม การจัดเก็บ การค้นคืนสารสนเทศ รวมถึงอุปนิสัยในด้านการสื่อสาร จากการวิจัยพบว่าภาระงานด้านการบริหารจัดการ คือ การวางแผน การจัดการ การเป็นผู้นำด้านการตัดสินใจต่างๆ และการควบคุม ทำให้แหล่งสารสนเทศที่ผู้บริหารระดับกลางต้องการคือการติดต่อกันเป็นการส่วนตัว ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยระหว่างกลุ่มคนทำงานเดียวกันในองค์กร การประชุมกับกลุ่มนักวิชาชีพขององค์กรอื่นๆ ซึ่งแหล่งสารสนเทศนี้เป็นแนวทางในการแนะนำ ความคิดเห็น และข้อเท็จจริงของประเด็นต่างๆซึ่งมีอิทธิพลต่อการวางแผน การตัดสินใจ และการดำเนินการ

เฮอ์เบิร์ต (Herbert, 1989) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในระดับที่แตกต่างกันขององค์กรที่ให้บริการแก่บุคลากร หรือศูนย์ให้บริการทางด้านสุขภาพจิตชุมชน งานวิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล การศึกษานั้นพบว่าการใช้สารสนเทศมีความแตกต่างกันตามระดับหน้าที่การทำงาน รูปแบบของสารสนเทศ และผู้อ้างอิง ข้อสังเกตที่พบคือการให้คำนิยามเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการของศูนย์ยังคงคลุมเครือ ประเภทการใช้สารสนเทศของพนักงานที่ให้บริการ โดยตรงมีความสอดคล้องมากที่สุด องค์กรต่างๆที่ต้องใช้ระบบสารสนเทศซึ่งมีการออกแบบเพื่อให้มีการใช้สารสนเทศนั้นอาจจะไม่สามารถรองรับให้กับผู้ใช้ได้ทุกกลุ่ม ประสิทธิภาพของการเลือกใช้และการใช้สารสนเทศ รวมถึงการออกแบบระบบสารสนเทศในการให้บริการประชาชนสามารถปรับปรุงให้เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ตามระดับกลุ่มของคนที่ปฏิบัติงานและตามความต้องการของผู้ใช้ได้ ระดับของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร ผู้จัดการหรือหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ให้บริการโดยตรง ซึ่งบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มคนที่แตกต่างกันในองค์กรทำให้การออกแบบระบบสารสนเทศให้สอดคล้องตามกลุ่มผู้ใช้ด้วย การตัดสินใจในระดับปฏิบัติการเป็นสารสนเทศที่ต้องใช้กับเจ้าหน้าที่ในระดับการให้บริการโดยตรง การตัดสินใจด้านการจัดการเป็นสารสนเทศที่ใช้สำหรับผู้จัดการ และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์หรือองค์กรที่ใช้สำหรับกลุ่มระดับผู้บริหาร ซึ่งการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจนั้นจำเป็นต้องใช้สารสนเทศซึ่งระดับหน้าที่แตกต่างกันย่อมทำให้การใช้สารสนเทศ

แตกต่างกันด้วย ปัจจัยหลักๆ 3 ปัจจัยที่พิจารณาถึงคุณค่าของสารสนเทศที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้ในองค์กร ได้แก่ คุณค่าของสารสนเทศที่มีความเกี่ยวข้องกัน คุณค่าของสารสนเทศที่ง่ายในการเข้าถึง และคุณค่าของสารสนเทศที่ได้มาเพื่อการใช้สารสนเทศให้เกิดประโยชน์

บรอสซาร์ด (Brossard, 1998: 41-48) ได้ศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศของนักลงทุนต่างชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีขอบเขตการทำงาน การวิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากร คือ นักลงทุนต่างชาติ จำนวน 20 คน เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานส่งเสริมของยุโรป จำนวน 18 คน ที่ปรึกษาต่างชาติ จำนวน 3 คน และผู้อำนวยการในแต่ละสาขา จำนวน 3 คน และการวิจัยยังใช้วิธีการส่งแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 197 บริษัทที่ตั้งอยู่ในยุโรป ผลการวิจัยพบว่าลักษณะภาระงานที่เกี่ยวกับการประสานงานในเครือข่ายทั่วโลก ทำให้การใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจในการลงทุนมีความซับซ้อน โดยเป็นการรับรู้ความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูง ทำให้พฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกเป็นแหล่งที่มีความสำคัญซึ่งประกอบด้วย การเยี่ยมชมโรงงาน เครือข่ายภายในหน่วยงาน และบริษัทในเครือข่ายต่างประเทศ รวมถึงการติดต่อกับบริษัทภายนอก เพื่อประกอบการพิจารณา การวิเคราะห์โครงการ และการตัดสินใจ

ไบสตรอม (Bystrom, 1999: 109-128) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานที่ซับซ้อน แหล่งและประเภทสารสนเทศ งานวิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและปริมาณ ประชากร คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการของเทศบาล จำนวน 39 คน ผลจากการวิจัยพบว่า ภาระงานที่ซับซ้อนทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเกิดความต้องการที่จะแสวงหาสารสนเทศที่มีแหล่ง และประเภทสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจง ภาระงานที่ซับซ้อนเป็นสิ่งกำหนดให้เกิดความต้องการสารสนเทศ ที่ทำให้เกิดการใช้แหล่งสารสนเทศ และประเภทสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นแหล่งหรือรูปแบบสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก ถ้าภาระงานซับซ้อนนั้นๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อการตัดสินใจ ผู้ใช้สารสนเทศที่เป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐของเมืองแอมสเตอร์และโพริในประเทศฟินแลนด์ จำเป็นต้องใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นผู้รู้ หรือผู้อำนวยการ ผู้เชี่ยวชาญ ภายในองค์กรเป็นหลัก

คลิฟท์และวาเดนบอสช (Clift and Vandenbosch, 1999: 187-195) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงาน โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นการลดรอบของเวลา งานวิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับประชากรที่เป็นกลุ่มผู้นำของโครงการต่างๆ ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ลักษณะของงานโครงการที่ซับซ้อน คือ การลดรอบระยะเวลาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยการใช้ช่วงเวลาในการพัฒนาให้สั้นลงด้วยการข้ามขั้นตอนด้านการตัดสินใจ แต่เพิ่มงานที่คาบเกี่ยวกันในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การวิเคราะห์ทางธุรกิจ และการพัฒนาด้านการตลาด ซึ่งงานดังกล่าวจำเป็นต้องมีการสรุปผลในเวลาเดียวกันเพื่อทำให้ขั้นตอนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สั้นลง

เฮิทซุม และเพทเทอร์เซน (Hertzum and Pejtersen, 1999: 761-776) ศึกษาเกี่ยวกับวิศวกรมีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศอย่างไร ผลจากการวิจัยพบว่าวิศวกรมีภาระงานที่ซับซ้อนเกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวกับการเลือกแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยใช้เอกสารเกี่ยวกับการออกแบบซึ่งขัดแย้งกับแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคที่ถูกคัดเลือกไว้แล้ว ทำให้วิศวกรมีแหล่งสารสนเทศเบื้องต้นที่พบว่าใช้มากที่สุดคือเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรเพราะเป็นแหล่งที่เข้าถึงง่าย วิศวกรค้นหาข้อมูลเพื่อจะเข้าถึงแหล่งบุคคลโดยแหล่งบุคคลจะเป็นผู้รู้ข้อมูลนั้นๆ โดยเป็นการติดต่อทางวาจาและลายลักษณ์อักษร

ยามาอูชิ และคนอื่นๆ (Yamauchi, 2003: 81-88) ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศของช่างเทคนิคด้านงานบริการ การวิจัยใช้การสัมภาษณ์กับประชากรที่เป็นช่างเทคนิค จำนวน 16 คน ผลการวิจัยพบว่าช่างเทคนิคด้านงานบริการต้องเผชิญกับปัญหาอยู่เสมอทั้งเป็นปัญหาที่ยากและใหม่ ทำให้ต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา ประเภทข้อมูลที่ช่างเทคนิคด้านบริการใช้มี 2 ประเภท คือ แนวทางปฏิบัติที่ช่างเทคนิคต้องปฏิบัติตาม และการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มากมาย รวมถึงเคล็ดลับต่างๆ ที่ช่างเทคนิคได้พบและแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ โดยมีการเขียนบันทึกไว้อย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นประเภทข้อมูลที่ช่างเทคนิคนิยมใช้กันมาก

ออสเตอร์แมน (Osterman, 2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้แหล่งสารสนเทศผ่านทางอินเทอร์เน็ตและรูปแบบการแสวงหาสารสนเทศในกลุ่มคนไข้ที่เป็นมะเร็ง ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่ถือเป็นแหล่งสารสนเทศประเภทหนึ่งที่ให้ข้อมูลต่างๆ ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายน้อย ผู้ป่วยโรคมะเร็งสามารถใช้สารสนเทศเพื่อหาความรู้และได้รับประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่สามารถทำให้คนไข้มีสุขภาพและอาการที่ดีขึ้นในยุคดิจิทัล อินเทอร์เน็ตจัดได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศซึ่งมีข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับโรคมะเร็งที่ผู้ป่วยสามารถเข้าไปใช้ ค้นหา และแสวงหาอย่างเชื่อถือได้ ผู้ป่วยโรคมะเร็งใช้สารสนเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับโรคมะเร็งและหาแนวทางในการดูแลและจัดการเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างน่าพึงพอใจ และการใช้สารสนเทศของผู้ป่วยกลุ่มนี้จะมีตัวแปรที่มีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ เช่น อายุ เชื้อชาติ เพศ การศึกษา เป็นต้น

แจนซี (Janse, 2004: 579-590) ศึกษาพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายด้านป่าไม้ของยุโรป วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์ของผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายป่าไม้ ระบุความต้องการสารสนเทศงานวิจัยเป็นแบบเชิงสำรวจ โดยศึกษากับประชากรที่เป็นบุคลากรที่ทำงานด้านขั้นตอนของนโยบายป่าไม้ของยุโรป ผลจากการวิจัยพบว่าลักษณะงานเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ในการกำหนดนโยบายป่าไม้จำเป็นต้องดำเนินการโดยการค้นหาสารสนเทศ การตีความ การคิดค้น ทำให้สารสนเทศเป็น

ส่วนหนึ่งในขั้นตอนของนโยบายเพื่อการดำเนินงาน และการตัดสินใจ จากการวิจัยยังพบว่าผู้ตัดสินใจใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรมากที่สุด ส่วนประเภทสารสนเทศที่ใช้และมีความสำคัญมากที่สุด คือ สารสนเทศที่เป็นขั้นตอนเกี่ยวกับนโยบาย และนโยบายเกี่ยวกับความชอบธรรม

โอดอนเนล โคช และบูนนี่ (O'Donnell, Koch and Boone, 2005: 145-164) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความรู้ด้านวิชาการและภาระงานที่ซับซ้อนเกี่ยวกับข้อเสนอนโยบายด้านข้อบังคับต่างๆ ของนักวิชาการด้านภาษี วัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ ความรู้ด้านขั้นตอนและผลลัพธ์ที่คาดหวังมีความสัมพันธ์กับความซับซ้อนของภาระงานอย่างไร เมื่อนักวิชาชีพด้านภาษีมมีการพัฒนาการให้คำแนะนำต่อลูกค้า ผลจากการวิจัยพบว่าลักษณะภาระงานที่ซับซ้อนของนักวิชาการด้านภาษี คือ ต้องดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนในการรายงานผล งานที่ซับซ้อนคืองานที่ยากในการตัดสินใจในแต่ละขั้นตอน โดยเฉพาะขั้นตอนที่เกี่ยวกับการประเมินแนวทางในการตัดสินใจที่นักวิชาการด้านภาษีจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจด้านขั้นตอน ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ ในการตัดสินใจเพื่อให้สอดคล้องกับข้อบังคับ และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

คาพิริริและบอนดี (Kapuriri and Bondy, 2005: 714-720) ศึกษาความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้ดำเนินงานและนักวางแผนเกี่ยวกับสุขภาพในประเทศอุกันดา วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อพิจารณาประเภทสารสนเทศที่มีอิทธิพลมากที่สุดสำหรับนักวางแผนและบุคลากรด้านสุขภาพเพื่อการตัดสินใจ เพื่อการประเมินเกี่ยวกับความพร้อมและคุณภาพของสารสนเทศที่สำคัญ และเพื่อกำหนดการใช้และการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อการตัดสินใจ งานวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและวิเคราะห์ผลโดยใช้ SPSS ประชากรเป็นบุคลากรที่ทำงานด้านสุขภาพ นักวางแผน เจ้าหน้าที่รัฐกร เจ้าหน้าที่ตำบลจำนวน 610 ราย ผลจากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่รัฐกรและบุคลากรด้านสุขภาพใช้สารสนเทศจากคำบอกเล่าของแพทย์ มากที่สุด เพื่อกำหนดความคิดเห็น แต่นักวางแผนและผู้แนะนำจะใช้สารสนเทศจากเพื่อนทำงาน แนวทางสากล และประสบการณ์ของแต่ละคน มากที่สุด เพื่อการตัดสินใจ การประเมินสารสนเทศที่เกี่ยวข้องพบว่ามีความพร้อมและคุณภาพ อาจจะต้องมีการปรับปรุงความพร้อมของสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ เช่น การบริหารจัดการสารสนเทศด้านสุขภาพ แนวทางการดูแลรักษา และรายงานการดูแลต่างๆ แหล่งสารสนเทศที่พบว่ามีการใช้บ่อยคือ แหล่งต่างๆ ไป เช่น ห้องสมุด ซึ่งอาจจะพบปัญหาถ้าเป็นพื้นที่ชนบทเพราะไม่มีห้องสมุดเฉพาะสำหรับด้านการแพทย์ ส่วนแหล่งที่ใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับน้อย จากการวิจัยยังพบความแตกต่างระหว่างแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพมีการใช้แหล่งสารสนเทศที่แตกต่างกัน บุคลากรด้าน

สุขภาพจะใช้อินเทอร์เน็ตและวารสารในระดับที่น้อยกว่าแพทย์เพราะแพทย์มีทักษะทางด้านเทคนิคในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้ดีกว่า

แมคคลาฟลิน (McLaughlin, 2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของศิลปิน การวิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์โดยใช้คำถามกึ่งโครงสร้าง ประชากรเป็นศิลปินจำนวน 15 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของศิลปิน และประยุกต์สารสนเทศเพื่อบริหารให้กับศิลปิน ผลจากการวิจัยพบว่าศิลปินใช้สารสนเทศจากแหล่งที่ได้จากการพูดคุยกับคน การบันทึกจากวัตถุและสภาพแวดล้อม และยังใช้สารสนเทศจากแหล่งอื่นๆ เช่น หนังสือ สถานที่ต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ความต้องการที่จะสร้างงานเชิงสร้างสรรค์แล้ว ศิลปินยังแสวงหาสารสนเทศเพื่อทำให้งานศิลปะของตนมีการพัฒนาอย่างมืออาชีพ และเพื่อวัตถุประสงค์ในความต้องการสารสนเทศส่วนตนเมื่อต้องการใช้ห้องสมุด ซึ่งรูปแบบสารสนเทศที่ใช้มีทั้งที่สามารถมองเห็นได้และเป็นข้อความ

ซี (Xie, 2008: 339-359) ได้ศึกษามิติของภาระงานที่มีอิทธิพลต่อการแสวงหาและขั้นตอนในการค้นคืนสารสนเทศ วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ มิติของภาระงานมีผลต่อการแสวงหาและขั้นตอนในการค้นคืนสารสนเทศอย่างไร งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยใช้ประชากรจำนวน 40 คน และแบ่งกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มองค์กร และกลุ่มด้านการศึกษา ผลจากการวิจัยพบว่ามิติของภาระงาน ได้แก่ ธรรมชาติของงาน เช่น งานประจำ งานเฉพาะ งานไม่ปกติ เป็นต้น และกรอบเวลา เช่น ค่อนข้างมาก ค่อนข้างน้อย และไม่ชัดเจน เป็นต้น รวมทั้งจุดเริ่มต้นของภาระงานที่มาจากตัวเองเป็นผู้สร้างและได้รับมอบหมาย ประเภทของภาระงาน เช่น ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ข้อมูลเฉพาะ ข้อมูลทั่วไป หรือข้อมูลที่รู้อยู่แล้ว เป็นต้น ความยืดหยุ่น เช่น ยืดหยุ่นมาก ยืดหยุ่น และไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น แต่ละมิติของภาระงานมีผลต่อการแสวงหาและค้นคืนสารสนเทศ โดยเฉพาะงานด้านการวางแผน กลยุทธ์ในการปรับใช้ และการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายในการค้นหา

ทริเบียและโมเซอร์ (Tribbia and Moser, 2008: 315-326) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศเพื่อสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงของผู้จัดการชายฝั่ง โดยศึกษากับกลุ่มผู้จัดการชายฝั่งของรัฐแคลิฟอร์เนียซึ่งต้องเผชิญกับความเสี่ยงของสภาพภูมิอากาศที่ผันผวนมากขึ้น จึงทำให้ผู้จัดการต้องการสารสนเทศเพิ่มเติมและแหล่งความรู้อื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อเริ่มต้นทำการวางแผนรองรับสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลง จากการวิจัยพบว่าผู้จัดการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นการสื่อสารกันกับกลุ่มเพื่อนทำงานในตำแหน่งงานที่คล้ายคลึงกันภายในองค์กรมากที่สุด และประเภทสารสนเทศที่ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ คือ สารสนเทศที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของโลก และข้อมูลเกี่ยวกับภาวะโลกร้อน

พาร์ค และ โช (Park and Cho, 2010: 1160-1171) ศึกษาเกี่ยวกับความซับซ้อนของภาระงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลากรในโรงงานผลิตนิเวศลิษฐ์แห่งหนึ่ง ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อน คือ มีขั้นตอนในการทำงานที่เชื่อมโยงกับงานย่อย งานมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ ต้องใช้การวิเคราะห์ ระบบควบคุมมีความซับซ้อน ผลจากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่สัมพันธ์กับการรับรู้ความซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้ต้องมีความชาญฉลาด ความรู้ และมีกลยุทธ์การบริหารจัดการ และการปฏิบัติงาน เช่น กลยุทธ์ที่ออกแบบเพื่อผู้ปฏิบัติงาน หรือการพัฒนากระบวนการโดยผู้ปฏิบัติงานเอง เป็นต้น

โดยสรุปจากงานวิจัยต่างประเทศในช่วงก่อนปี 2000 พบว่างานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศของกลุ่มอาชีพต่างๆ เน้นด้านการจัดการ การบริหาร เพื่อนำสารสนเทศที่แสวงหาได้มาเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา และการตัดสินใจ แต่งานวิจัยหลังปี 2000 พบว่างานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศเริ่มนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีการสื่อสาร อินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายขึ้น แต่ผู้ใช้ก็ต้องมีความรู้ และความเข้าใจในการปรับและประยุกต์ใช้ด้วย นอกจากนี้แล้วงานวิจัยโดยรวม พบว่าสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์ต่อการพิจารณา และการตัดสินใจของผู้ใช้สารสนเทศในทุกระดับ ทุกกลุ่มอาชีพไม่ว่าจะยุคสมัยไหนใดก็ตาม โดยเฉพาะการใช้แหล่งสารสนเทศจะเห็นได้ว่าแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลทั้งในหรือนอกองค์กรเป็นแหล่งที่เข้าถึงได้ง่าย น่าเชื่อถือ เพื่อการตัดสินใจทั้งสิ้น รวมถึงงานวิจัยยังมีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศตามภาระงานที่ซับซ้อนในสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น ซับซ้อนด้วยข้อจำกัดด้านเวลา ซับซ้อนด้วยขั้นตอนการทำงานเพื่อการตัดสินใจ เป็นต้น

4.2 งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในประเทศ ที่ศึกษานั้นมีความแตกต่างกันไปตามกลุ่มงาน และกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันไป

บัณฑิตย์ กองกุล (2540: 131-134) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพการจากระบบสารสนเทศ การใช้ระบบสารสนเทศ และปัญหาในการจัดการและใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารงาน งานวิจัยเน้นศึกษาการใช้ในมุมมองของระบบเป็นหลัก จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ทราบข้อมูลในหน่วยงานเป็นบางเรื่อง และต้องการใช้สารสนเทศที่มีอยู่ในสำนักงานมีคุณสมบัติที่ใช้ประโยชน์มากที่สุด คือ การนำไปใช้ประโยชน์ใน

ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน และการวางแผนกำหนดนโยบาย การนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้เกี่ยวกับเรื่องของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มากที่สุด การดำเนินการในเรื่องการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด คือ ให้ทุกงานดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีศูนย์ข้อมูลกลางก่อนการเก็บข้อมูล ควรจำแนกเรื่องของข้อมูลตามลักษณะงาน มีการกำหนดขอบเขตของการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ให้ชัดเจน และมีการเก็บรักษาข้อมูลไว้ทั้งหมด

ประสิทธิ์ อทินวงศ์ (2541: 101-104) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสภาวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ การใช้แหล่งสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศ และเปรียบเทียบสภาพการใช้และแหล่งสารสนเทศที่ใช้ งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่เป็นผู้บริหารสภาวัฒนธรรมจังหวัดจำนวน 350 คน จากการวิจัยพบว่า สภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้สารสนเทศรวมทุกด้าน ด้านขนบธรรมเนียมประเพณีและศาสนา ด้านภาษาและวรรณกรรม ด้านศิลปกรรมและโบราณคดี ด้านการละเล่น ดนตรี และการพักผ่อนหย่อนใจ ด้านการใช้วัสดุตีพิมพ์ ส่วนการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้บริหารแบ่งได้เป็น 4 ด้าน คือ ด้านสมบัติส่วนบุคคล ที่พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ ด้านบุคคล พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับ ครูอาจารย์ ด้านหน่วยงาน/สถาบัน พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับวัด ด้านสื่อมวลชน พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับโทรทัศน์ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ พบว่าผู้บริหารสภาวัฒนธรรมมีอุปสรรคเกี่ยวกับบุคลากรประจำที่มีความรู้และประสบการณ์ไม่เพียงพอ และสถานที่อยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง

อริวัฒน์ พรธนาสุระ (2544: 99-107) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้แหล่งสารสนเทศของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรเป็นข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น จำนวน 798 คน จุดประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมใน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านวิธีใช้สารสนเทศ ด้านผู้ใช้สารสนเทศ และด้านสนับสนุนการใช้สารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าสภาพการใช้สารสนเทศของข้าราชการตำรวจมีสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมโดยรวมที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านผู้ใช้สารสนเทศ ตำรวจใช้ข้อมูลอุบัติเหตุจราจรเป็นเกณฑ์ประกอบการพิจารณานามาตราการต่างๆ มาใช้ปฏิบัติเพื่อลดอุบัติเหตุในพื้นที่ ทำให้ข้าราชการตำรวจมีการใช้สารสนเทศ มากที่สุด โดยแหล่งที่ใช้มากที่สุด คือ สื่อเสียหายหรือคู่มือในคดี และเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ ข้อมูลอุบัติเหตุจราจร

โชติรส แก้วบุญเรือง (2545: 96-99) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของนัก
 ธรณีวิทยาและนักธรณีฟิสิกส์ในด้านการสำรวจและผลิตปิโตรเลียม กรณีศึกษาบริษัท ยูโนแคล ไทย
 แลนด์ จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประชากรเป็นนักธรณีวิทยาจำนวน 29 คน
 และนักธรณีฟิสิกส์ จำนวน 12 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ศึกษาการใช้สารสนเทศของนัก
 ธรณีวิทยาและนักธรณีฟิสิกส์ในด้านการสำรวจและผลิตปิโตรเลียม ศึกษาปัญหาและอุปสรรคใน
 การใช้สารสนเทศ และเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าการใช้สารสนเทศมี
 วัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก และใช้เพื่อศึกษาเรียนรู้และเพื่อสนองความต้องการ
 ส่วนตัวเป็นอันดับรอง ส่วนรูปแบบสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่มีการใช้ความรู้ที่ได้จากการสนทนา
 กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และรองลงมาคือการใช้ฐานข้อมูลและรายงานการวิจัย
 นอกจากนี้แล้วความทันสมัยของสารสนเทศในการใช้ส่วนใหญ่จะมีความใหม่ล่าสุดไม่เกิน 1 ปี
 และ 1-5 ปี ตามลำดับ แหล่งสารสนเทศส่วนใหญ่ใช้จากแหล่งสารสนเทศที่ได้จากการสนทนา
 อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญ ฐานข้อมูลบริษัท การศึกษา และรายงานภายในบริษัท ตามลำดับ
 ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของกลุ่มการศึกษานี้พบได้ 3 ประเด็น คือ
 สารสนเทศ ซึ่งมีเนื้อหาไม่ตรงตามความต้องการ การแสวงหาสารสนเทศที่ยุ่งยาก และขาดการ
 จัดเก็บและรวบรวมอย่างต่อเนื่อง ตามด้วยผู้ใช้สารสนเทศ ไม่สามารถค้นหาสารสนเทศตามที่
 ต้องการ และไม่ทราบว่าแหล่งสารสนเทศอยู่ที่ใด และไม่มีเวลาในการใช้สารสนเทศ สุดท้าย คือ
 แหล่งสารสนเทศ พบว่าสารสนเทศอยู่กระจัดกระจายทำให้การค้นหาไม่สะดวก และเพื่อนร่วมงาน
 หรือผู้เชี่ยวชาญมีเวลาน้อยทำให้ไม่สามารถขอข้อมูลที่ต้องการได้

โสภี อุณรุท (2546: 206-209) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของพยาบาลใน
 โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยใช้
 พยาบาลของโรงพยาบาลรัฐเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 382 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ
 ศึกษาการใช้สารสนเทศของพยาบาล ในด้านวัตถุประสงค์การใช้ เนื้อหา รูปแบบ แหล่ง วิธีการ
 เข้าถึงสารสนเทศ ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้สารสนเทศ ผลจากการวิจัยพบว่าพยาบาลมี
 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย และเพื่อ
 พัฒนาทักษะการใช้สารสนเทศของตนเอง ด้านเนื้อหาสารสนเทศนั้น พยาบาลใช้เนื้อหาสารสนเทศ
 ในหมวดการพยาบาลทั่วไป และหมวดการพยาบาลเฉพาะทาง ด้านรูปแบบสารสนเทศพบว่า
 พยาบาลส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ ด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่า
 แหล่งสารสนเทศภายใน พยาบาลใช้ความรู้หรือประสบการณ์ของตนเองและใช้ข้อมูลที่เก็บสะสม
 ไว้ใช้ส่วนตัวเป็นหลัก ส่วนแหล่งสารสนเทศภายนอก พยาบาลใช้แหล่งสารสนเทศโดยวิธีสนทนา
 ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนร่วมงาน และการขอยืมสารสนเทศจากผู้เชี่ยวชาญ เข้าร่วมสัมมนา เข้าร่วม

ฝึกอบรม และศึกษาดูงาน นอกจากนี้แล้วแหล่งสารสนเทศภายนอกที่ให้บริการเป็นทางการได้แก่ ห้องสมุดโรงพยาบาล และศูนย์เอกสาร แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน เช่น สารสนเทศจากการอ่าน หนังสือพิมพ์ คู่มือทัศน และฟังวิทยุ การเข้าถึงสารสนเทศจะใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้น และไม่ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้น โดยใช้ค้นหาจากหนังสือที่ชั้น การใช้สารสนเทศพบว่ามีปัญหาด้านเนื้อหา สารสนเทศ คือ เนื้อหาเป็นภาษาอังกฤษเข้าใจยาก ปริมาณสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการมีจำนวนน้อย และคุณภาพของเนื้อหาไม่ทันสมัย แหล่งสารสนเทศพบว่ามีปัญหา คือการเปิดปิด บริการใช้ห้องสมุดของราชการไม่ตรงตามเวลาที่พยาบาลต้องการใช้ และสถานที่ตั้งของแหล่ง สารสนเทศอยู่ไกลไม่สะดวกในการใช้ ผู้ใช้สารสนเทศพบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับเวลาเพราะมีงาน ประจํามาก และไม่มีความรู้ในการใช้ซีดีรอม และคอมพิวเตอร์ ด้านอุปกรณ์การติดต่อสื่อสาร พบว่า ปัญหาเกิดจากอุปกรณ์ในการเชื่อมโยงที่ขัดข้องอยู่เสมอ ไม่มีการเชื่อมโยงเครือข่าย และจำนวน คอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้ใช้ และคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัยทำให้การทำงานเกิดความ ล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ

บุหพันธ์ อภัยตะกุล (2548: 105-108) ศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิง สำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 354 ชุด วัตถุประสงค์ ของการวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจในด้านเนื้อหา ลักษณะของเนื้อหา ความ ทันสมัย รูปแบบ และแหล่งสารสนเทศธุรกิจ รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศและศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา ระยะเวลาดำเนินกิจการ ขนาดกิจการ ประเภทกิจการ และ ที่ตั้งกิจการของผู้ประกอบการกับความต้องการใช้สารสนเทศทางธุรกิจ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้สารสนเทศด้านธุรกิจที่เป็นเนื้อหาด้านการตลาด และการบริหารจัดการใน ระดับมาก ด้านลักษณะเนื้อหาพบว่าผู้ประกอบการต้องการใช้สารสนเทศทางธุรกิจที่มีลักษณะ เนื้อหาเชิงวิเคราะห์ และข้อมูลสถิติ ตัวเลข แผนภูมิประกอบคำบรรยายในระดับมาก ด้านแหล่ง สารสนเทศพบว่าผู้ประกอบการใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล คือ เพื่อนร่วมงาน มากที่สุด และเนื้อหา สารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ สารสนเทศด้านการตลาด โดยเป็นรูปแบบวารสารทางธุรกิจและ อดสาหกรรม มากที่สุด

ยุพา วัฒนศักดิ์กุล (2549: ง, 45-46) ศึกษาการใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดย ศึกษาการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงานหลักซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหาคำสัมภาษณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัย จำนวน 12 ราย ซึ่งเป็นสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ สภาพการใช้ และปัญหาการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

โดยเฉพาะการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงานหลัก 7 งาน คือ งานจัดตารางนัดหมาย งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก งานจัดเก็บเอกสาร งานติดตามข่าวสาร งานบริหารงานประชุม และการติดตามงานระหว่างทำและการเตือนผู้บังคับบัญชา ซึ่งแต่ละงานมีความแตกต่างกัน จุดเริ่มต้นของการใช้สารสนเทศมาจากผู้บังคับบัญชาและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการสื่อสาร และแทนที่การสื่อสารด้วยกระดาษในระดับที่เพิ่มมากขึ้น

นวพร ไชยทองศรี (2549: ง, 107-108) ศึกษาการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าและการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้และเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศ การใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อการศึกษา ค้นคว้าและการทำวิทยานิพนธ์ ผลจากการวิจัยพบว่านักศึกษาระดับปริญญาโทใช้สารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ ในระดับมาก การเปรียบเทียบวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศ การใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศประเภทต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน นักศึกษาใช้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ในระดับมาก โดยใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทฐานข้อมูลที่ห้องสมุดของสถาบันจัดให้สูงที่สุด

จุฑามาย อารมณีสวระ (2551: ง) ศึกษาการใช้สารสนเทศของครูผู้ทำหน้าที่นิเทศ ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรเป็นครูผู้ทำหน้าที่นิเทศในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 335 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ ระดับการใช้สารสนเทศ เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศ และระดับปัญหาการใช้สารสนเทศของครูผู้ทำหน้าที่นิเทศ ผลการวิจัยพบว่าครูใช้สารสนเทศด้านผู้เรียน สารสนเทศที่ใช้รวบรวมจากงานวิชาการของโรงเรียน มีการสืบค้นสารสนเทศด้วยตนเองซึ่งสารสนเทศเป็นภาษาไทยมากกว่าภาษาต่างประเทศ ใช้สารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์ ระยะเวลาในการรวบรวมสารสนเทศไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่จะใช้ ด้านความทันสมัยของสารสนเทศขึ้นอยู่กับความต้องการ มีการจัดเก็บสารสนเทศเป็นแฟ้มเอกสารแยกตามหัวข้อ รวบรวมใช้เฉพาะตนเอง และมีความรู้ความสามารถในการสืบค้นในระดับปานกลาง

สุชาติ ฐะมะลี (2553: 4-5) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของนักจัดรายการวิทยุชุมชนที่ผ่านการอบรมจากสถาบันการประชาสัมพันธ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประชากร คือ นักจัดรายการวิทยุ จำนวน 1,021 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพการใช้ เปรียบเทียบการใช้ และปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของนักจัดรายการวิทยุชุมชน ผลจากการวิจัยพบว่านักจัดรายการวิทยุชุมชนใช้สารสนเทศด้านจรรยาบรรณนักจัดรายการวิทยุชุมชน และด้านการจัดและผลิตรายการวิทยุชุมชน โดยใช้แหล่งสารสนเทศที่มากที่สุด คือ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่อหนังสือพิมพ์ โดยเลือกพิจารณาแหล่งสารสนเทศที่ค้นหาได้รวดเร็ว และคัดเลือกสารสนเทศที่ให้ข้อมูลชัดเจน

สุภาพรณ มีนา (2554: 4-5) ศึกษาการใช้สารสนเทศของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลสงฆ์ กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประชากร คือ บุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลสงฆ์ จำนวน 350 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้ความต้องการใช้สารสนเทศ และปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลสงฆ์ ผลจากการวิจัยพบว่าบุคลากรเป็นแพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยเหลือคนไข้มีการใช้สารสนเทศโดยใช้ห้องสมุดของโรงพยาบาลสงฆ์เป็นหลัก ซึ่งเอกสารที่ใช้เป็นวารสารวิชาการ มากที่สุด วัสดุไม่ตีพิมพ์มีการใช้รูปภาพมากที่สุด และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการใช้ฐานข้อมูลทางสาธารณสุขมากที่สุด

โดยสรุปงานวิจัยในประเทศส่วนใหญ่พบว่าการศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศกับกลุ่มอาชีพที่มีความหลากหลาย วัตถุประสงค์ของการวิจัยเน้นศึกษาเกี่ยวกับการสภาพการใช้ วัตถุประสงค์การใช้ การเปรียบเทียบการใช้ ปัญหาและอุปสรรคของการใช้สารสนเทศเป็นหลัก งานวิจัยไทยยังพบว่าส่วนใหญ่ใช้วิธีวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และการเข้าถึงสารสนเทศโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการแสวงหาสารสนเทศ เช่น อินเทอร์เน็ต อีเมลล์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อง่ายในการเข้าถึง มีความรวดเร็ว และน่าเชื่อถือ แหล่งที่ใช้สารสนเทศส่วนใหญ่จะเน้นบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีความรอบรู้ในภาระงานนั้นๆ เป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในกลุ่มอาชีพเดียวกัน การสนทนา การพูดคุย เป็นต้น งานวิจัยไทยยังพบว่าการใช้สารสนเทศไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศที่สัมพันธ์กับภาระงานที่มีความซับซ้อน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก โดยการวิจัยนั้นจะใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล โดยมีลำดับขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

ประชากร คือ กลุ่มผู้บริหารสำนักงานเลขานุการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประกอบด้วย เลขานุการสำนัก มี 7 คน หัวหน้างานอำนวยการ 10 คน หัวหน้างานบริหารทั่วไป 8 คน และเลขานุการสำนักควบคุมหัวหน้างานบริหารทั่วไป 2 คน รวมจำนวน 27 คน ตามตาราง 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ประชากร

ชื่อสำนัก	เลขานุการสำนัก	ตำแหน่ง		เลขานุการสำนัก ควบคุมหัวหน้างาน บริหารทั่วไป
		หัวหน้างาน อำนวยการ	หัวหน้างาน บริหารทั่วไป	
วิชาการ	-	1	1	-
ทะเบียนและวัดผล	1	1	1	-

ตารางที่ 3.1 ประชากร (ต่อ)

สำนักงานเลขานุการ สำนัก	เลขานุการสำนัก	ตำแหน่ง		เลขานุการสำนัก ควบหัวหน้างาน บริหารทั่วไป
		หัวหน้างาน อำนวยการ	หัวหน้างาน บริหารทั่วไป	
เทคโนโลยีการศึกษา	-	1	-	1
บริการการศึกษา	1	1	1	-
บรรณสารสนเทศ	-	1	-	1
พิมพ์	1	1	1	-
การศึกษาต่อเนื่อง	1	1	1	-
คอมพิวเตอร์	1	1	1	-
บัณฑิตศึกษา	1	1	1	-
วิจัยและพัฒนา	1	1	1	-
รวม	7	10	8	2

การเก็บข้อมูลมีเลขานุการสำนักของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา และสำนักบรรณสารสนเทศที่ควบตำแหน่งเลขานุการสำนัก และหัวหน้างานบริหารทั่วไป จำนวน 2 คน และไม่สามารถเก็บข้อมูลของสำนักวิชาการจำนวน 1 คน เพราะเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดในช่วงระยะเวลาที่ทำการสัมภาษณ์ ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2553 ถึง 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 การสัมภาษณ์ใช้เวลาเฉลี่ย 30-45 นาทีต่อ 1 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล เพื่อให้ได้รายละเอียดของข้อมูลอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อน และการใช้แหล่งและประเภทสารสนเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ แนวคำถามสัมภาษณ์ แบบสังเกต เอกสารที่เกี่ยวข้อง และเครื่องบันทึกเสียง

2.1 แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ โดยมี ชื่อ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถพิเศษในภาระงานต่างๆ (ภาคผนวก ง)

2.2 แนวคำถามสัมภาษณ์ มีจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ สภาพการใช้สารสนเทศ และเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศตามภาระงานที่ซับซ้อน (ภาคผนวก ฉ)

2.3 แบบสังเกต โดยใช้แบบสังเกตเกี่ยวกับแหล่ง และรูปแบบสารสนเทศ (ภาคผนวก จ)

2.4 เอกสารที่เกี่ยวข้อง คือ ตำรา วารสารวิชาการ และผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศเพื่อนำมาศึกษาและวิเคราะห์ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย และแนวคำถามในการสัมภาษณ์

2.5 เครื่องบันทึกเสียง พร้อมสมุดบันทึกเพื่อเก็บรายละเอียดของคำสัมภาษณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล ณ ห้องประชุมสำนักงานเลขานุการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2553 ถึง 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกตามขั้นตอน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2547: 73-80) ดังนี้

3.1 กำหนดขอบเขตและประเด็นข้อคำถามให้ชัดเจน โดยการเตรียมความพร้อม การตรวจสอบเครื่องมือแนวคำถามสัมภาษณ์ แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไป แบบสังเกต การทดลองสัมภาษณ์ และการติดต่อ พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1.1 จัดส่งแนวคำถามสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และแบบสังเกต เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักพิจารณา และแก้ไข ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1.2 เริ่มทดลองสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้วยแนวคำถามสัมภาษณ์ตามข้อ 3.1.1 โดยแนะนำตัวเอง วัตถุประสงค์ในการทำวิจัยและนัดหมายเวลาล่วงหน้าทางโทรศัพท์

3.1.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเทป พร้อมวิเคราะห์ และปรับปรุงแนวคำถามสัมภาษณ์ให้ตรงประเด็น

3.1.4 ขออนุญาตทำวิทยานิพนธ์ และหนังสือเวียน เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยถึงผู้อำนวยการแต่ละสำนัก จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (ภาคผนวก ข)

3.2 เข้าสู่สถานที่ที่นัดหมายและแนะนำตนเองกับผู้ให้สัมภาษณ์ โดยใช้ห้องประชุม และห้องทำงาน ของสำนักงานเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ก่อนที่จะสัมภาษณ์จริง ผู้วิจัยได้จัดทำตารางนัดหมายกับผู้ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ผ่านเลขานุการสำนัก พร้อมจัดส่งแนวคำถามสัมภาษณ์ (ภาคผนวก ฉ) ทางอีเมลล์และโทรสารถึงเลขานุการสำนักเพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้ทราบแนวคำถามก่อนล่วงหน้า

3.3 ชี้แจงจุดมุ่งหมายและแนะนำงานวิจัย

ผู้วิจัยชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ กำหนดระยะเวลาในการสัมภาษณ์โดยประมาณ 30-45 นาที และยื่นหนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัยเพื่อลงนามร่วมกันระหว่างผู้วิจัย และผู้เข้าร่วมวิจัย (ภาคผนวก ค) แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ (ภาคผนวก ง) และแนวคำถามสัมภาษณ์ (ภาคผนวก ฉ)

3.4 สัมภาษณ์เจาะลึก

ผู้วิจัยเริ่มต้นดำเนินการสัมภาษณ์ โดยเปิดเทปเพื่อบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ และใช้แนวคำถามสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้อธิบาย ระหว่างการสัมภาษณ์ถ้ามีข้อสงสัยผู้วิจัยจะถามใหม่เพื่อความถูกต้อง และสุดท้ายขอบคุณผู้เข้าร่วมวิจัยในการให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล และถ้ามีข้อสงสัยเพิ่มเติม ผู้วิจัยจะมาขอข้อมูลใหม่อีกครั้ง

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกสำหรับการวิจัยครั้งนี้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2547: 93-94) คือ เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้อธิบายคำถามทำให้ได้รับคำตอบมากขึ้น ได้มีโอกาสเผชิญหน้ากับผู้ให้สัมภาษณ์ และได้ข้อมูล รายละเอียดที่เฉพาะเจาะจง และคำตอบที่ชัดเจนในเรื่องที่ศึกษา

กรณีสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยที่ควมตำแหน่งเลขานุการสำนัก ผู้วิจัยแยกสัมภาษณ์ตามตำแหน่งหน้าที่

3.5 ถอดเทปบันทึกเมื่อถึงที่พักทันที

หลังจากสัมภาษณ์เสร็จ ผู้วิจัยถอดเทปบันทึกทันทีเมื่อถึงที่พัก เพื่อตรวจสอบข้อมูล ให้ถูกต้อง และครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลคู่ขนานไปกับการสัมภาษณ์ และนำกลับมาวิเคราะห์อีกครั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และถูกต้อง โดยวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ และปริมาณ ตามรายละเอียดและขั้นตอน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม (ภาคผนวก ฉ) ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มข้อมูล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน โดยคำนวณค่าร้อยละ และแสดงผลเป็นตาราง

4.2 การจำแนกกลุ่มข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการถอดเทปสัมภาษณ์ เป็น 4 กลุ่ม คือ

4.2.1 **ผู้ใช้สารสนเทศ** คือ เลขานุการสำนัก และหัวหน้างาน กรณีผู้เข้าร่วมวิจัยควมตำแหน่งจะแยกผู้ใช้ตามตำแหน่งหน้าที่ ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มผู้ใช้โดยการใช้รหัสพยัญชนะไทยเป็นตัวกำหนดชื่อสำนัก และรหัสตัวเลขเป็นตัวกำหนดตำแหน่งงานของผู้ใช้สารสนเทศ

4.2.2 **ประเภทของภาระงาน**

4.2.3 **ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อน**

4.2.4 **แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ตามภาระงานที่ซับซ้อน**

4.3 การวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากแนวคำถามสัมภาษณ์ (ภาคผนวก จ) เป็นเชิงคุณภาพ และปริมาณ ดังนี้

4.3.1 เชิงคุณภาพ โดยการตีความ เชื่อมโยง แปลความหมาย เปรียบเทียบเพื่อ เชื่อมโยงข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เข้าถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ สภาพการใช้ และ เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการ

4.3.2 เชิงปริมาณ โดยหาความถี่ของแหล่งและประเภทสารสนเทศตามภาระงาน ที่ซับซ้อนของเลขานุการสำนัก และหัวหน้างาน โดยคำนวณเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแสดงผล เป็นตาราง และแผนภาพ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ และเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอเนื้อหาเป็น 3 ตอน คือ

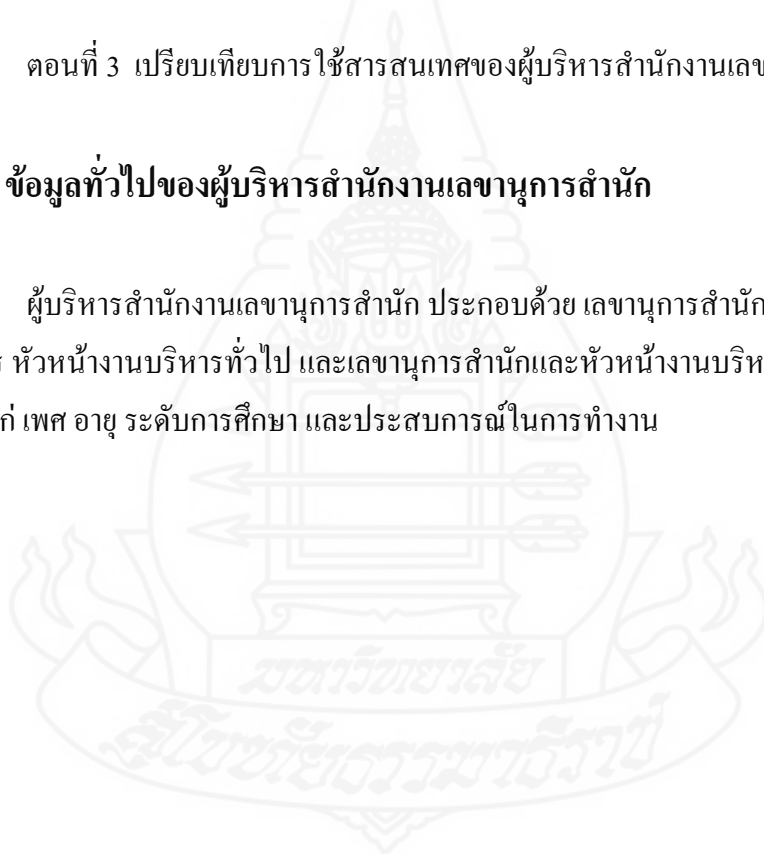
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก ประกอบด้วย เลขานุการสำนัก หัวหน้างาน อำนวยการ หัวหน้างานบริหารทั่วไป และเลขานุการสำนักและหัวหน้างานบริหารทั่วไป โดยข้อมูลทั่วไปได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

ข้อมูลทั่วไป	เลขานุการสำนัก		ตำแหน่ง หัวหน้างานอำนวยการ		ตำแหน่ง หัวหน้างานบริหารทั่วไป		เลขานุการสำนักและหัวหน้างาน บริหารทั่วไป		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เพศ									
หญิง	4	57.14	10	100.00	7	87.50	1	50.00	22
ชาย	3	42.86	0	0	1	12.50	1	50.00	5
รวม	7	100.00	10	100.00	8	100.00	2	100.00	27
อายุ									
50 ปีขึ้นไป	7	100.00	5	50.00	5	62.50	1	50.00	18
ต่ำกว่า 50 ปี	0	0	5	50.00	3	37.50	1	50.00	9
รวม	7	100.00	10	100.00	8	100.00	2	100.00	27
ระดับการศึกษา									
ปริญญาตรี	2	28.57	10	100.00	4	50.00	1	50.00	17
ปริญญาโท	5	71.43	0	0	4	50.00	1	50.00	10
รวม	7	100.00	10	100.00	8	100.00	2	100.00	27

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	เลขานุการสำนัก		หัวหน้างานอำนวยการ		ตำแหน่ง หัวหน้างานบริหารทั่วไป		เลขานุการสำนักและหัวหน้างาน บริหารทั่วไป		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ประสบการณ์ใน การทำงาน									
21 ปีขึ้นไป	7	100.00	6	60.00	7	87.50	2	100.00	22
10-20 ปี	0	0	4	40.00	1	12.50	0	0	5
รวม	7	100.00	10	100.00	8	100.00	2	100.00	27

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักจำนวน 27 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

เลขานุการสำนักทั้งหมดมีจำนวน 7 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 และเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 ซึ่งทั้งหมดมีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 7 คน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 และรองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และเลขานุการสำนักทั้งหมดมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 21 ปี จำนวน 7 คน

หัวหน้างานอำนวยการทั้งหมดเป็นเพศหญิงมีจำนวน 10 คน ซึ่งมีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 5 คน และต่ำกว่า 50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละเท่ากันที่ร้อยละ 50 โดยทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 10 คน และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 21 ปีขึ้นไปจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และรองลงมามีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 10-20 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40

หัวหน้างานบริหารทั่วไปทั้งหมดมีจำนวน 8 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และมีอายุต่ำกว่า 50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี จำนวน 4 คน และปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละเท่ากันที่ร้อยละ 50 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 21 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และรองลงมามีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 10-20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

เลขานุการสำนักและรักษาการตำแหน่งหัวหน้างานบริหารทั่วไปทั้งหมดมีจำนวน 2 คน ซึ่งเป็นเพศหญิง 1 คน และเพศชาย 1 คน คิดเป็นร้อยละเท่ากันที่ร้อยละ 50 โดยมีอายุมากกว่า 50 ปีจำนวน 1 คน และต่ำกว่า 50 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี จำนวน 1 คน และปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และทั้งหมดมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 21 ปี จำนวน 2 คน

ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 22 คน และเพศชายจำนวน 5 คน โดยส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 18 คน และต่ำกว่า 50 ปี จำนวน 9 คน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 17 คน และปริญญาโท จำนวน 10 คน ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 21 ปี จำนวน 22 คน และมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 10-20 ปี จำนวน 5 คน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการ สำนัก

สภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักจำนวน 27 คน ประกอบด้วย เลขานุการสำนัก หัวหน้างานอำนวยการ หัวหน้างานบริหารทั่วไป และเลขานุการสำนักและรักษาการตำแหน่งหัวหน้างานบริหารทั่วไป การวิจัยครั้งนี้สามารถแบ่งกลุ่มผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักตามภาระงานได้ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเลขานุการสำนัก และกลุ่มหัวหน้างาน

2.1 สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนัก

จากการสัมภาษณ์เลขานุการสำนักจำนวน 7 จาก 9 รายพบว่ามีการใช้สารสนเทศตามภาระงานที่ซับซ้อนโดยจำแนกภาระงานได้ 4 ประเภท คือ การพัฒนาองค์กร แผนและงบประมาณ การจัดการบุคลากร และการจัดซื้อจัดจ้าง

2.1.1 ภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร

การพัฒนาองค์กร หมายถึง ภาระงานที่สนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (แผนพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2552: 2-4) จากการวิจัยพบว่า ภาระงานด้านพัฒนาองค์กรที่มีการใช้สารสนเทศมาก คือ งานประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารความเสี่ยง งานประกันคุณภาพเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อแจกจ่ายให้กับผู้เกี่ยวข้องในสำนักดำเนินการ เพื่อประเมิน วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการประเมินตนเองประจำปีการศึกษา และงานบริหารความเสี่ยง เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ เบื้องต้น คัดกรองงานบริหารความเสี่ยงที่สำนักเกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับแผนแม่บท การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งมีคณะทำงานการบริหารความเสี่ยงของสำนัก มีการประสานงานกับศูนย์/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดประชุม ติดตาม รวบรวมข้อมูล และรายงานผลทุก 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน

เลขานุการสำนักจำนวน 4 ราย (ข1, ค1, ง1 และช1) พบว่า งานด้านการประกันคุณภาพ และการบริหารความเสี่ยง มีลักษณะที่ซับซ้อน และมีการใช้สารสนเทศโดยจำแนกตามแหล่ง และประเภทของสารสนเทศ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1) ลักษณะของภาระงานด้านการพัฒนาองค์กรที่มีความซับซ้อน มี 3 ลักษณะได้แก่

(1) เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้และความเข้าใจในการวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยน และสรุปผลให้สอดคล้องกับแผนหลักของมหาวิทยาลัย ลักษณะของภาระงานที่มีความ

ซับซ้อนของเลขานุการสำนักมีจำนวน 2 ราย (ข1 และข1) “คนทำต้องมีความคิด วิเคราะห์เป็น เขียน เป็น หรือยกตัวอย่างการประกันคุณภาพการศึกษา ก็ต้องมองภาพรวม ไม่ใช่มองเฉพาะแค่ เลขานุการ” (ข1- ต-43) “ก่อนที่จะได้ผลการดำเนินงาน เราต้องขับเคลื่อนจะตั้งอย่างไร มีเกณฑ์ อย่างไร จะแปลงให้เป็น 1 2 3 ... ต้องมาดูหลักเกณฑ์ของเขา มันจะแปลงตรงนี้ให้ง่ายได้อย่างไรบ้าง” (ข1-ต16)

(2) เป็นงานซึ่งข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของเลขานุการสำนักมีจำนวน 1 ราย (ง1) “การประกันคุณภาพ... ซับซ้อน เพราะว่า...เราต้องตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าข้อมูลมันเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา...(ง1-ต3)

(3) เป็นงานที่ต้องใช้การประสาน ติดตาม รวบรวม และตรวจสอบ ด้วยเวลาที่กระชั้นชิด ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของเลขานุการมีจำนวน 1 ราย (ค1) “ถ้าเป็นสมัยก่อน ฝ่ายนั้นต้องเป็นคนทำเองหมด แต่ก่อนที่เคยรายงานมาอย่างเรียบร้อยเราเป็น ฝ่ายรวบรวม มันไม่ได้ ด้วยความที่งานเยอะ เราเป็นแหล่งที่ต้องรวมและส่งออกไป พวกไม่มา พอถึงเวลาจริงๆ เคนไลน์เขาลุกขึ้นมารีบทำให้ แต่พอทำแล้วไม่เรียบร้อย ก็มา จุกตะกุกที่เราเพราะฉะนั้นเราต้องทำงานเชิงรุก เดินเข้าไปหา” (ค1-ต3)

2) การใช้สารสนเทศตามแหล่งและประเภทสารสนเทศ ภาระงานด้าน พัฒนาองค์กรสำหรับเลขานุการสำนักจำนวน 4 ราย พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศ 3 แหล่ง คือ คน เอกสาร และการเยี่ยมชม โดยใช้สารสนเทศ 3 ประเภท คือ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ ลุล่วง

ตารางที่ 4.2 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของเลขานุการสำนักในภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร

แหล่งสารสนเทศ	ประเภทสารสนเทศที่ใช้			รวม
	สารสนเทศด้านภาระงาน	สารสนเทศด้านภาระงานและความรู้	สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง	
คน				
เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงาน	4	-	-	4
ประกันคุณภาพการศึกษา				
เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก	-	15	6	21
การประชุมภายใน	-	-	1	1
การพูดคุย	-	-	2	2
รวม	4	15	9	28
เอกสาร				
คู่มือ	-	1	-	1
แผนงาน/รายงาน	-	-	4	4
มาตรฐาน/เกณฑ์/นโยบาย	-	4	-	4
อินเทอร์เน็ต	-	4	-	4
รวม	0	9	4	13
การเยี่ยมชม				
การฟังการบรรยาย/ การดูงาน	1	-	-	1
รวม	1	0	0	1
รวมทั้งสิ้น	5	24	13	42

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักจำนวน 4 ราย มีการใช้สารสนเทศตามแหล่งสารสนเทศโดยรวม คือ คน เป็นลำดับแรก จำนวน 28 ครั้ง ลำดับที่สอง คือ เอกสาร จำนวน

13 ครั้ง และสุดท้าย คือ การเยี่ยมชม จำนวน 1 ครั้ง ส่วนประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เป็นลำดับแรก จำนวน 24 ครั้ง ลำดับที่สอง คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง จำนวน 13 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน จำนวน 5 ครั้ง

เมื่อพิจารณาจากแหล่งสารสนเทศแต่ละด้านพบว่าเลขานุการสำนักใช้คนที่ เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝ่ายในสำนัก เป็นลำดับแรก จำนวน 21 ครั้ง ลำดับที่สองเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงาน จำนวน 4 ครั้ง ลำดับที่สามเป็นการพูดคุย จำนวน 2 ครั้ง และสุดท้ายเป็นการประชุมภายใน จำนวน 1 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เป็นลำดับแรก จำนวน 15 ครั้ง ลำดับที่สอง คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง จำนวน 9 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน จำนวน 4 ครั้ง

ส่วนแหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารพบว่าเลขานุการสำนักใช้แผนงาน/รายงานมาตรฐาน/เกณฑ์/นโยบาย และอินเทอร์เน็ต เป็นลำดับแรก จำนวนอย่างละ 4 ครั้ง และสุดท้ายเป็นคู่มือ จำนวน 1 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เป็นลำดับแรก จำนวน 9 ครั้ง ลำดับที่สอง คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง จำนวน 4 ครั้ง โดยไม่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน

แหล่งสารสนเทศที่เป็นการเยี่ยมชมพบว่าเลขานุการสำนักใช้การฟังการบรรยาย/การดูงาน จำนวน 1 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน จำนวน 1 ครั้ง

2.1.2 ภาระงานด้านแผนและงบประมาณ

แผนและงบประมาณ หมายถึง การวางแผนทางการเงินของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายใน ซึ่งเป็นลายลักษณ์อักษรที่อยู่ในรูปของตัวเลขเกี่ยวกับการได้มาและใช้ไปของทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีระเบียบเป็นระบบ การจัดทำงบประมาณจะอยู่ในรูปของแผนงานเชิงปริมาณ ที่เป็นหน่วยเงินตรา หรือหน่วยการผลิตที่มีกำหนดระยะเวลาเป็นรายเดือน รายไตรมาส หรือรายปี โดยจะต้องระบุเวลาที่เริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดไว้ในงบประมาณ (มาลี สืบตระกูล 2550) จากการวิจัยพบว่า ภาระงานด้านแผนและงบประมาณที่มีการใช้สารสนเทศมากที่สุดคือ งานงบประมาณ และงานแผนยุทธศาสตร์ งานงบประมาณเป็นการวางแผน การจัดทำคำขอ การควบคุม การตรวจสอบและการรายงานผล ให้สอดคล้องกับแผนงบประมาณของสำนักและมหาวิทยาลัย และงานแผนยุทธศาสตร์เป็นงานการวางแผน การจัดทำแผน และการประเมิน ให้เป็นไปตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยประจำปี แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี และแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี

เลขานุการสำนักงาน 3 ราย (ค1, ง1 และช1) พบว่า งานงบประมาณ และแผนยุทธศาสตร์ มีลักษณะที่ซับซ้อน และมีการใช้สารสนเทศโดยจำแนกตามแหล่ง และประเภทของสารสนเทศ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1) ลักษณะของภาระงานด้านแผนและงบประมาณที่มีความซับซ้อน มี 4 ลักษณะ ได้แก่

(1) เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ และความเข้าใจเพื่อประกอบการวิเคราะห์ และการแก้ไขปัญหา ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของเลขานุการสำนักงาน 1 ราย (ค1) “งานแผนและงบประมาณในบางประเด็น ซึ่งบางที่มันมีปัญหา...ต้องลงไปค้นข้อมูล เพราะเราต้องรู้แล้วนำมาวิเคราะห์... เราก็ต้องลงไป แต่ก่อนแก้ไข ต้องรู้ที่มาที่ไป ซึ่งเราจะลงไปดูตั้งแต่ต้นเลย” (ค1-ต4)

(2) เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ และประสบการณ์ ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของเลขานุการสำนักงาน 1 ราย (ช1) “เป็นการรวบรวมความต้องการ รวมภาระงาน รวมงบประมาณของฝ่ายต่างๆ มาอยู่ที่แผนเดียว ความซับซ้อนยุ่งยาก คือมันต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ประสบการณ์พอสมควร” (ช1-ต5)

(3) เป็นงานที่ต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์หลักของสำนัก แผนพัฒนา มหาวิทยาลัย และมติสภามหาวิทยาลัย เพื่อให้แผนงานของหน่วยงานมีความสอดคล้องกัน ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของเลขานุการสำนักงาน 1 ราย (ง1) “เราต้องทำแผนให้สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย ที่มันยุ่งยากคือ ในการทำแผนตัวนี้เราดูแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยแล้ว เราต้องดูมติสภามหาวิทยาลัยด้วย” (ง1-ต7)

2) การใช้สารสนเทศตามแหล่งและประเภทสารสนเทศ ภาระงานด้านแผนและงบประมาณสำหรับเลขานุการสำนักงาน 3 ราย พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยใช้สารสนเทศ 3 ประเภท คือ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงานและความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง

ตารางที่ 4.3 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของเลขานุการสำนักในภาระงานด้านแผนและ
งบประมาณ

แหล่งสารสนเทศ	ประเภทสารสนเทศที่ใช้			รวม
	สารสนเทศ ด้านภาระ งาน	สารสนเทศด้าน ภาระงานและ ความรู้	สารสนเทศด้าน ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงาน ให้ลุล่วง	
คน				
เจ้าหน้าที่กองแผนงาน	-	-	2	2
คณะกรรมการบริหาร สำนัก	-	8	21	29
การประชุมภายใน	-	-	3	3
การพูดคุย	-	-	3	3
รวม	0	8	29	37
เอกสาร				
คู่มือ	-	-	1	1
แผนพัฒนา มหาวิทยาลัย/ ยุทธศาสตร์/มติสภา มหาวิทยาลัย	-	-	3	3
นโยบาย/เกณฑ์	-	3	-	3
อินทราเน็ต	2	-	-	2
รวม	2	3	4	9
รวมทั้งสิ้น	2	11	33	46

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักจำนวน 3 ราย มีการใช้สารสนเทศตาม
แหล่งสารสนเทศโดยรวม คือ คน เป็นลำดับแรก จำนวน 37 ครั้ง และสุดท้าย คือ เอกสาร จำนวน 9
ครั้ง ส่วนประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง

เป็นลำดับแรก จำนวน 33 ครั้ง ลำดับที่สอง คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ จำนวน 11 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน จำนวน 2 ครั้ง

เมื่อพิจารณาจากแหล่งสารสนเทศแต่ละด้านพบว่าเลขานุการสำนักใช้คนที่ เป็นคณะกรรมการบริหารสำนัก เป็นลำดับแรก จำนวน 29 ครั้ง ลำดับที่สองเป็นการประชุมภายใน และการพูดคุย จำนวนอย่างละ 3 ครั้ง และสุดท้ายเป็นเจ้าหน้าที่กองแผนงาน จำนวน 2 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง เป็นลำดับแรก จำนวน 29 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ จำนวน 8 ครั้ง โดยไม่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน

ส่วนแหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารพบว่าเลขานุการสำนักใช้แผนพัฒนามหาวิทยาลัย/ยุทธศาสตร์/มติสภามหาวิทยาลัย และนโยบาย/เกณฑ์ เป็นลำดับแรก จำนวนอย่างละ 3 ครั้ง ลำดับที่สองเป็นอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 ครั้ง และสุดท้ายเป็นคู่มือ จำนวน 1 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง เป็นลำดับแรก จำนวน 4 ครั้ง ลำดับที่สอง คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ จำนวน 3 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน จำนวน 2 ครั้ง

2.1.3 ภาระงานด้านการจัดการบุคลากร

การจัดการบุคลากร หรือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง งานการจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคนทำงาน การกำหนดและดำเนินนโยบายในด้านการวางแผนกำลังคน การจัดหาและคัดเลือกคนเข้าทำงาน การพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การประสานสัมพันธ์เพื่อการธำรงรักษากำลังคนและการฟื้นฟูสภาพการทำงานอย่างเป็นธรรมชาติ เพื่อมุ่งหมายให้คนทำงานอยู่ดีและเป็นส่วนสำคัญในความสำเร็จขององค์กร (เพ็ญศรี วายวานนท์ 2537: 2) จากการวิจัยพบว่า ภาระงานด้านการจัดการบุคลากรที่มีการใช้สารสนเทศมาก คือ การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงานระบบใหม่ การพัฒนาบุคลากรเป็นงานการจัดทำแผน เสนอโครงการ ตรวจสอบ เพื่อให้องค์กรคณะอนุมัติเกี่ยวกับการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การสัมมนา การดูงาน การลาศึกษาต่อ โดยใช้งบประมาณของมหาวิทยาลัย หรือกองการเจ้าหน้าที่ และการประเมินผลการปฏิบัติงานระบบใหม่เป็นงานด้านการรวบรวมข้อมูล ประสานงาน จัดเตรียมข้อมูลให้กับองค์กรคณะเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของบุคลากรในการปฏิบัติงานของศูนย์/ฝ่ายต่างๆภายในสำนัก

เลขานุการสำนักจำนวน 2 ราย (ง1 และงย1) พบว่า การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงานระบบใหม่ มีลักษณะที่ซับซ้อน และมีการใช้สารสนเทศโดยจำแนกตามแหล่ง และประเภทของสารสนเทศ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1) ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อน มี 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) เป็นงานด้านการสนับสนุน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของเลขานุการสำนักมีจำนวน 1 ราย (ง1) “เราต้องเข้าไปจับพอดอย่างไร...ขณะเดียวกันก็ต้องพัฒนาคนในองค์กรด้วย เพราะฉะนั้นในปัจจุบันเทคโนโลยีมันวิ่งไปแล้ว ตัวคน องค์กรบริหารจัดการ... ก็ต้องวิ่งไปด้วยกัน” (ง1-ต7)

(2) เป็นงานใหม่ ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของเลขานุการสำนักมีจำนวน 1 ราย (ญ1) “ถ้าเป็นช่วงนี้เรื่องเกี่ยวกับงานที่เป็นระบบใหม่ๆ เข้ามา มันจะยุ่ง อย่างตอนนี้เปลี่ยนเป็นระบบแท่ง คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ เขาไม่ใช่ซี แล้ว” (ญ1-ต3)

2) การใช้สารสนเทศตามแหล่งและประเภทสารสนเทศ ภาระงานด้านการจัดการบุคลากรสำหรับเลขานุการสำนักจำนวน 2 ราย พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยใช้สารสนเทศ 2 ประเภท คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง



ตารางที่ 4.4 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของเลขานุการสำนักในภาระงานด้านการจัดการ
บุคลากร

แหล่งสารสนเทศ	ประเภทสารสนเทศที่ใช้			รวม
	สารสนเทศ ด้านภาระงาน	สารสนเทศ ด้านภาระงาน และความรู้	สารสนเทศด้าน ภาระ งาน ความรู้ และการ ดำเนินงานให้ลุล่วง	
คน				
เจ้าหน้าที่ ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก	-	-	13	13
การประชุมภายใน	-	-	1	1
รวม	0	0	14	14
เอกสาร				
คู่มือ	-	-	2	2
อินทราเน็ต	2	-	-	2
รวม	2	0	2	4
รวมทั้งสิ้น	2	0	16	18

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักจำนวน 3 ราย มีการใช้สารสนเทศตามแหล่งสารสนเทศโดยรวม คือ คน เป็นลำดับแรก จำนวน 37 ครั้ง และสุดท้าย คือ เอกสาร จำนวน 9 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง เป็นลำดับแรก จำนวน 33 ครั้ง ลำดับที่สอง คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ จำนวน 11 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน จำนวน 2 ครั้ง

เมื่อพิจารณาจากแหล่งสารสนเทศแต่ละด้านพบว่าเลขานุการสำนักใช้คนที่ เป็นคณะกรรมการบริหารสำนัก เป็นลำดับแรก จำนวน 29 ครั้ง ลำดับที่สองเป็นการประชุมภายใน และการพูดคุย จำนวนอย่างละ 3 ครั้ง และสุดท้ายเป็นเจ้าหน้าที่กองแผนงาน จำนวน 2 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง เป็นลำดับแรก จำนวน 29 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ จำนวน 8 ครั้ง โดยไม่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน

ส่วนแหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารพบว่าเลขานุการสำนักใช้แผนพัฒนามหาวิทยาลัย/ยุทธศาสตร์/มติสภามหาวิทยาลัย และนโยบาย/เกณฑ์ เป็นลำดับแรก จำนวนอย่างละ 3 ครั้ง ลำดับที่

สองเป็นอินทราเน็ต จำนวน 2 ครั้ง และสุดท้ายเป็นคู่มือ จำนวน 1 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง เป็นลำดับแรก จำนวน 4 ครั้ง ลำดับที่สอง คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ จำนวน 3 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน จำนวน 2 ครั้ง

2.1.4 การจัดซื้อจัดจ้าง

การจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง การดำเนินการเพื่อการได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้างเช่า หรือโดยวิธีอื่นตามที่กำหนดในกระทรวง (พระราชกฤษฎีกา ตุลาคม 2550: 3) จากการวิจัยพบว่า ภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่มีการใช้สารสนเทศมาก คือ การบริหารการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นงานบริหารการจัดการ ตรวจสอบ นำเสนอเพื่ออนุมัติต่อไป

เลขานุการสำนักมีจำนวน 1 ราย (ณ1) ซึ่งภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างมีปริมาณงานจำนวนมากในแต่ละปี เป็นงานที่เร่งด่วน และต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ทำให้ภาระงานมีความซับซ้อน และมีการใช้สารสนเทศโดยจำแนกตามแหล่ง และประเภทของสารสนเทศ ที่อธิบายได้ดังนี้

1) ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อน มี 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) เป็นงานเร่งด่วน ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของเลขานุการสำนักมีจำนวน 1 ราย (ณ1) “ด้วยภาระงานของสำนักทำให้ต้องเร่ง คือ มันยุ่งยากต้องทำตาม ซื้อแล้วไม่ได้ทันที มันต้องทำตามจัดซื้อที่วัน ซื้อตกลงราคา ซื้อสอบราคา มันต้องมีตามระเบียบสำนัก นายกว่าด้วยการพัสดุ มีระยะเวลา การบริหารของสำนัก ... รอไม่ได้ มันเป็นภาระที่ต้องเร่งรีบ ”(ณ 1-ต3)

(2) เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของเลขานุการสำนักมีจำนวน 1 ราย (ณ1) “มีแค่จัดซื้อจัดจ้างที่ค่อนข้างมีปัญหา เพราะมันมีระเบียบอยู่... ระเบียบพัสดุ กฎระเบียบ ” (ณ1- ต3)

2) สภาพการใช้ตามแหล่งและประเภทสารสนเทศ ภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างสำหรับเลขานุการสำนักจำนวน 1 ราย พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยใช้สารสนเทศ 3 ประเภท คือ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง

ตารางที่ 4.5 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของเลขานุการสำนักในด้านภาระงานด้าน
การจัดซื้อจัดจ้าง

แหล่งสารสนเทศ	ประเภทสารสนเทศที่ใช้			รวม
	สารสนเทศ ด้านภาระงาน	สารสนเทศ ด้านภาระงาน และความรู้	สารสนเทศด้าน ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงาน ให้ลุล่วง	
คน				
เจ้าหน้าที่กองพัสดุ	-	-	1	1
เจ้าหน้าที่กองคลัง	-	-	1	1
นักวิชาการพัสดุ	-	3	-	3
รวม	0	3	2	5
เอกสาร				
กฎระเบียบพัสดุ	-	1	-	1
ฟอร์มของงบ/อนุมัติ/ ตรวจรับ	1	-	-	1
ระบบสารสนเทศ	1	-	-	1
รวม	2	1	0	3
รวมทั้งสิ้น	2	4	2	8

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักจำนวน 1 ราย มีการใช้สารสนเทศตามแหล่งสารสนเทศโดยรวม คือ คน เป็นลำดับแรก จำนวน 5 ครั้ง และสุดท้าย คือ เอกสาร จำนวน 3 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เป็นลำดับแรก จำนวน 4 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง จำนวนอย่างละ 2 ครั้ง

เมื่อพิจารณาจากแหล่งสารสนเทศแต่ละด้านพบว่าเลขานุการสำนักใช้คนที่เป็
นักวิชาการพัสดุ เป็นลำดับแรก จำนวน 3 ครั้ง และสุดท้ายเป็นเจ้าหน้าที่กองคลัง และเจ้าหน้าที่กอง
พัสดุ จำนวนอย่างละ 1 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เป็น

ลำดับแรก จำนวน 3 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้
 ลู่ลวง จำนวน 2 ครั้ง โดยไม่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน

ส่วนแหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารพบว่าเลขานุการสำนักใช้กฎระเบียบพัสดุ φόร้ม
 จองงบ/อนุมัติ/ตรวจรับ และระบบสารสนเทศ จำนวนอย่างละ 1 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ
 สารสนเทศด้านภาระงาน เป็นลำดับแรก จำนวน 2 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน
 และความรู้ จำนวน 1 ครั้ง โดยไม่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลู่ลวง

จากการวิจัยพบว่าเลขานุการสำนักจำนวน 2 ราย คือ (จ1 และ ข1) พบว่าภาระงานไม่มี
 ความซับซ้อน จึงทำให้การใช้สารสนเทศตามแหล่งและประเภทสารสนเทศไม่เกิดความซับซ้อน
 เพราะเลขานุการสำนักบริหารจัดการภาระงานแบบภาพรวม โดยให้หัวหน้างานเป็นผู้บริหาร
 ดำเนินการเชิงลึก และประมวลผลพร้อมนำเสนอให้กับผู้บริหารสำนักตัดสินใจ

2.2 สภาพการใช้สารสนเทศของหัวหน้างาน

จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานจำนวน 13 จาก 20 รายพบว่ามีการใช้สารสนเทศ
 ตามภาระงานที่ซับซ้อนโดยจำแนกภาระงานได้ 5 ประเภท คือ การพัฒนาองค์กร แผนและ
 งบประมาณ การจัดการบุคลากร การจัดซื้อจัดจ้าง และงานด้านอื่นๆ

2.2.1 ภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร

ภาระงานด้านการพัฒนาองค์กรที่มีความซับซ้อน และมีการใช้สารสนเทศ
 มาก คือ งานด้านประกันคุณภาพ แผนการจัดการความรู้ การบริหารความเสี่ยง และงาน
 ประชาสัมพันธ์ ภาระงาน 3 งานแรก เป็นงานที่รับผิดชอบด้านการกระจายข้อมูลให้กับศูนย์/ฝ่ายที่
 เกี่ยวข้อง ดำเนินการประสานงาน รวบรวม ติดตามงานให้เป็นไปตามตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน ส่วน
 งานประชาสัมพันธ์เป็นการกระจายข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่จำนวนมากเพื่อรับรู้ข่าวสาร
 ภายในสำนัก

หัวหน้างานจำนวน 4 ราย (ก3, ค3, ฉ2 และฉ2) พบว่างานด้านการประกัน
 คุณภาพ แผนการจัดการความรู้ การบริหารความเสี่ยง และการประชาสัมพันธ์ มีลักษณะที่ซับซ้อน
 และมีการใช้สารสนเทศโดยจำแนกตามแหล่ง และประเภทของสารสนเทศ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1) ลักษณะของภาระงานด้านการพัฒนาองค์กรที่มีความซับซ้อน มี 4
 ลักษณะได้แก่

(1) เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามแผนของมหาวิทยาลัย และตัวชี้วัด

ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 2 ราย (ก3 และ ฉ2) “มีงานประกัน
 คุณภาพการศึกษา . . . เกี่ยวกับโครงการพัฒนางานทั้งระบบ คือ มันจะเป็นในลักษณะงานที่ว่า เขา

จะหาร่องรอยการทำงานของเรา เพราะฉะนั้นมันจะมีความซับซ้อนที่ว่า คือ เป็นลักษณะที่มหาวิทยาลัยกำหนดมาให้” (ก3- ต5) “การบริหารจัดการมันจะแยกเป็นตัวชี้วัดย่อยๆ คือ มันก็ซับซ้อนเหมือนกัน จะมาดูร่องรอย ซึ่งเวลาตรวจจะตรวจย้อนหลัง เหมือนดูการทำงานย้อนหลังของเรา” (ก3- ต5) “งานบริหารความเสี่ยง ที่ค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน คือ เราต้องทำตามแผนของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยจะกำหนดความเสี่ยงมาให้ก่อน และจะระบุว่าสำนักไหนเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงตัวไหน และสำนักจะดึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องมาดำเนินการ” (ฉ2- ต3)

(2) เป็นงานที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 1 ราย (ก3) “ไม่มีการรวบรวมข้อมูลไว้เลย... ไม่มีการทำลายลักษณะอักษร การจะเขียนแผนจัดการความรู้ต้องเอาผลของการประเมินของผู้ประเมินคุณภาพมาใส่ไว้ด้วย... ซึ่งตรงนี้ก็จะเป็นความซับซ้อนยุ่งยากเหมือนกัน ไม่ใช่มาแล้วเสร็จได้เลย” (ก3- ต3)

(3) เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อประกอบการวิเคราะห์และนำเสนอในที่ประชุมผู้บริหาร ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 2 ราย (ก3 และค3) “ต้องรู้งานสำนักทั้งหมดเลยว่า... ตอนนี้ทำอะไร เราต้องคอยดูเขาเพื่อที่บางตัวเราต้องเอามาเขียน มาทำ หรือขอหลักฐานมาประกอบการให้ผู้ประเมินมาตรวจว่าสำนักเราได้ทำงานตามพันธกิจของสำนัก” (ก3- ต5) “งานควบคุมภายในก็คือ การวางระบบว่างานอะไรมีความเสี่ยงเรื่องอะไรบ้าง มีความเสี่ยงเรื่องอะไรแล้วก็ควบคุมอย่างไร โดยมีกลไกวิธีการอย่างไรจะดำเนินการอย่างไร จัดระดับความเสี่ยงเป็นที่เท่าไร เราก็เป็นฝ่ายจัดประชุมมาคุยกันเวทีผู้บริหาร” (ค3- ต4)

(4) เป็นงานที่ต้องใช้การสื่อสารกับบุคลากรจำนวนมากภายในหน่วยงาน ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 1 ราย (ฉ2) “งานประชาสัมพันธ์ยุ่งยากซับซ้อน การที่เราอยากให้คนในองค์กรรับรู้ข่าวสารมันยุ่งยากมาก เพราะว่าต้องใช้แฟ้มประกาศก็แล้ว บางคนก็ยังไม่รู้ คือ เรากระจายข่าวเราอยากให้เรารู้ ปัจจัยคือทำยังไงให้คนสนใจหนังสือเวียนภายใน” (ฉ2-ต3)

2) สภาพการใช้ตามแหล่งและประเภทสารสนเทศ ภาระงานด้านการพัฒนาบุคลากรสำหรับหัวหน้างานจำนวน 4 ราย พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยใช้สารสนเทศ 2 ประเภท คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง

ตารางที่ 4.6 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของหัวหน้างานในภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร

แหล่งสารสนเทศ	ประเภทสารสนเทศที่ใช้			รวม
	สารสนเทศ ด้านภาระงาน	สารสนเทศ ด้านภาระงาน และความรู้	สารสนเทศด้าน ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงาน ให้ลุล่วง	
คน				
เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงาน	-	3	-	3
ประกันคุณภาพการศึกษา				
การประชุมภายใน	-	-	3	3
การพูดคุย	-	3	-	3
รวม	0	6	3	9
เอกสาร				
เกณฑ์ของสำนักงาน	-	3	-	3
คณะกรรมการอุดมศึกษา				
ตัวชี้วัดของคณะกรรมการ	-	3	-	3
พัฒนาระบบราชการ				
คู่มือคุณภาพการศึกษา	-	3	-	3

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศ	ประเภทสารสนเทศที่ใช้			รวม
	สารสนเทศ ด้านภาระงาน	สารสนเทศ ด้านภาระงาน และความรู้	สารสนเทศด้าน ภาระงาน ความรู้ และการ ดำเนินงานให้ ลุล่วง	
มาตรฐาน/แผนแม่บท	-	3	-	3
แผนปฏิบัติการทำงาน	-	-	3	3
รายงานผลการดำเนินงาน	-	-	3	3
อินเทอร์เน็ต/อินเทอร์เนต	-	3	-	3
วารสาร/บันทึก/ประกาศ	-	1	-	1
รวม	0	16	6	22
รวมทั้งสิ้น	0	22	9	31

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานจำนวน 4 ราย มีการใช้สารสนเทศตามแหล่งสารสนเทศโดยรวม คือ เอกสาร เป็นลำดับแรก จำนวน 22 ครั้ง และสุดท้าย คือ คน จำนวน 9 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ เป็นลำดับแรก จำนวน 22 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง จำนวน 9 ครั้ง โดยไม่ใช้ สารสนเทศด้านภาระงาน

เมื่อพิจารณาจากแหล่งสารสนเทศแต่ละด้านพบว่าหัวหน้างานใช้คนที่ เป็นเจ้าหน้าที่ ศูนย์ประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา การประชุมภายใน และการพูดคุย จำนวนอย่างละ 3 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เป็นลำดับแรก จำนวน 6 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง จำนวน 3 ครั้ง โดยไม่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน

ส่วนแหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารพบว่าหัวหน้างานใช้เกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ตัวชี้วัดของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ คู่มือคุณภาพการศึกษา มาตรฐาน/แผนแม่บท และอินเทอร์เน็ต/อินเทอร์เนต เป็นลำดับแรก จำนวนอย่างละ 3 ครั้ง และ

สุดท้ายเป็นวารสาร/บันทึก/ประกาศ จำนวน 1 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เป็นลำดับแรก จำนวน 16 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง จำนวน 6 ครั้ง โดยไม่ใช่สารสนเทศด้านภาระงาน

2.2.2 ภาระงานด้านแผนและงบประมาณ

ภาระงานด้านการเงิน และแผนงบประมาณที่มีความซับซ้อน และมีการใช้สารสนเทศมาก คือ งานด้านการเงิน และแผนงบประมาณ งานด้านการเงินเป็นงานที่ต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด ประสาน ติดตาม รวบรวม ตรวจสอบ และรายงาน ส่วนงานด้านแผนงบประมาณเป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดทำคำขอ การประสาน การสนับสนุน การรวบรวม การจัดพิมพ์ และการจัดส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนนั้นต้องสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักเป็นหลัก

หัวหน้างานจำนวน 5 ราย (ก3, ค3, ง3, ฉ3 และญ3) พบว่า งานด้านการเงิน และแผนงบประมาณ มีลักษณะที่ซับซ้อน และมีการใช้สารสนเทศโดยจำแนกตามแหล่ง และประเภทของสารสนเทศ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1) ลักษณะของภาระงานด้านแผนและงบประมาณที่มีความซับซ้อน มี 3 ลักษณะ ได้แก่

(1) เป็นงานที่ต้องใช้การประสานงาน ติดตาม สนับสนุน และรวบรวม ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 2 ราย (ก3 และค3) “มันยุ่งยากตรงปลายทาง จะต้องไปให้ฝ่ายเขาทำมา ทำหน้าที่รวบรวม และส่งให้กองแผนดู ประสานกับที่เราให้ตรวจสอบใหม่ เป็นงานประสานและติดตาม บางที่ได้มาก็มาทำใหม่ให้เป็นรูปแบบสำนัก” (ก3-ต8) “การทำแผน ในฐานะศูนย์หรือฝ่าย ต้องมีการทำแผนงบประมาณ เช่น จะจัดกิจกรรมอะไร และกำหนดรายละเอียด เราจะเป็นฝ่ายประสาน และสนับสนุนถึงเวลาทำแผน ระดับมหาวิทยาลัยประสานมา เราก็ประสานต่อ มีข้อสงสัยอะไร เราก็จะหาข้อมูลสนับสนุน เราเป็นตัวเชื่อมโยงส่งต่อไป” (ค3-ต3) “ทางสาขาเขาจะเป็นคนกำหนดมาว่าสัปดาห์นี้จะสอนชุดวิชาอะไรไปที่... ก็คนแล้วก็ส่งมาให้ศูนย์... ดำเนินการ จัดส่งหนังสือเชิญ...อะไรต่างๆ ประสานกับศูนย์ในการจัด (ก3-ต6)

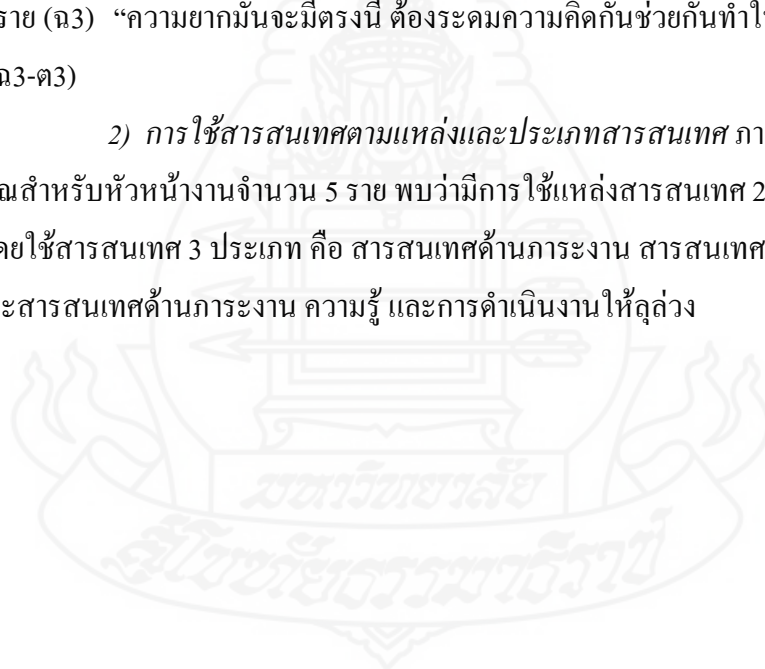
(2) เป็นงานที่ต้องจัดเตรียม รวบรวม ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์หลักของสำนัก และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 2 ราย (ก3 และฉ3) “คนจะมองว่าแค่รวบรวม แต่จริงๆ แล้วไม่ใช่ มันต้องดูอะไรหลายอย่าง มันเป็นภาพของสำนัก ไปแล้วไม่ต้องตีกลับมา” (ก3-ต14)

“เราจะต้องมีการตอบรับกับแผนของมหาวิทยาลัยด้วยว่าเปลี่ยนไปในทิศทางไหน มีการทำแผนกลยุทธ์ขึ้นมาใหม่ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย” (จ3-ต3)

(3) เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ และมีขั้นตอนมากในการดำเนินงาน ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 3 ราย (ค3, ง3 และญ3) “ที่นี่เงินที่จะให้กับศูนย์เขาในฐานะที่เขาให้บริการกับเงินที่จะให้เป็นค่าตอบแทน... ตั้งแต่คิดคำนวณว่าศูนย์... มีประกาศ มาตราการหรือว่าต้องจ่ายค่าอะไรบ้างเรามีระเบียบเราจะต้องเป็นคนคำนวณตรงนี้...” (ค3-ต6) “น่าจะเป็นงานงบประมาณ และงานทำแผน ก็มันเป็นงานที่มีความละเอียดอ่อน ต้องรอบคอบ ผิดไม่ได้เพราะเป็นเงิน” (ง3-ต3) “งานงบประมาณ มันก็มีอะไรซับซ้อนมาก ตั้งแต่เริ่มของงบประมาณ ข้อมูลต้องถูกต้อง จะต้องมีการจัดระบบให้ดีพอ เนื่องจากในสำนักมีหลายหน่วยงาน...” (ญ3-ต2)

(4) เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้และความเข้าใจ เพื่อประกอบการจัดเตรียมข้อมูล นำเสนอให้ที่ประชุมผู้บริหาร ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 1 ราย (จ3) “ความยากมันจะมีตรงนี้ ต้องระดมความคิดกันช่วยกันทำในกลุ่มผู้บริหาร” (จ3-ต3)

2) การใช้สารสนเทศตามแหล่งและประเภทสารสนเทศ ภาระงานด้านแผนและงบประมาณสำหรับหัวหน้างานจำนวน 5 ราย พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยใช้สารสนเทศ 3 ประเภท คือ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงานและความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง



ตารางที่ 4.7 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของหัวหน้างานในภาระงานด้านแผนและงบประมาณ

แหล่งสารสนเทศ	ประเภทสารสนเทศที่ใช้			รวม
	สารสนเทศด้านภาระงาน	สารสนเทศด้านภาระงานและความรู้	สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง	
คน				
เจ้าหน้าที่กองแผนงาน	-	4	-	4
เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก	5	22	-	27
การประชุมภายใน	-	4	20	24
การพูดคุย	-	-	4	4
รวม	5	30	24	59
เอกสาร				
งบประมาณประจำปี	4	-	-	4
คู่มือการทำงาน	4	-	-	4
นโยบาย/เกณฑ์/ตัวชี้วัด/ระเบียบ	-	4	-	4
โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป	-	-	4	4
อินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต	-	4	-	4
รวม	8	8	4	20
รวมทั้งสิ้น	13	38	28	79

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานจำนวน 5 ราย มีการใช้สารสนเทศตามแหล่งสารสนเทศโดยรวม คือ คน เป็นลำดับแรก จำนวน 59 ครั้ง และสุดท้าย คือ เอกสาร จำนวน 20 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ เป็นลำดับแรก จำนวน 38

ครั้ง ลำดับที่สอง คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ จำนวน 28 ครั้งและสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน จำนวน 13 ครั้ง

เมื่อพิจารณาจากแหล่งสารสนเทศแต่ละด้านพบว่าหัวหน้างานใช้คนที่ป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก เป็นลำดับแรก จำนวน 27 ครั้ง ลำดับที่สองเป็นการประชุมภายใน จำนวน 24 ครั้ง และสุดท้ายเป็นเจ้าหน้าที่กองแผนงาน และการประชุมภายใน จำนวนอย่างละ 4 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เป็นลำดับแรก จำนวน 30 ครั้ง ลำดับที่สอง คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง จำนวน 24 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน จำนวน 5 ครั้ง

ส่วนแหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารพบว่าหัวหน้างานใช้งบประมาณประจำปี คู่มือการทำงาน นโยบาย/เกณฑ์/ตัวชี้วัด/ระเบียบ โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป และอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต จำนวนอย่างละ 4 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และด้านภาระงาน และความรู้ เป็นลำดับแรก จำนวนอย่างละ 8 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง จำนวน 4 ครั้ง

2.2.3 ภาระงานด้านการจัดการบุคลากร

ภาระงานด้านการจัดการบุคลากร ที่มีความซับซ้อน และมีการใช้สารสนเทศมาก คือ งานด้านการพัฒนาบุคลากร เป็นงานที่ต้องแสวงหาข้อมูล รวบรวม รายงานผล และจัดส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนนั้นต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์เป็นหลัก

หัวหน้างานจำนวน 3 ราย (ก3, ก2 และฅ3) พบว่า งานด้านการพัฒนาบุคลากร และงานด้านการรายงานผล มีลักษณะที่ซับซ้อน และมีการใช้สารสนเทศโดยจำแนกตามแหล่ง และประเภทของสารสนเทศ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1) ลักษณะของภาระงานด้านการจัดการบุคลากรที่มีความซับซ้อน มี 4 ลักษณะ ได้แก่

(1) เป็นงานที่ไม่มีแผนงานที่ชัดเจน จำเป็นต้องใช้การคิดวิเคราะห์เพื่อหาเหตุผลสนับสนุนในการดำเนินงาน ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 1 ราย (ก3) “งานบุคคล อย่างสมัยก่อน การจะจ้างต่อ เวลาที่จะเขียนขอขึ้นยื่นอัตราจ้าง ความจำเป็นมันมีอยู่หรือไม่ ต้องมาตรวจสอบ วิเคราะห์รวมถึง การเลื่อนขั้น การจัดอบรม เนื่องจากมีความซับซ้อนยุ่งยาก ก็มีงานจัดอบรมอีกอย่างหนึ่ง งานพัฒนาบุคลากร เนื่องจากยังไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน...” (ก3-ต5)

(2) เป็นงานประสาน รวบรวม ทบทวน และแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของสำนัก ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมี จำนวน 1 ราย (ก3) “งานบุคลากร ซึ่งพวกนี้จัดเป็นงานที่ย่างยากซับซ้อนต้องคอยประสานงาน คอยรวบรวมและปรับปรุงให้เข้ากับสำนัก ให้เป็นบริบท มาตรฐานของสำนักและสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของสำนักด้วย“ (ก3-ถ10-ต10)

(3) เป็นงานรายงานผลซึ่งต้องใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งที่สัมพันธ์กับคน จำนวนมาก ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 1 ราย (ค2) “อาจจะซับซ้อนหน่อยตรงรายงานผล ซึ่งข้าราชการ ที่นี้เรายังมีลูกจ้างรายวันมาก อย่างพอ 15 วัน เราก็ต้องจ่ายเงินเขา มันก็อาจจะซับซ้อนหน่อยมันจะซับซ้อนตรงนี้” (ค2-ต24)

(4) เป็นงานที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เพื่อแสวงหาข้อมูล ประกอบการ วิเคราะห์ และการดำเนินงาน ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 1 ราย (ค2) “จริงๆ แล้วเราต้องวางแผนพัฒนาบุคลากร แต่ก่อนที่จะวางแผนเราก็ต้องมี ระบบหาก่อนว่ามีความจำเป็นอะไร ที่หน่วยงานเราจะต้องพัฒนาเรื่องอะไร มีเป้าหมายอย่างไร” (ฅ3-ต3) “ต้องหาข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ แล้วมันไปในทิศทางไหนเราก็ต้องมาวิเคราะห์หาความ จำเป็นโดยศึกษาบุคลากรในปัจจุบันว่าในแต่ละแผนกมีความรู้เรื่องอะไรบ้าง เราต้องเติมเต็มอะไร ให้กับเขา” (ฅ3-ต4)

2) การใช้สารสนเทศตามแหล่งและประเภทสารสนเทศ ภาระงานด้านการ จัดการบุคลากรสำหรับหัวหน้างานจำนวน 3 ราย พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยใช้สารสนเทศ 3 ประเภท คือ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง

ตารางที่ 4.8 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของหัวหน้างานในภาระงานด้านการจัดการ
บุคลากร

แหล่งสารสนเทศ	ประเภทสารสนเทศที่ใช้			รวม
	สารสนเทศ ด้านภาระงาน	สารสนเทศด้าน ภาระงานและ ความรู้	สารสนเทศด้าน ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงาน ให้ลุล่วง	
คน				
เจ้าหน้าที่กองการ	3	-	-	3
เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายใน สำนัก	-	5	8	13
การพูดคุย	-	3	-	3
รวม	3	8	8	19
เอกสาร				
ระเบียบบริหารงานบุคคล	-	3	-	3
คู่มือ	-	3	-	3
แนวปฏิบัติ	-	-	3	3
รวม	0	6	3	9
รวมทั้งสิ้น	3	14	11	28

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานจำนวน 3 ราย มีการใช้สารสนเทศตามแหล่งสารสนเทศโดยรวม คือ คน เป็นลำดับแรก จำนวน 19 ครั้ง และสุดท้าย คือ เอกสาร จำนวน 9 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เป็นลำดับแรก จำนวน 14 ครั้ง ลำดับที่สอง คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง จำนวน 11 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน จำนวน 3 ครั้ง

เมื่อพิจารณาจากแหล่งสารสนเทศแต่ละด้านพบว่าหัวหน้างานใช้คนที่เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก เป็นลำดับแรก จำนวน 13 ครั้ง สุดท้ายเป็นเจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่ และการพูดคุย จำนวนอย่างละ 3 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้

และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วงเป็นลำดับแรก จำนวนอย่างละ 8 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน จำนวน 3 ครั้ง

ส่วนแหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารพบว่าหัวหน้างานใช้ระเบียบบริหารงานบุคคล คู่มือ และแนวปฏิบัติ จำนวนอย่างละ 3 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เป็นลำดับแรก จำนวน 6 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง จำนวน 3 ครั้ง โดยไม่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน

2.2.4 ภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความซับซ้อน และมีการใช้สารสนเทศมาก คือ ภาระงานด้านประสานการจัดซื้อจัดจ้าง และงานพัสดุ ที่มีการใช้สารสนเทศมาก คือ การประสานงาน การรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบให้เป็นไปตามกฎระเบียบว่าด้วยเรื่องพัสดุ และนำเสนอเพื่ออนุมัติต่อไป

หัวหน้างานจำนวน 4 ราย (ข2, ค2, ง2 และช2) พบว่า งานด้านประสานการจัดซื้อจัดจ้าง และงานด้านพัสดุ มีลักษณะที่ซับซ้อน และมีการใช้สารสนเทศโดยจำแนกตามแหล่ง และประเภทของสารสนเทศ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1) ลักษณะของภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความซับซ้อน มี 4 ลักษณะได้แก่

(1) เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 1 ราย (ข2) “ถ้าเป็นงานที่ยุ่งยากซับซ้อนจริงๆ ในขั้นตอนของมันก็น่าจะเป็นงานพัสดุ คือ เราได้รับการอนุมัติการจัดซื้อจัดจ้างในวงเงิน 1 แสนบาท ในการซื้อของในวงเงิน ซึ่งจะมีทุกลักษณะจะเป็นการซื้อวัสดุ การซ่อม ที่นี้ในเรื่องความซับซ้อนยุ่งยาก คือในแต่ละประเภทมันจะมีกฎระเบียบที่มันคิดไม่ได้ และในแต่ละประเภทมันมีหลายรายละเอียดของมันเอง การจัดซื้อในเรื่องเดียวกันก็มีความแตกต่างในแต่ละเรื่อง มันจะผิดกฎระเบียบไม่ได้”

(ข2-ต10)

(2) เป็นงานที่มีขั้นตอนมาก ต้องใช้การประสาน ติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผล ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 3 ราย (ข2, ค2 และช2) “เราอาจจะไม่รู้ทุกเรื่อง ซึ่งเราก็ต้องอาศัยการประสานงาน... และคิดไม่ได้ต้องระมัดระวัง” (ข2-ต10) “ภาระงานซับซ้อนและยุ่งยาก คือ การจัดซื้อจัดจ้างเพราะมันต้องติดต่อหลายศูนย์หลายฝ่าย ทำให้กระบวนการตรงนี้มันเยอะไม่เสร็จทันที (ค2-ถ7) “ต้องผ่านหลายขั้นหลายตอน หลายฝ่ายเลยยุ่งยาก การไหลลื่นของเอกสาร ต้องผ่านคนที่เกี่ยวข้องเยอะ” (ค2-ต7) “ทำงานที่ซับซ้อนยุ่งยาก คือ งานพัสดุ ที่ยุ่งยากเพราะเกี่ยวกับคนหลายฝ่าย” (ข2-ถ1)

(3) เป็นงานที่ต้องใช้ระบบสารสนเทศใหม่ ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 1 ราย (ญ2) “งานพัสดุ งานจัดซื้อจัดจ้าง ยุ่งยากตรงเข้าไปกรอกใน โปรแกรม รายละเอียดทุกอย่าง ระบบมันใหม่ บางทีกรอกไปผิดมันก็ไม่ผ่าน ถ้าทำผิดสักขั้นตอนเราต้องมานั่งนับหนึ่งใหม่” (ญ2-ต3)

2) การใช้สารสนเทศตามแหล่งและประเภทสารสนเทศ ภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างสำหรับหัวหน้างานจำนวน 4 ราย พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยใช้สารสนเทศ 3 ประเภท คือ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ถูกลง



ตารางที่ 4.9 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของหัวหน้างานในภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

แหล่งสารสนเทศ	ประเภทสารสนเทศที่ใช้			รวม
	สารสนเทศ ด้านภาระงาน	สารสนเทศด้าน ภาระงานและ ความรู้	สารสนเทศด้าน ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงาน ให้ลุล่วง	
คน				
เจ้าหน้าที่กองพัสดุ	4	-	-	4
เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายใน สำนัก	-	18	6	24
การพูดคุย	-	4	-	4
รวม	4	22	6	32
เอกสาร				
ระเบียบสำนัก	-	4	-	4
นายกรัฐมนตริวาด้วย การพัสดุ 2535	-	-	-	-
บันทึกขออนุมัติการ จัดซื้อจัดจ้าง	4	-	-	4
รายละเอียด คุณลักษณะ เฉพาะของพัสดุ	-	4	-	4
งบประมาณ	4	-	-	4
ใบเสนอราคา	4	-	-	4
ใบสั่งซื้อ	4	-	-	4
รายงานตรวจรับ	4	-	-	4
ใบเบิกจ่ายเงิน	4	-	-	4
ระบบสารสนเทศ	4	-	-	4
รวม	28	8	0	36
รวมทั้งสิ้น	32	30	6	68

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานจำนวน 4 ราย มีการใช้สารสนเทศตามแหล่งสารสนเทศโดยรวม คือ เอกสาร เป็นลำดับแรก จำนวน 36 ครั้ง และสุดท้าย คือ คน จำนวน 32 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน เป็นลำดับแรก จำนวน 32 ครั้ง ลำดับที่สอง คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ จำนวน 30 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง จำนวน 6 ครั้ง

เมื่อพิจารณาจากแหล่งสารสนเทศแต่ละด้านพบว่าหัวหน้างานใช้คนที่ เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก เป็นลำดับแรก จำนวน 24 ครั้ง สุดท้ายเป็นเจ้าหน้าที่กองพัสดุ และการพูดคุย จำนวนอย่างละ 4 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เป็นลำดับแรก จำนวน 22 ครั้ง ลำดับที่สอง คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง จำนวน 6 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน จำนวน 4 ครั้ง

ส่วนแหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารพบว่าหัวหน้างานใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุปี 2535 บันทึกขออนุมัติการจัดซื้อจัดจ้าง รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ งบประมาณ ใบเสนอราคา ใบสั่งซื้อ รายงานตรวจรับ ใบเบิกจ่ายเงิน และระบบสารสนเทศ จำนวนอย่างละ 4 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน เป็นลำดับแรก จำนวน 28 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ จำนวน 8 ครั้ง โดยไม่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง

2.2.5 ภาระงานด้านอื่นๆ

ภาระงานด้านอื่นๆที่มีความซับซ้อน และมีการใช้สารสนเทศมาก คือ ภาระงานด้านประสานและติดตามงานการวิจัย คือ การประสานงาน การรวบรวม การติดตามข้อมูลงานวิจัย การตรวจสอบ และนำเสนอเพื่ออนุมัติต่อไป

หัวหน้างานจำนวน 1 ราย (จ2) พบว่า งานด้านประสานและติดตามงานการวิจัย มีลักษณะที่ซับซ้อน และมีการใช้สารสนเทศโดยจำแนกตามแหล่ง และประเภทของสารสนเทศ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1) ลักษณะของภาระงานด้านประสานและติดตามงานวิจัยที่มีความซับซ้อน เป็นงานที่ต้องใช้การประสานงาน ติดตาม และตรวจสอบข้อมูล ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อนของหัวหน้างานมีจำนวน 1 ราย (จ2) “งานด้านการทำงานด้าน... ซึ่งภาระงานหลักจะเป็นการประสานงาน” (จ2-ต3) “เอกสารงาน... มีเยอะมาก มีทั้งงาน... ที่ใช้ทั้งทุนภายในและทุนภายนอก งบประมาณแผ่นดิน งบประมาณรายได้ มันซับซ้อนหลายๆ อย่าง” (จ2-ต10)

2) การใช้สารสนเทศตามแหล่งและประเภทสารสนเทศ ภาระงานด้านประสานและการติดตามงานวิจัยสำหรับหัวหน้างานจำนวน 1 ราย พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยใช้สารสนเทศ 2 ประเภท คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้

ตารางที่ 4.10 แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ของหัวหน้างานในภาระงานด้านการประสานและการติดตามงานวิจัย

แหล่งสารสนเทศ	ประเภทสารสนเทศที่ใช้			รวม
	สารสนเทศด้านภาระงาน	สารสนเทศด้านภาระงานและความรู้	สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง	
คน				
นักวิจัย	-	1	-	1
หัวหน้าโครงการ	-	1	-	1
ผู้บริหารภายในสำนัก	-	1	-	1
รวม	0	3	0	3
เอกสาร				
งานวิจัย	-	1	-	1
นามสงเคราะห์	1	-	-	1
งบประมาณแผ่นดิน	1	-	-	1
งบประมาณรายได้	1	-	-	1
รวม	3	1	0	4
รวมทั้งสิ้น	3	4	0	7

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานจำนวน 1 ราย มีการใช้สารสนเทศตามแหล่งสารสนเทศโดยรวม คือ แหล่งที่ใช้ได้แก่ เอกสาร เป็นลำดับแรก จำนวน 4 ครั้ง และสุดท้ายได้แก่ คน จำนวน 3 ครั้ง ประเภทสารสนเทศ ได้แก่ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เป็นลำดับ

แรก จำนวน 4 ครั้ง และสุดท้าย ได้แก่ สารสนเทศด้านภาระงาน จำนวน 3 ครั้ง โดยไม่ใช้ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง

เมื่อพิจารณาจากแหล่งสารสนเทศแต่ละด้านพบว่าหัวหน้างานใช้คนที่เป็นนักวิจัย หัวหน้าโครงการ ผู้บริหารภายในสำนัก จำนวนอย่างละ 1 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ จำนวน 3 ครั้ง โดยไม่ใช้ สารสนเทศด้านภาระงาน และภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง

ส่วนแหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารพบว่าหัวหน้างานใช้งานวิจัย นามสงเคราะห์ งบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณรายได้ จำนวนอย่างละ 1 ครั้ง ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือ สารสนเทศด้านภาระงาน เป็นลำดับแรก จำนวน 3 ครั้ง และสุดท้าย คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ จำนวน 1 ครั้ง โดยไม่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง



ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก ประกอบด้วย เลขานุการสำนัก จำนวน 10 ราย และ หัวหน้างานจำนวน 17 ราย โดยเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศซึ่งจำแนกได้ 2 ประเภท ได้แก่ การใช้สารสนเทศตามภาระงานทุกด้าน และการใช้สารสนเทศตามภาระงานเฉพาะด้าน

3.1 การเปรียบเทียบภาพรวมการใช้สารสนเทศตามภาระงานทุกด้านของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน

ภาระงานที่มีความซับซ้อนของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานสามารถจำแนกตามภาระงานได้ 5 ด้าน คือ ภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร ภาระงานด้านแผนและงบประมาณ ภาระงานด้านการจัดการบุคลากร ภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และภาระงานด้านอื่นๆ

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศตามภาระงานที่มีความซับซ้อนของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน

ภาระงานที่มีความซับซ้อน	เลขานุการสำนัก		หัวหน้างาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การพัฒนาองค์กร	4	40.0	4	23.53
แผนและงบประมาณ	3	30.0	5	29.41
การจัดการบุคลากร	2	20.0	3	17.65
การจัดซื้อจัดจ้าง	1	10.0	4	23.53
งานด้านอื่นๆ	-	-	1	5.88
รวม	10	100	17	100

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าภาระงานสำหรับเลขานุการสำนักซึ่งเป็นภาระงานที่มีความซับซ้อนมากลำดับแรก คือ ภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 40 ลำดับที่สอง คือ ภาระงานด้านแผนและงบประมาณ ร้อยละ 30 ลำดับสาม คือ ภาระงานด้านการจัดการบุคลากร ร้อยละ 20 ลำดับสุดท้าย คือ ภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ร้อยละ 10

ภาระงานสำหรับหัวหน้างานซึ่งเป็นภาระงานที่มีความซับซ้อนมากลำดับแรก คือ ภาระงานด้านแผนและงบประมาณ ร้อยละ 29.41 ลำดับสอง คือ ภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร

และภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในอัตราส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 23.53 ลำดับสาม คือ ภาระงานด้านการจัดการบุคลากร ร้อยละ 17.65 ลำดับสุดท้าย คือ ภาระงานด้านอื่นๆ ร้อยละ 5.88

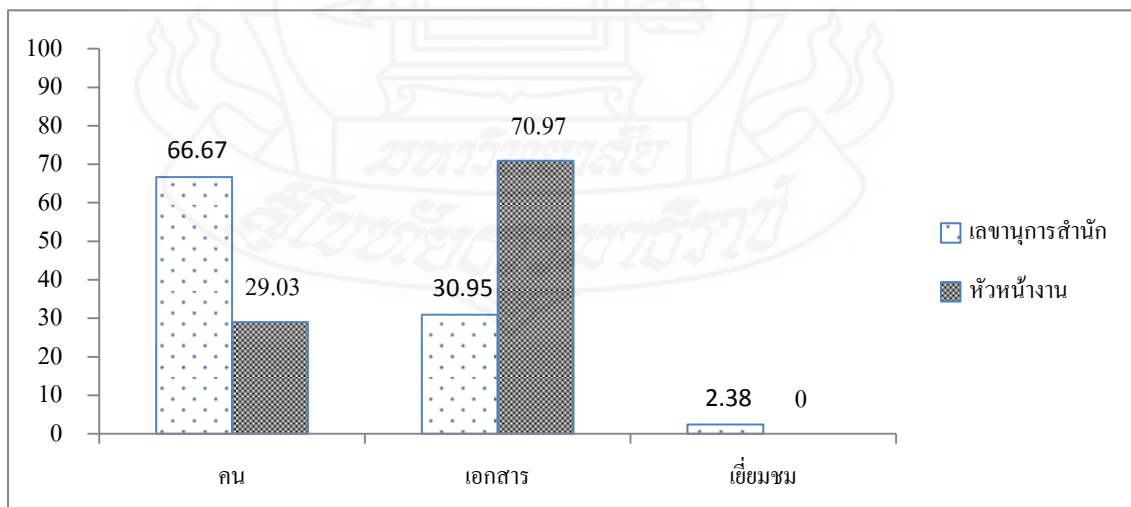
3.2 การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานเฉพาะด้าน

การใช้สารสนเทศตามภาระงานของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานสามารถเปรียบเทียบโดยจำแนกตามภาระงานที่ซับซ้อนได้ 4 ด้าน คือ ภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร ภาระงานด้านแผนและงบประมาณ ภาระงานด้านการจัดการบุคลากร และภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

3.2.1 การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานด้านการพัฒนาองค์กร

ภาระงานด้านการพัฒนาองค์กรของเลขานุการสำนักจำนวน 4 ราย และหัวหน้างานจำนวน 4 ราย โดยเปรียบเทียบตามแหล่งสารสนเทศ ประเภทสารสนเทศ และประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งต่างๆ

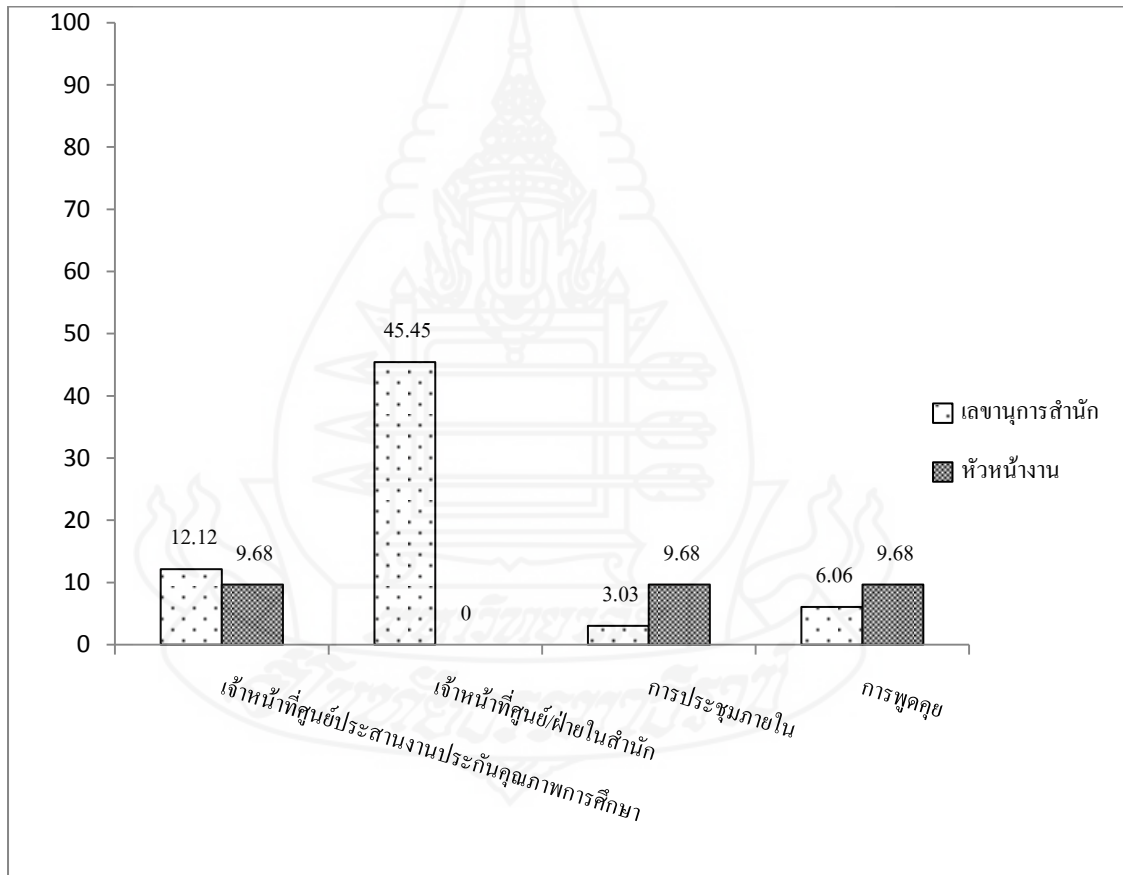
1) แหล่งสารสนเทศ จากภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้แหล่งสารสนเทศมากกว่าหัวหน้างาน ได้แก่ คน เอกสาร และการเยี่ยมชม แต่หัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยไม่ใช้แหล่งที่เป็นการเยี่ยมชม เลขานุการสำนักใช้สารสนเทศที่เป็นคนมากที่สุด คือ ร้อยละ 66.67 แต่หัวหน้างานใช้สารสนเทศที่เป็นเอกสารมากที่สุด คือ ร้อยละ 70.97



ภาพที่ 4.1 ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร

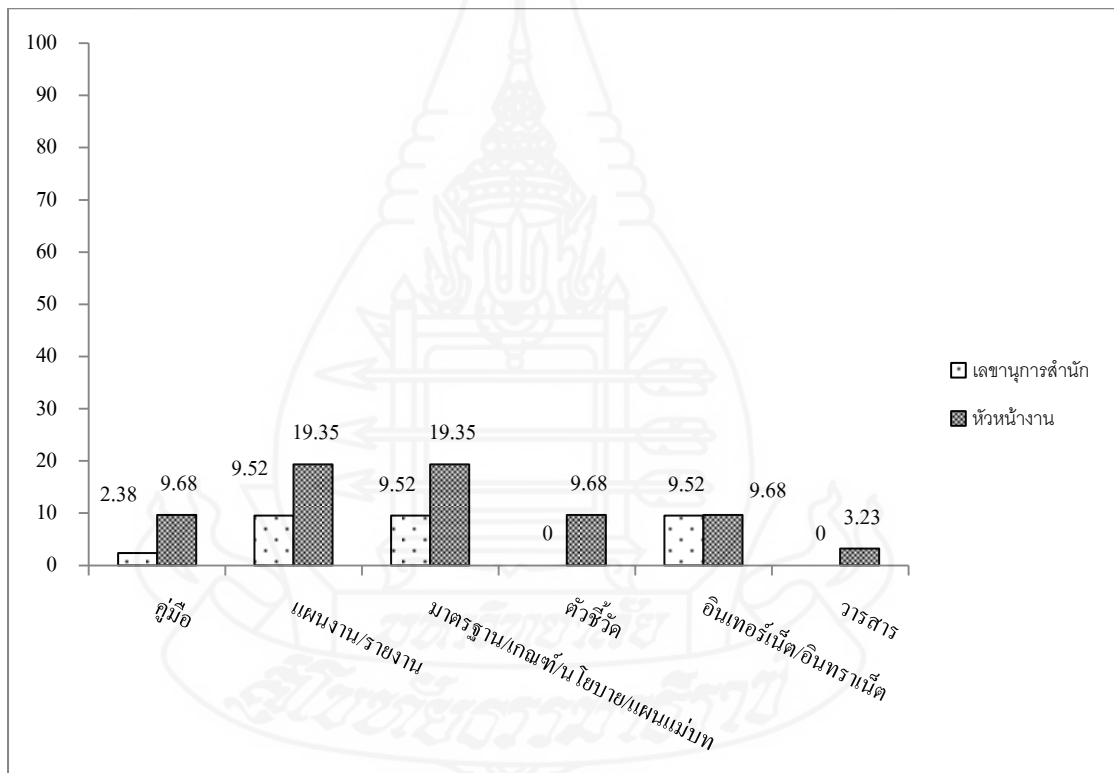
(1) การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน
ด้านการพัฒนาองค์กร โดยเป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นคน และเอกสาร

ก. แหล่งสารสนเทศที่เป็นคน จากภาพที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า
เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคน ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้แหล่ง
สารสนเทศที่เป็นคน 4 แหล่ง คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา เจ้าหน้าที่
ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก การประชุมภายใน และการพูดคุย โดยใช้เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนักมากที่สุด
คือ ร้อยละ 45.45 แต่หัวหน้างานใช้สารสนเทศที่เป็นคน 3 แหล่ง คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงาน
ประกันคุณภาพการศึกษา การประชุมภายใน และการพูดคุย โดยใช้ทั้ง 3 แหล่งมากที่สุด ในระดับที่
เท่ากัน คือ ร้อยละ 9.68



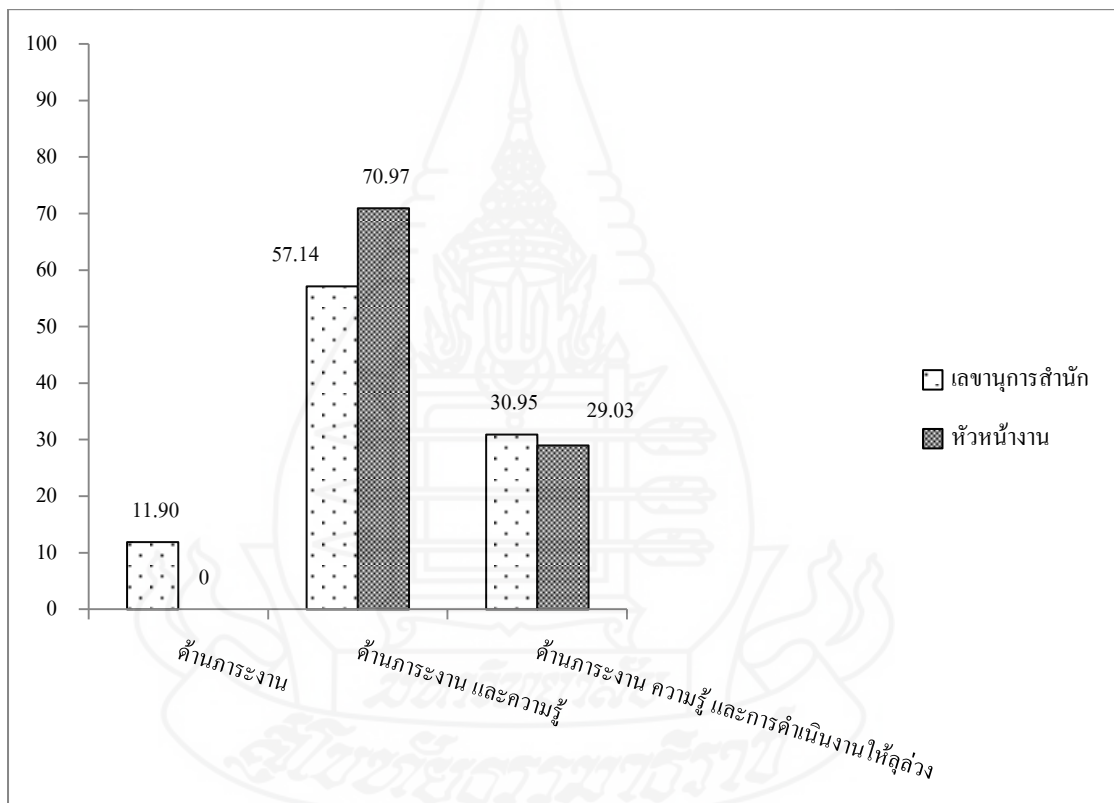
ภาพที่ 4.2 ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคนของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน
ตามภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร

ข. แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสาร จากภาพที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้สารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสาร 4 แหล่ง คือ คู่มือ แผนงาน/รายงาน มาตรฐาน/เกณฑ์/นโยบาย/แผนแม่บท และ อินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต โดยใช้เอกสาร จำนวน 3 แหล่ง ได้แก่ แผนงาน/รายงาน มาตรฐาน/เกณฑ์/นโยบาย/แผนแม่บท และอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต มากที่สุด ในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 9.52 หัวหน้างานใช้แหล่งที่เป็นเอกสาร 6 แหล่ง คือ คู่มือ แผนงาน/รายงาน มาตรฐาน/เกณฑ์/นโยบาย/แผนแม่บท อินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต ตัวชี้วัด และวารสาร โดยใช้เอกสาร จำนวน 2 แหล่ง ได้แก่ แผนงาน/รายงาน และมาตรฐาน/เกณฑ์/นโยบาย/แผนแม่บท มากที่สุด ในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 19.35



ภาพที่ 4.3 ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร

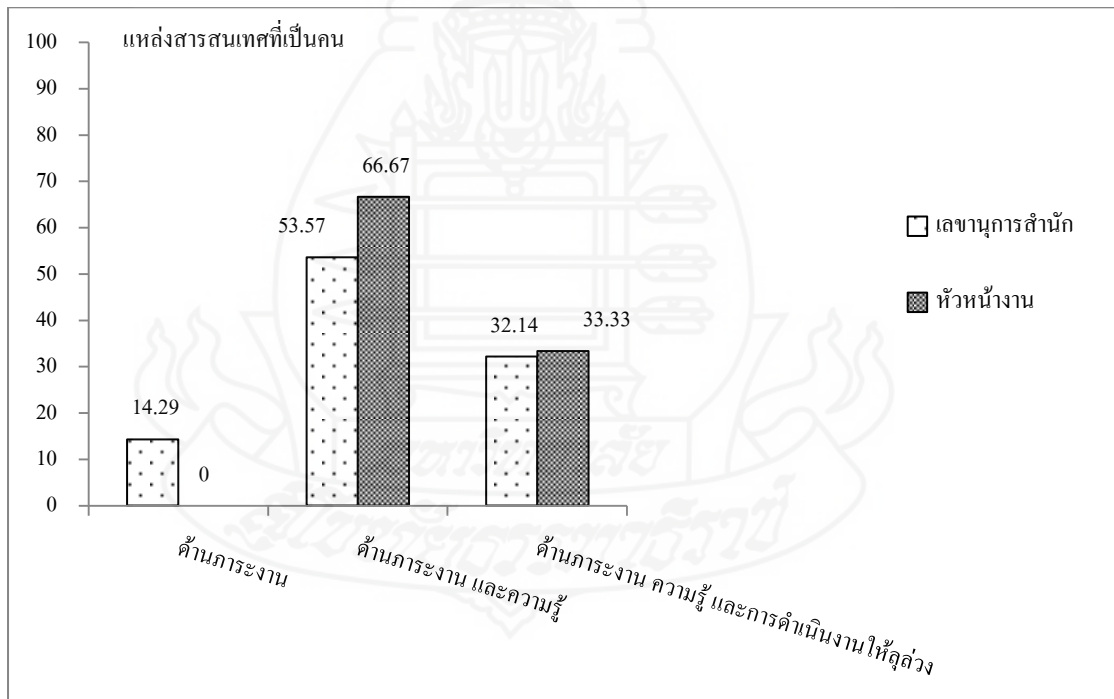
2) การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานด้านการพัฒนาองค์กร ประเภทสารสนเทศที่ใช้จากภาพที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้สารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้ประเภทสนเทศ 3 ด้าน คือ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง แต่หัวหน้างานใช้สารสนเทศจำนวน 2 ด้าน คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยหัวหน้างานไม่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด คือ ร้อยละ 57.14 และ ร้อยละ 70.97 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.4 ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร

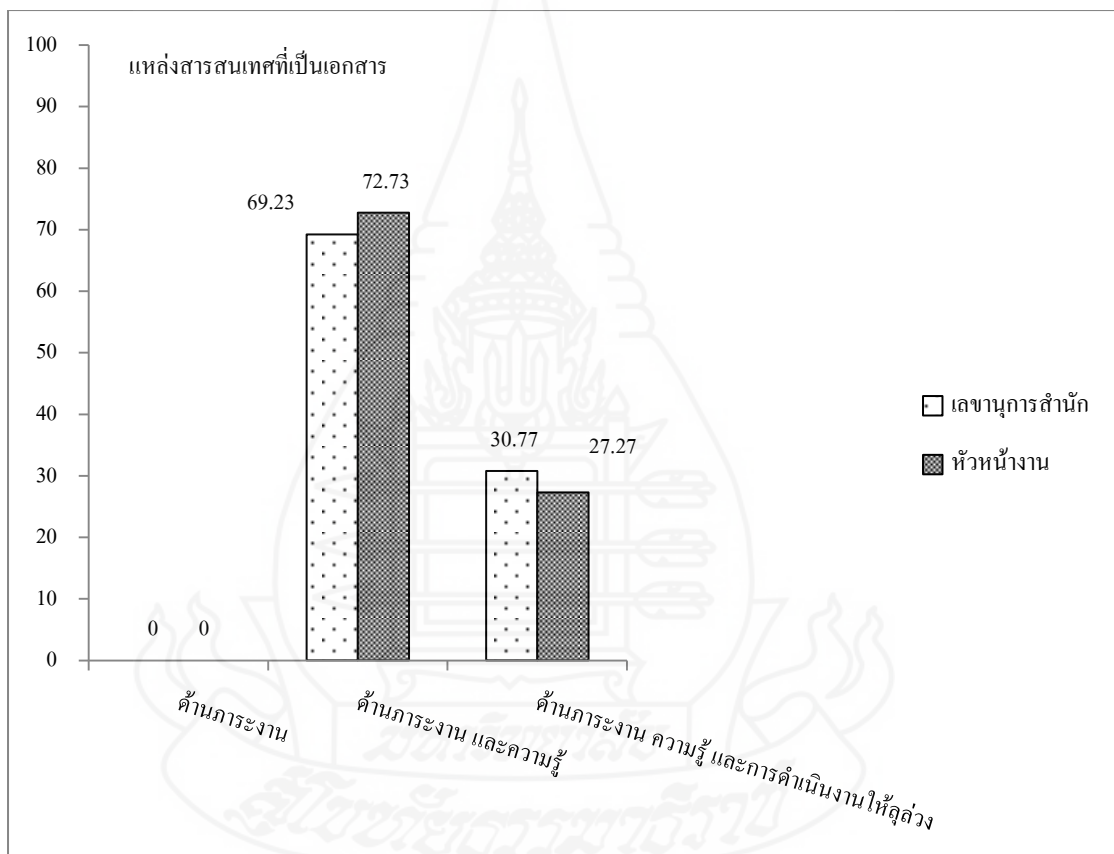
3) การเปรียบเทียบประเภทสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน
ด้านการพัฒนาองค์กรที่ได้จากแหล่งที่เป็นคน และเอกสาร

(1) แหล่งที่เป็นคน จากภาพที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคนเพื่อให้ได้ประเภทสารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้แหล่งที่เป็นคนเพื่อให้ได้สารสนเทศ 3 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง แต่หัวหน้างานใช้แหล่งที่เป็นคนเพื่อให้ได้สารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยหัวหน้างานไม่ได้สารสนเทศด้านภาระงาน แต่เลขานุการสำนักได้สารสนเทศด้านภาระงาน ในจำนวนที่มากกว่าหัวหน้างาน คือ ร้อยละ 14.29 เลขานุการสำนักและหัวหน้างานได้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด คือ ร้อยละ 53.57 และ 66.67 ตามลำดับ และได้สารสนเทศรองลงมา คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วงในระดับที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 32.14 และ 33.33 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.5 ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งสารสนเทศที่เป็นคนของ
เลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร

(2) แหล่งที่เป็นเอกสาร จากภาพที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งที่เป็นเอกสารเพื่อให้ได้สารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยเลขานุการสำนักและหัวหน้างานไม่ได้สารสนเทศด้านภาระงาน เลขานุการสำนักและหัวหน้างานได้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด คือ ร้อยละ 69.23 และ 72.73 ตามลำดับ และได้สารสนเทศรองลงมา คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง ในระดับที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 30.77 และ 27.27 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.6 ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร

สรุปได้จากกรวิจัยพบว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศตาม ภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร คือ เลขานุการสำนักใช้แหล่งสารสนเทศ 3 แหล่ง คือ คน เอกสาร และการเยี่ยมชม แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ คน โดยเป็นเจ้าของที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก มาก ที่สุด เลขานุการสำนักใช้เอกสารน้อยกว่าหัวหน้างาน โดยเลขานุการสำนักใช้เอกสารที่เป็น แผนงาน/รายงาน มาตรฐาน/เกณฑ์/นโยบาย/แผนแม่บท และอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต มากที่สุด ส่วนหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสาร โดยเป็นแผนงาน/รายงาน และมาตรฐาน/เกณฑ์/นโยบาย/แผนแม่บท มากที่สุด

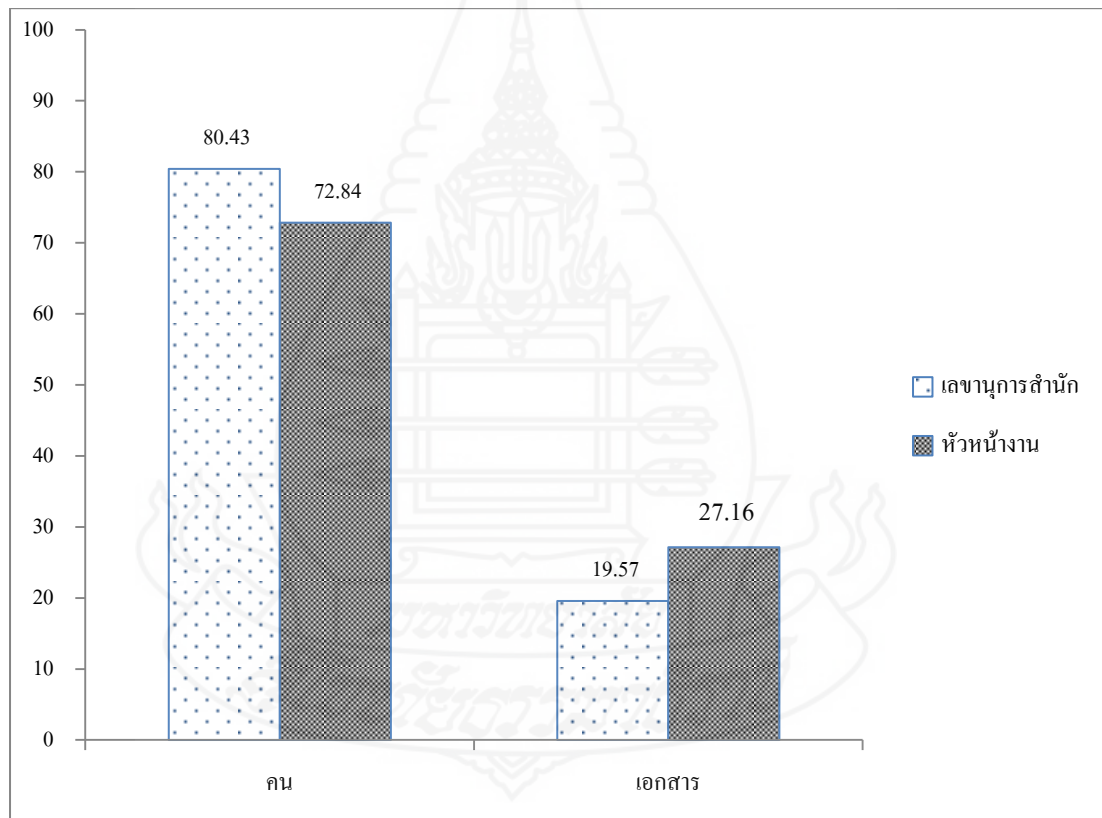
เลขานุการสำนักใช้ประเภทสารสนเทศ 3 ด้าน ได้แก่ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ ลุล่วง โดยใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด ส่วนหัวหน้างานใช้ประเภท สารสนเทศ 2 ด้าน ได้แก่ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยไม่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน แต่ใช้สารสนเทศด้านภาระ งาน และความรู้ มากที่สุด

เลขานุการสำนักใช้แหล่งที่เป็นคนเพื่อให้ได้ประเภทสารสนเทศ 3 ด้าน คือ ด้านภาระ งาน ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด แต่หัวหน้างานได้ประเภทสารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้สารสนเทศ ด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด แต่ไม่ได้สารสนเทศด้านภาระงาน ส่วนแหล่งที่เป็นเอกสาร เพื่อให้ได้ประเภทสารสนเทศ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานได้ประเภทสารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้สารสนเทศ ด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด แต่ไม่ได้สารสนเทศด้านภาระงาน

3.2.2 การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานด้านแผนและงบประมาณ

ภาระงานด้านแผนและงบประมาณของเลขานุการสำนักจำนวน 3 ราย และหัวหน้างานจำนวน 5 ราย โดยเปรียบเทียบตามแหล่งสารสนเทศ ประเภทสารสนเทศ และประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งต่างๆ

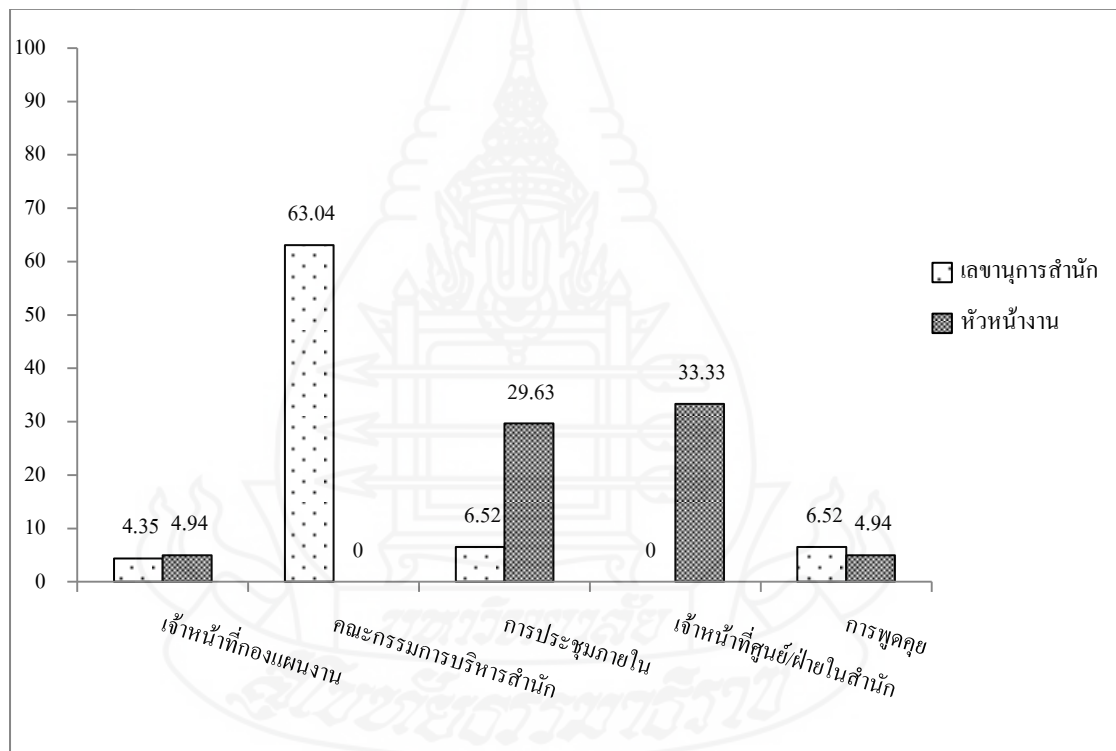
1) แหล่งสารสนเทศ จากภาพที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้สารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เหมือนกัน โดยสารสนเทศที่ใช้มี 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคนมากที่สุด คือ ร้อยละ 80.43 และ 72.84 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.7 ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านแผนและงบประมาณ

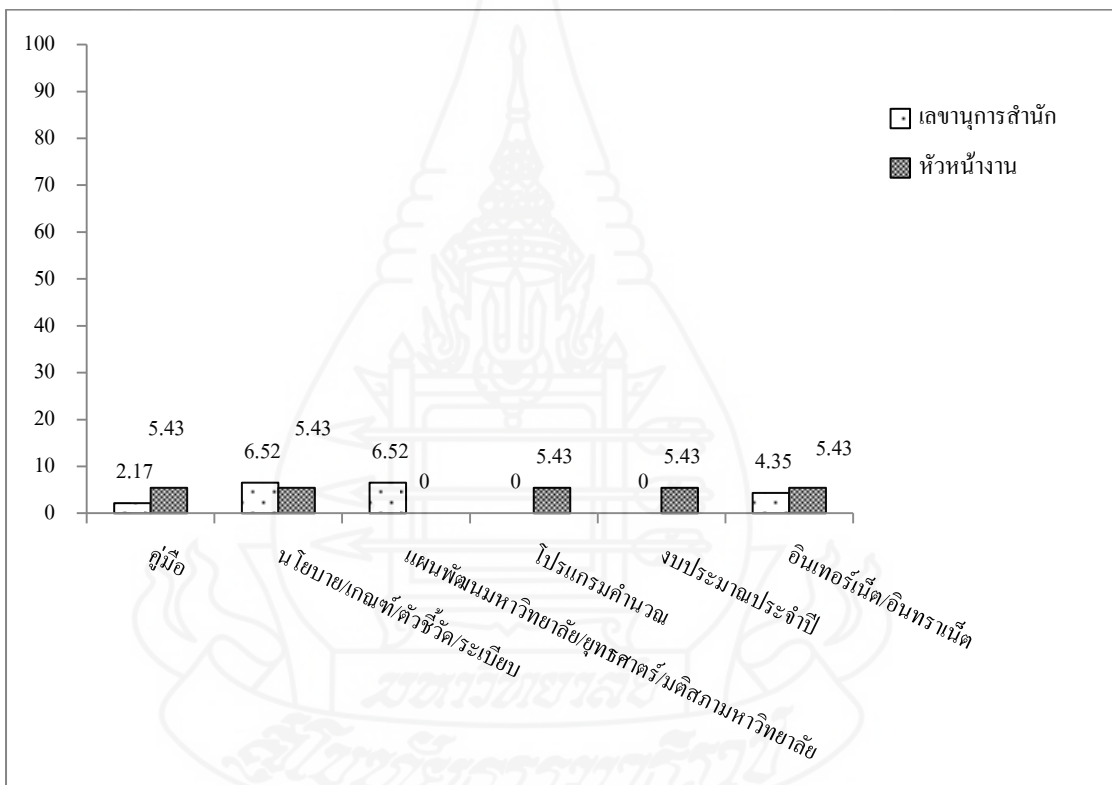
(1) การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน
ด้านแผนและงบประมาณ โดยเป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นคน และเอกสาร

ก. แหล่งสารสนเทศที่เป็นคน จากภาพที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า
เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคน ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้แหล่งที่เป็น
คนจำนวน 4 แหล่ง คือ เจ้าหน้าที่กองแผนงาน คณะกรรมการบริหารสำนัก การประชุมภายใน และ
การพูดคุย โดยใช้คณะกรรมการบริหารสำนัก มากที่สุด คือ ร้อยละ 63.04 หัวหน้างานใช้
สารสนเทศ 5 แหล่ง คือ เจ้าหน้าที่กองแผนงาน คณะกรรมการบริหารสำนัก การประชุมภายใน
เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก และการพูดคุย โดยใช้เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก มากที่สุด คือ ร้อยละ
33.33



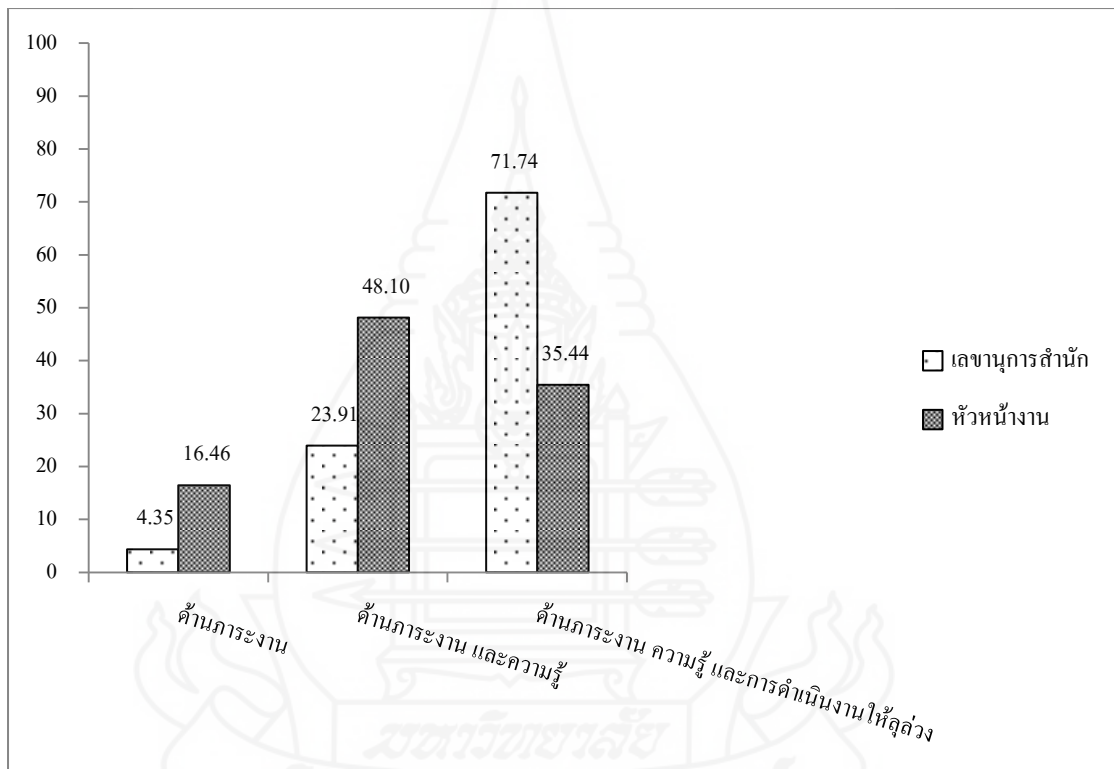
ภาพที่ 4.8 ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคนของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน
ตามภาระงานด้านแผนและงบประมาณ

ข. แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสาร จากภาพที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า
 เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้สารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้สารสนเทศที่เป็นเอกสาร
 จำนวน 4 แหล่ง คือ คู่มือ นโยบาย/เกณฑ์/ตัวชี้วัด/ระเบียบ แผนพัฒนามหาวิทยาลัย/ยุทธศาสตร์/มติ
 สภามหาวิทยาลัย และอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต โดยใช้ นโยบาย/เกณฑ์/ตัวชี้วัด/ระเบียบ แผนพัฒนา
 มหาวิทยาลัย/ยุทธศาสตร์/มติสภามหาวิทยาลัย มากที่สุดในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 6.52 หัวหน้า
 งานใช้สารสนเทศ 5 แหล่ง คือ คู่มือ นโยบาย/เกณฑ์/ตัวชี้วัด/ระเบียบ โปรแกรมคำนวณ
 งบประมาณประจำปี และอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต โดยใช้แหล่งทั้งหมด 5 แหล่ง มากที่สุดในระดับ
 ที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 5.43



ภาพที่ 4.9 ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารของเลขานุการสำนักและ
 หัวหน้างานตามภาระงานด้านแผนและงบประมาณ

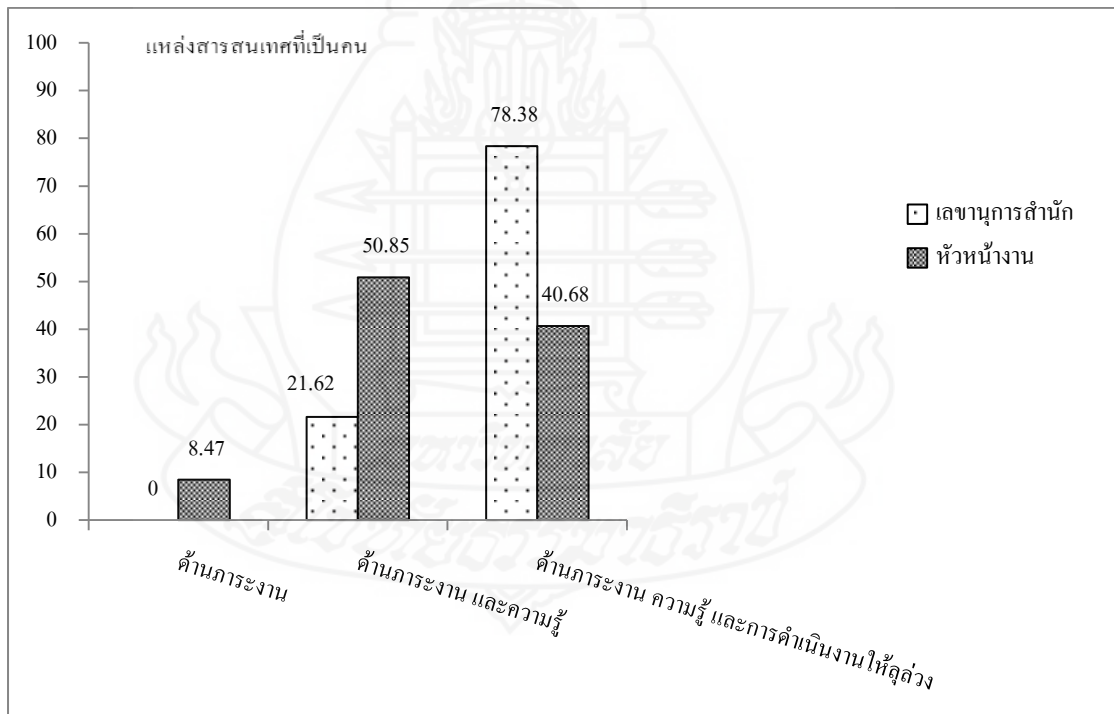
2) การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน
ด้านแผนและงบประมาณ ประเภทสารสนเทศที่ใช้จากภาพที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนัก
และหัวหน้างานใช้สารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้ประเภทสารสนเทศ 3 ด้าน
คือ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน
ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง เลขานุการสำนักใช้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการ
ดำเนินงานให้ลุล่วง มากที่สุด คือ ร้อยละ 71.74 แต่หัวหน้างานใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และ
ความรู้ มากที่สุด คือ ร้อยละ 48.10



ภาพที่ 4.10 ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน
ตามภาระงานด้านแผนและงบประมาณ

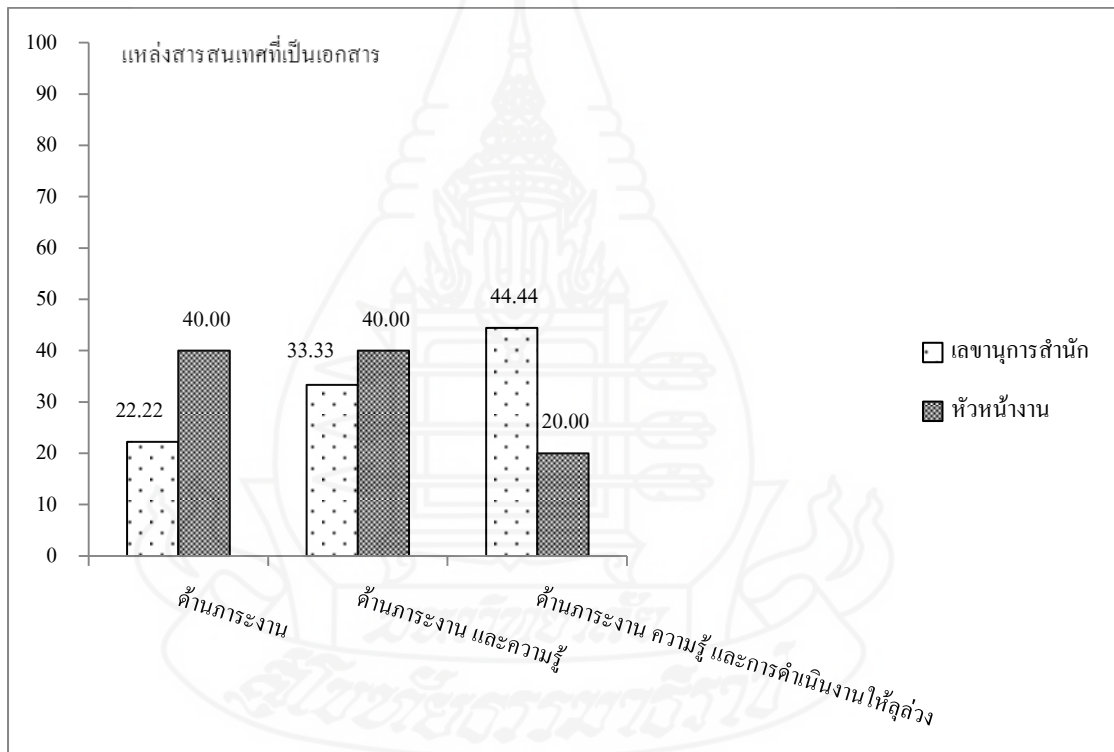
3) การเปรียบเทียบประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งต่างๆ ของเลขานุการ
สำนักและหัวหน้างานด้านแผนและงบประมาณที่ได้จากแหล่งที่เป็นคน และเอกสาร

(1) แหล่งที่เป็นคน จากภาพที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและ
หัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคนเพื่อให้ได้ประเภทสารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้
แหล่งที่เป็นคนเพื่อให้ได้สารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้
และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยไม่ได้สารสนเทศด้านภาระงาน ประเภทสารสนเทศที่ได้มากที่สุด
เป็นสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง คือ ร้อยละ 78.38 และได้
สารสนเทศรองลงมา คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ คือ ร้อยละ 21.62 แต่หัวหน้างานใช้
แหล่งที่เป็นคนเพื่อให้ได้สารสนเทศ 3 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ด้านภาระงาน และความรู้ และด้าน
ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการ
ดำเนินงานให้ลุล่วง มากที่สุด คือ ร้อยละ 40.68 และได้สารสนเทศรองลงมา คือ สารสนเทศด้าน
ภาระงาน และความรู้ คือ ร้อยละ 50.85



ภาพที่ 4.11 ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งที่เป็นคนของ
เลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านแผนและงบประมาณ

(2) แหล่งที่เป็นเอกสาร จากภาพที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารเพื่อให้ได้ประเภทสารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งที่เป็นเอกสารเพื่อให้ได้สารสนเทศ 3 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยที่เลขานุการสำนักได้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง มากที่สุด คือ ร้อยละ 44.44 และได้สารสนเทศรองลงมา คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ คือ ร้อยละ 33.33 แต่หัวหน้างานใช้แหล่งที่เป็นเอกสารเพื่อให้ได้สารสนเทศด้านภาระงาน และด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุดในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 40 และได้สารสนเทศรองลงมา คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง คือ ร้อยละ 20



ภาพที่ 4.12 ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งที่เป็นเอกสารของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านแผนและงบประมาณ

สรุปได้จากกรวิจัยพบว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศตาม ภาระงานด้านแผนและงบประมาณ คือ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคน มากที่สุด เลขานุการสำนักใช้คน โดย เป็นคณะกรรมการบริหารสำนัก มากที่สุด และไม่ใช้แหล่งที่เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก หัวหน้างานใช้คน โดยเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายสำนัก มากที่สุด ส่วนแหล่งที่เป็นเอกสารเลขานุการ สำนักใช้เอกสารน้อยกว่าหัวหน้างาน โดยใช้นโยบาย/เกณฑ์/ตัวชี้วัด/ระเบียบ และแผนพัฒนา มหาวิทยาลัย/ยุทธศาสตร์/มติสภามหาวิทยาลัย มากที่สุด แต่หัวหน้างานใช้เอกสารที่เป็นนโยบาย/ เกณฑ์/ตัวชี้วัด/ระเบียบ มากที่สุด

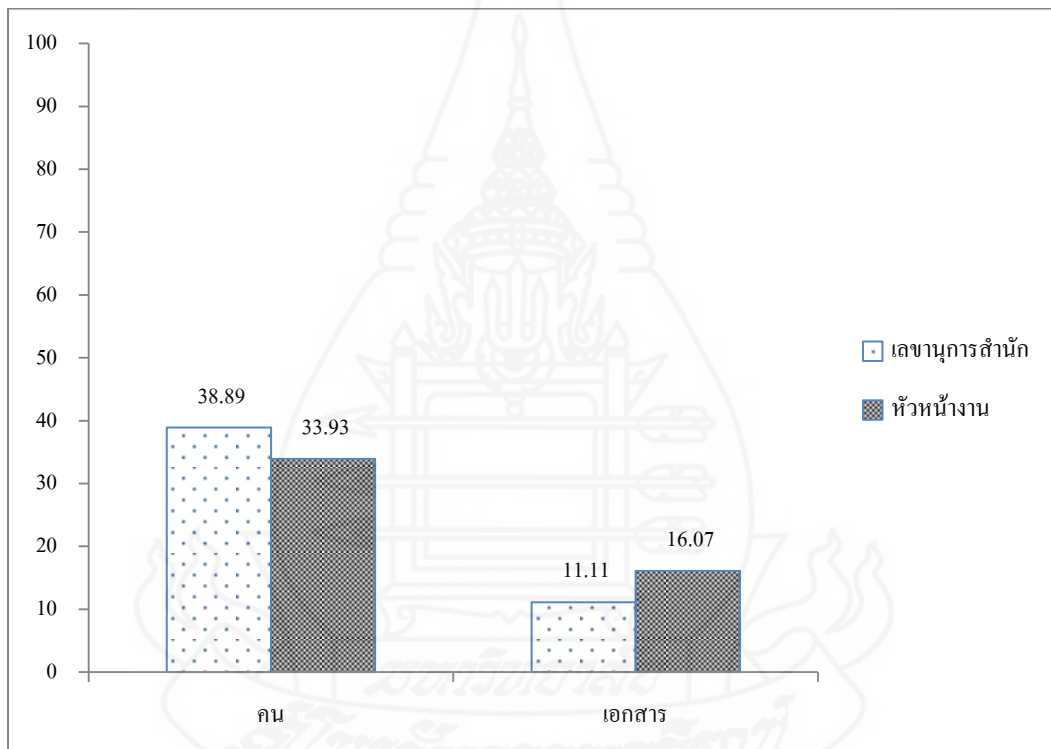
เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้ประเภทสารสนเทศ 3 ด้าน ได้แก่ สารสนเทศด้าน ภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการ ดำเนินงานให้ลุล่วง เลขานุการสำนักใช้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ ลุล่วง มากที่สุด แต่หัวหน้างานใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด

เลขานุการสำนักใช้แหล่งที่เป็นคนเพื่อให้ได้ประเภทสารสนเทศ 3 ด้าน คือ ด้านภาระ งาน ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง เลขานุการ สำนักได้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง มากที่สุด โดยที่หัวหน้างาน ได้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด ส่วนแหล่งที่เป็นเอกสารเพื่อให้ได้ประเภท สารสนเทศ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานได้ประเภทสารสนเทศเหมือนแหล่งที่เป็นคน โดย เลขานุการสำนักได้ประเภทสารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด แต่หัวหน้างาน ได้ ประเภทสารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน และด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด

3.2.3 การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานด้านการจัดการบุคลากร

ภาระงานด้านการจัดการบุคลากรของเลขานุการสำนักจำนวน 2 ราย และหัวหน้างานจำนวน 3 ราย โดยเปรียบเทียบตามแหล่งสารสนเทศ ประเภทสารสนเทศ และประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งต่างๆ

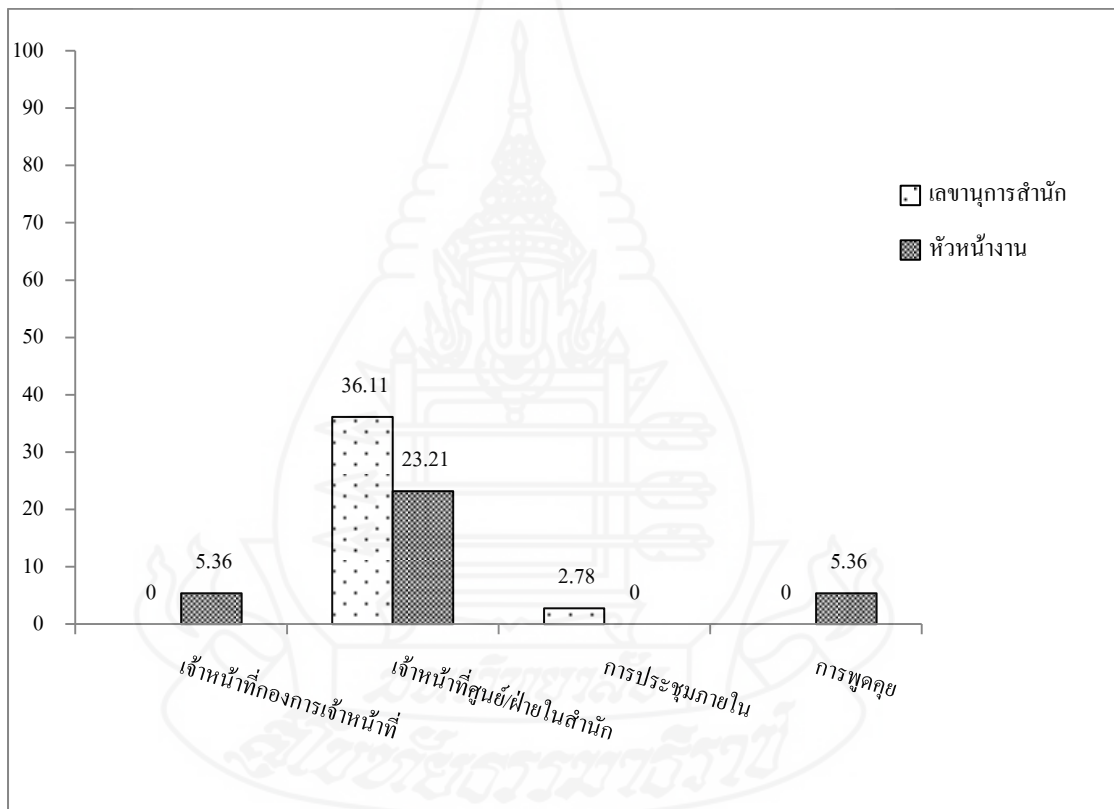
1) แหล่งสารสนเทศ จากภาพที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้สารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคน และเอกสาร โดยใช้แหล่งที่เป็นคนมากที่สุด คือ ร้อยละ 38.89 และ 33.93 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.13 ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการจัดการบุคลากร

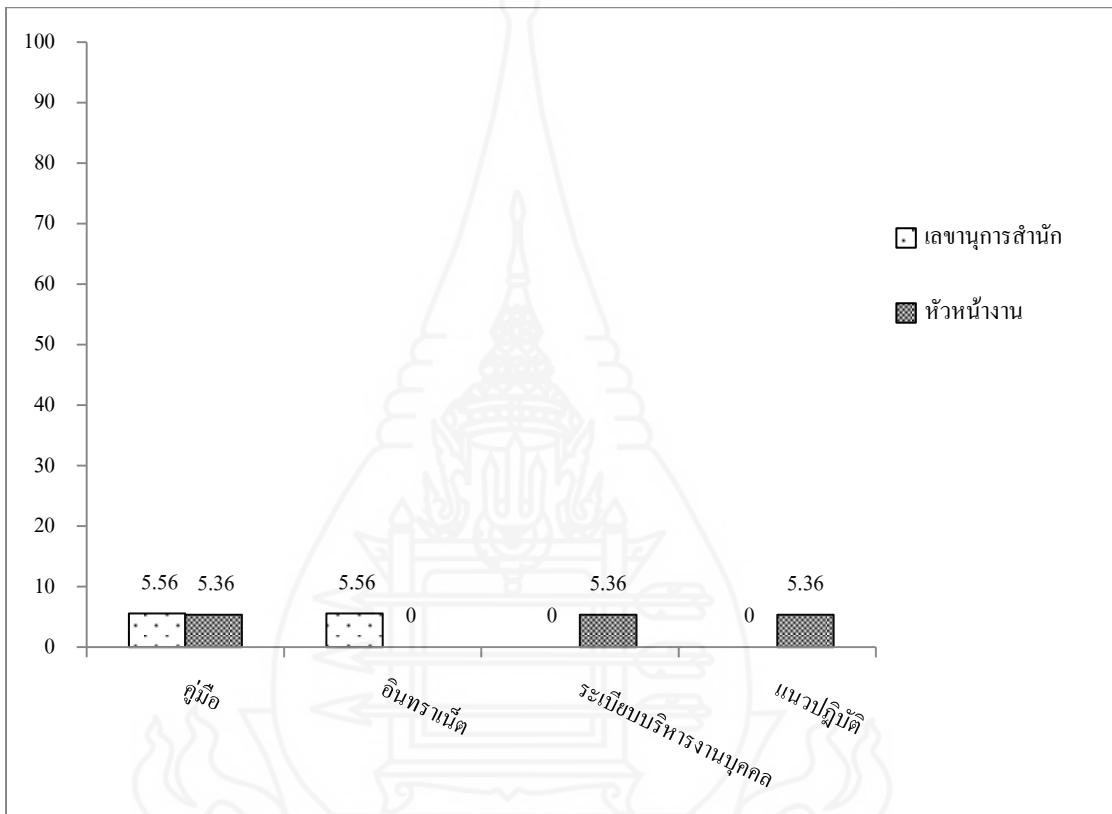
(1) การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน
ด้านการจัดการบุคลากร โดยเป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นคน และเอกสาร

ก. แหล่งสารสนเทศที่เป็นคน จากภาพที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า
เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้สารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคน
จำนวน 2 แหล่ง คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก และการประชุมภายใน โดยใช้เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่าย
ในสำนักมากที่สุด คือ ร้อยละ 36.11 แต่หัวหน้างานใช้สารสนเทศที่เป็นคน จำนวน 3 แหล่ง คือ
เจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก และการพูดคุย โดยใช้เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายใน
สำนักมากที่สุด คือ ร้อยละ 23.21



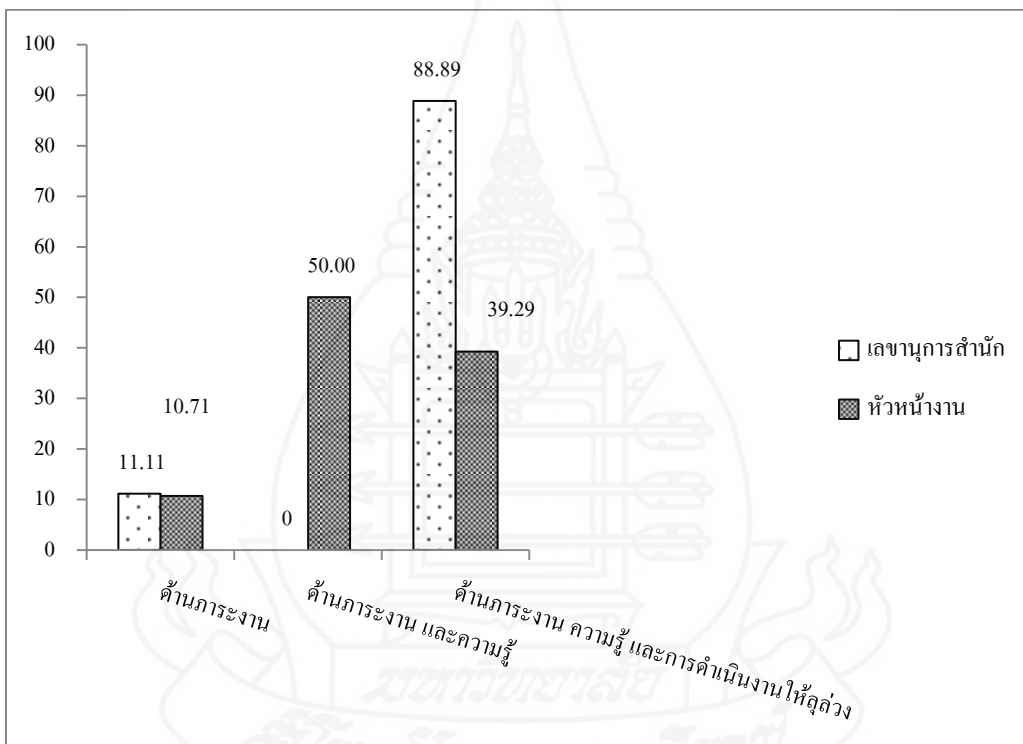
ภาพที่ 4.14 ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคนของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน
ตามภาระงานด้านการจัดการบุคลากร

ข. แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสาร จากภาพที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า
 เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้สารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้แหล่งที่เป็นเอกสาร จำนวน
 2 แหล่ง คือ คู่มือ และอินเทอร์เน็ต โดยใช้ทั้ง 2 แหล่ง มากที่สุด ในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 5.56 ที่
 แต่หัวหน้างานใช้แหล่งที่เป็นเอกสาร จำนวน 3 แหล่ง คือ คู่มือ ระเบียบบริหารงานบุคคล และแนว
 ปฏิบัติ โดยใช้ทั้ง 3 แหล่ง มากที่สุด ในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 5.36



ภาพที่ 4.15 ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารของเลขานุการสำนักและ
 หัวหน้างานตามภาระงานด้านการจัดการบุคลากร

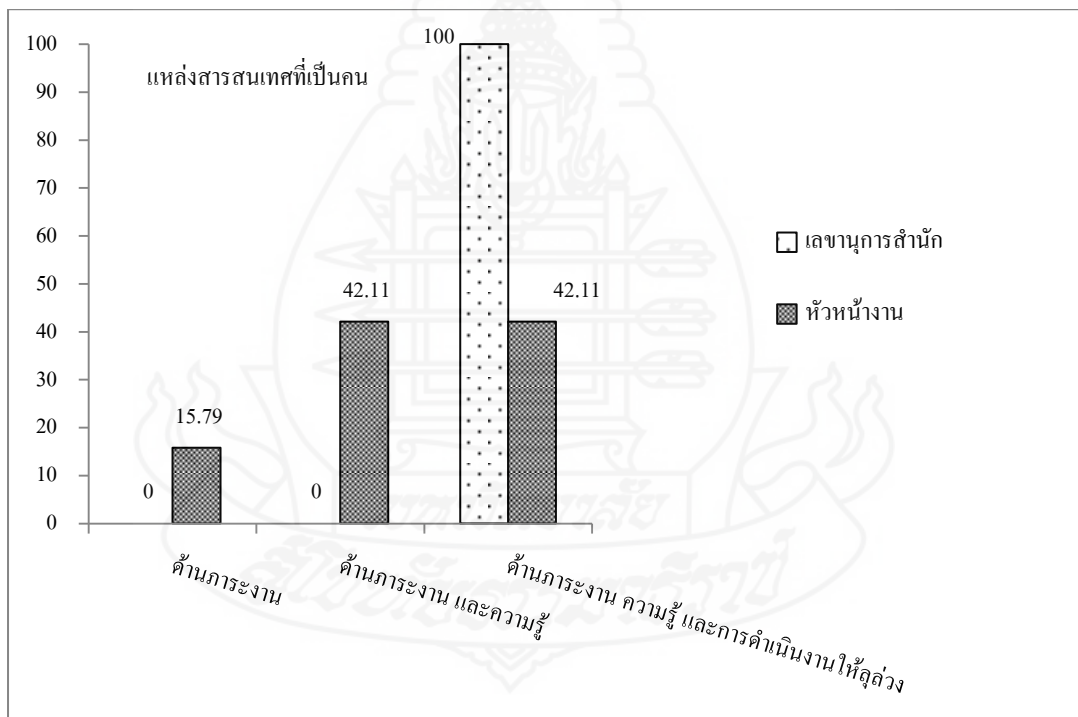
2) การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานด้านการจัดการบุคลากร ประเภทสารสนเทศที่ใช้จากภาพที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้สารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้ประเภทสารสนเทศ จำนวน 2 ด้าน คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยไม่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เลขานุการสำนักใช้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง มากที่สุด คือ ร้อยละ 88.89 แต่หัวหน้างานใช้สารสนเทศ 3 ด้าน คือ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้โดยใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด คือ ร้อยละ 50



ภาพที่ 4.16 ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการจัดการบุคลากร

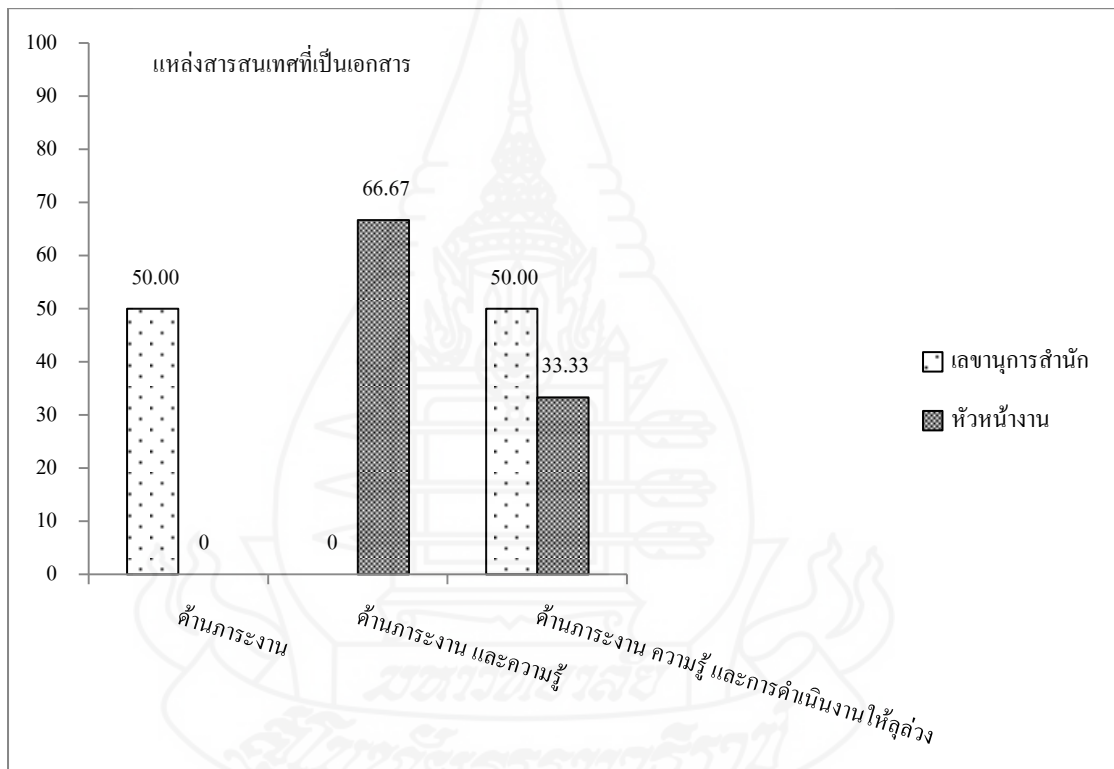
3) การเปรียบเทียบประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งต่างๆ ของเลขานุการ
สำนักและหัวหน้างานด้านการจัดการบุคลากรที่ได้จากแหล่งที่เป็นคน และเอกสาร

(1) แหล่งที่เป็นคน จากภาพที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและ
หัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคนเพื่อให้ได้ประเภทสารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้
แหล่งที่เป็นคนเพื่อให้ได้สารสนเทศเพียง 1 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้
ลุล่วง โดยได้สารสนเทศดังกล่าว มากที่สุด คือ ร้อยละ 100 และไม่ได้สารสนเทศด้านภาระงาน และ
ด้านภาระงาน และความรู้ แต่หัวหน้างานใช้แหล่งที่เป็นคนเพื่อให้ได้สารสนเทศ 3 ด้าน คือ ด้าน
ภาระงาน ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้
สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้
ลุล่วง มากที่สุดในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 42.11 และได้สารสนเทศที่เลือกรองลงมา คือ ร้อยละ
15.79



ภาพที่ 4.17 ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งที่เป็นคนของ
เลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการจัดการบุคลากร

(2) แหล่งที่เป็นเอกสาร จากภาพที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนัก และหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารเพื่อให้ได้ประเภทสารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้แหล่งที่เป็นเอกสารเพื่อให้ได้สารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้สารสนเทศดังกล่าว มากที่สุด ในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 50 และไม่ได้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ แต่หัวหน้างานใช้แหล่งที่เป็นเอกสารเพื่อให้ได้สารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด คือ ร้อยละ 66.67 และได้สารสนเทศที่เหลือรองลงมา คือ ร้อยละ 33.33



ภาพที่ 4.18 ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งที่เป็นเอกสารของ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการจัดการบุคลากร

สรุปได้จากกรวิจัยพบว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศตาม ภาระงานด้านการจัดการบุคลากร คือ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยใช้แหล่งที่เป็นคน โดยเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก มากที่สุด ส่วน แหล่งที่เป็นเอกสารเลขานุการสำนักใช้เอกสารน้อยกว่าหัวหน้างาน โดยใช้คู่มือ และอินเทอร์เน็ต มากที่สุด แต่หัวหน้างานใช้เอกสารที่เป็นคู่มือ ระเบียบบริหารงานบุคคล และแนวปฏิบัติ มากที่สุด

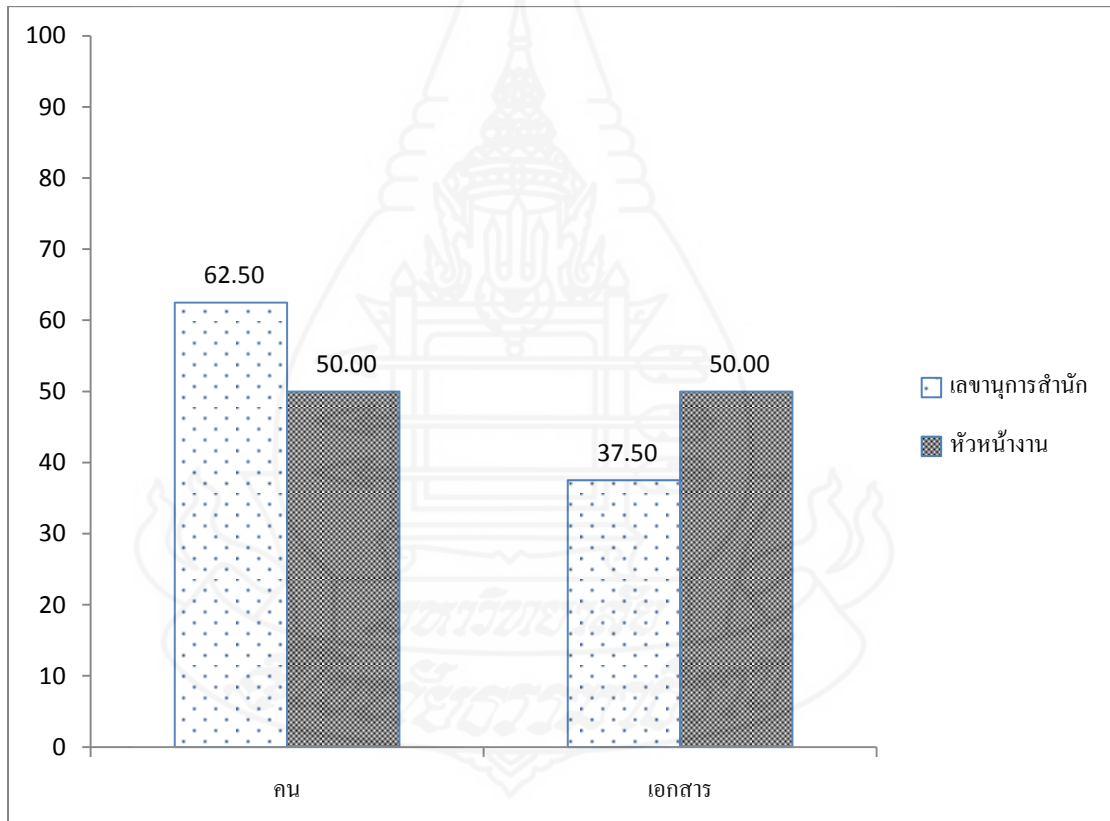
เลขานุการสำนักใช้ประเภทสารสนเทศ 2 ด้าน ได้แก่ สารสนเทศด้านภาระงาน และ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยใช้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง มากที่สุด ส่วนหัวหน้างานใช้ประเภทสารสนเทศ 3 ด้าน ได้แก่ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด

เลขานุการสำนักใช้แหล่งที่เป็นคนเพื่อให้ได้ประเภทสารสนเทศเพียง 1 ด้าน คือ ด้าน ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้สารสนเทศดังกล่าว มากที่สุด แต่ไม่ได้ สารสนเทศด้านภาระงาน และสารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ หัวหน้างานได้ประเภท สารสนเทศ 3 ด้าน คือ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้สารสนเทศด้านภาระงาน และ ความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง มากที่สุด ส่วนแหล่งที่ เป็นเอกสารเพื่อให้ได้ประเภทสารสนเทศ เลขานุการสำนักได้ประเภทสารสนเทศด้านภาระงาน และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้สารสนเทศดังกล่าว มาก ที่สุด แต่ไม่ได้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ หัวหน้างานได้ประเภทสารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้สารสนเทศ ด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด แต่ไม่ได้สารสนเทศด้านภาระงาน

3.2.4 การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของเลขานุการสำนักจำนวน 1 ราย และหัวหน้างานจำนวน 4 ราย โดยเปรียบเทียบตามแหล่งสารสนเทศ ประเภทสารสนเทศ และประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งต่างๆ

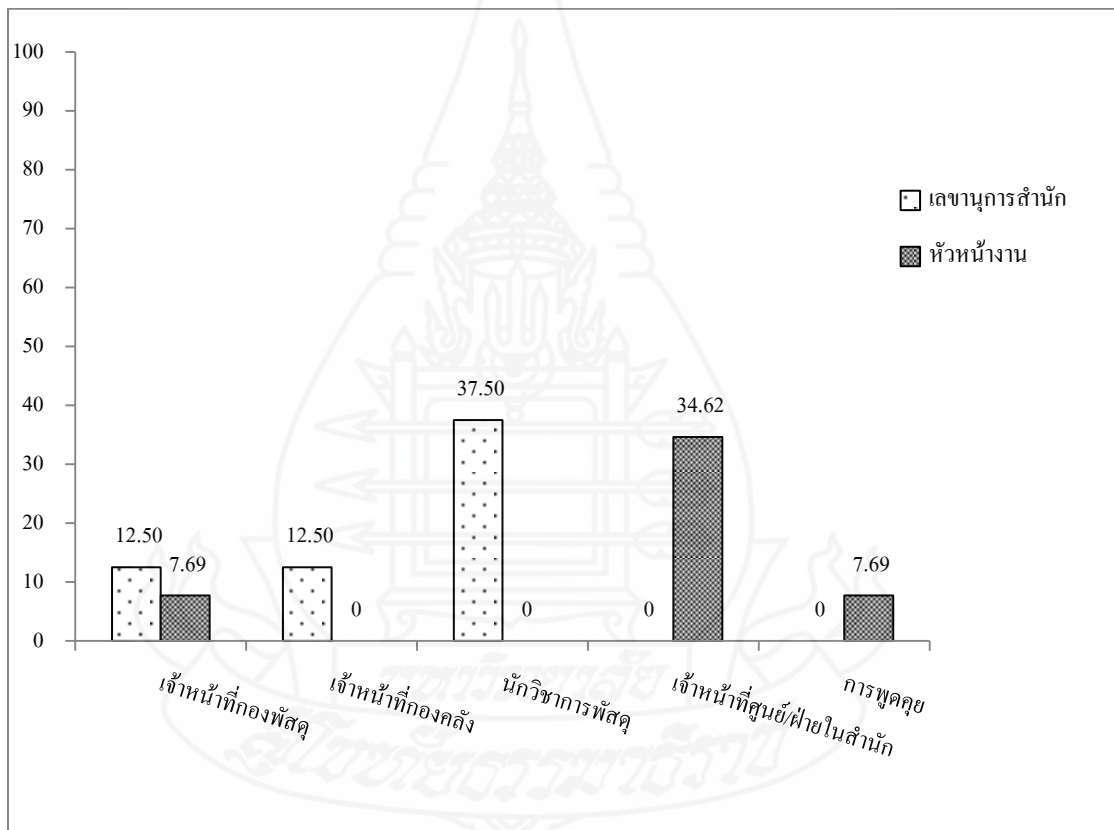
1) แหล่งสารสนเทศ จากภาพที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้สารสนเทศ ดังนี้ แหล่งสารสนเทศมี 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้ทั้ง 2 แหล่ง เลขานุการสำนักใช้แหล่งที่เป็นคน มากที่สุด คือ ร้อยละ 62.50 แต่หัวหน้างานใช้แหล่งที่เป็นคน และเอกสาร มากที่สุดในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 50



ภาพที่ 4.19 ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

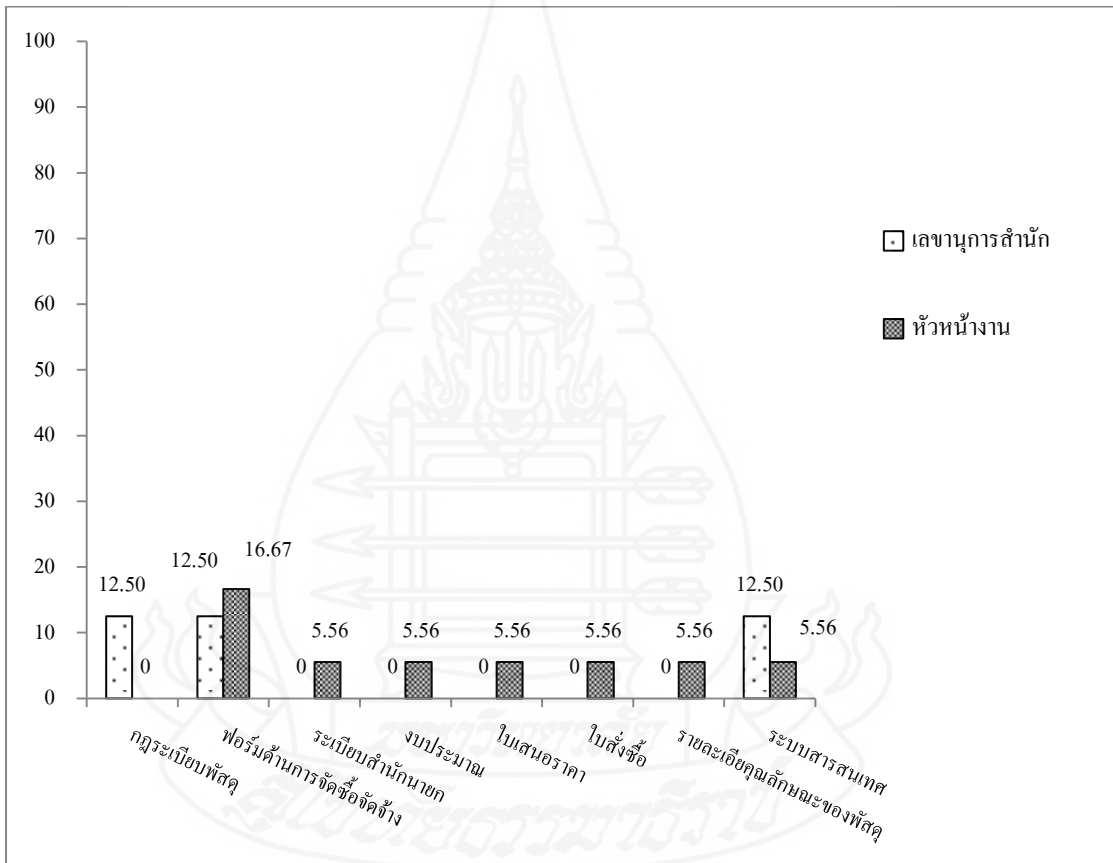
(1) การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นคน และเอกสาร

ก. แหล่งสารสนเทศที่เป็นคน จากภาพที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่า เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคน ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคน 3 แหล่ง คือ เจ้าหน้าที่กองพัสดุ เจ้าหน้าที่กองคลัง และนักวิชาการพัสดุ โดยใช้นักวิชาการพัสดุ มากที่สุด คือ ร้อยละ 37.50 แต่หัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคน 3 แหล่ง คือ เจ้าหน้าที่กองพัสดุ เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก และการพูดคุย โดยใช้เจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก มากที่สุด คือ ร้อยละ 34.62



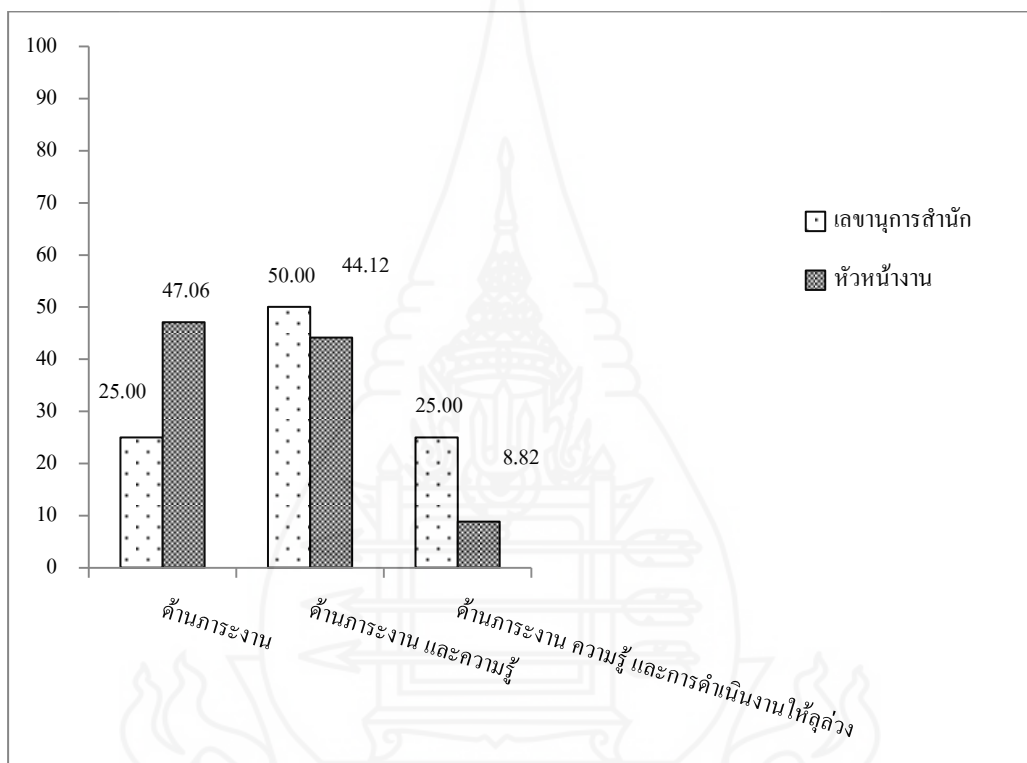
ภาพที่ 4.20 ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคนของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ข. แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสาร จากภาพที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่า เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้สารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้แหล่งที่เป็นเอกสาร 3 แหล่ง คือ กฏระเบียบพัสดุ ฟอรัมด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และระบบสารสนเทศ โดยใช้ทั้ง 3 แหล่ง ดังกล่าว มากที่สุด ในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 12.50 หัวหน้างานใช้แหล่งที่เป็นเอกสาร 7 แหล่ง คือ ฟอรัมด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ระเบียบสำนักนายก งบประมาณ ใบเสนอราคา ใบสั่งซื้อ รายละเอียดคุณลักษณะของพัสดุ และระบบสารสนเทศ โดยใช้ฟอรัมด้านการจัดซื้อจัดจ้าง มากที่สุด คือ ร้อยละ 16.67



ภาพที่ 4.21 ร้อยละของการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

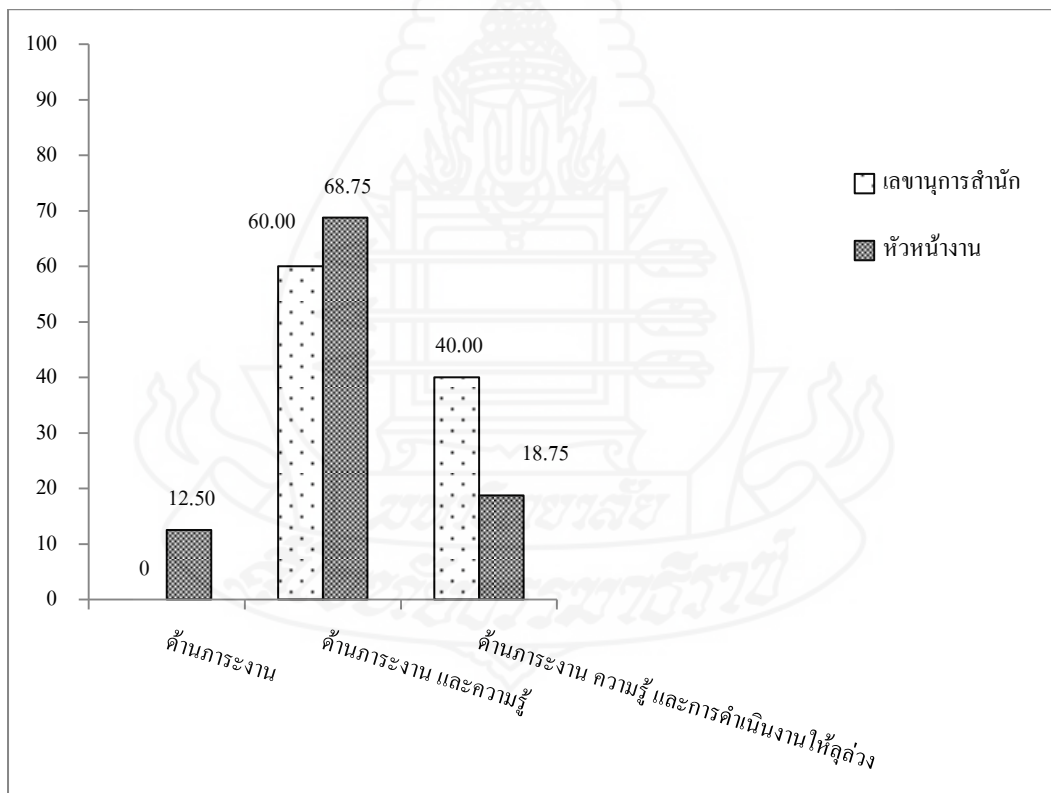
2) การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ประเภทสารสนเทศที่ใช้จากภาพที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้สารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้ประเภทสารสนเทศ 3 ด้าน คือ สารสนเทศด้านภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง เลขานุการสำนักใช้สารสนเทศภาระงาน และความรู้ มากที่สุด คือ ร้อยละ 50 โดยที่หัวหน้างานใช้สารสนเทศด้านภาระงาน มากที่สุด คือ ร้อยละ 47.06



ภาพที่ 4.22 ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

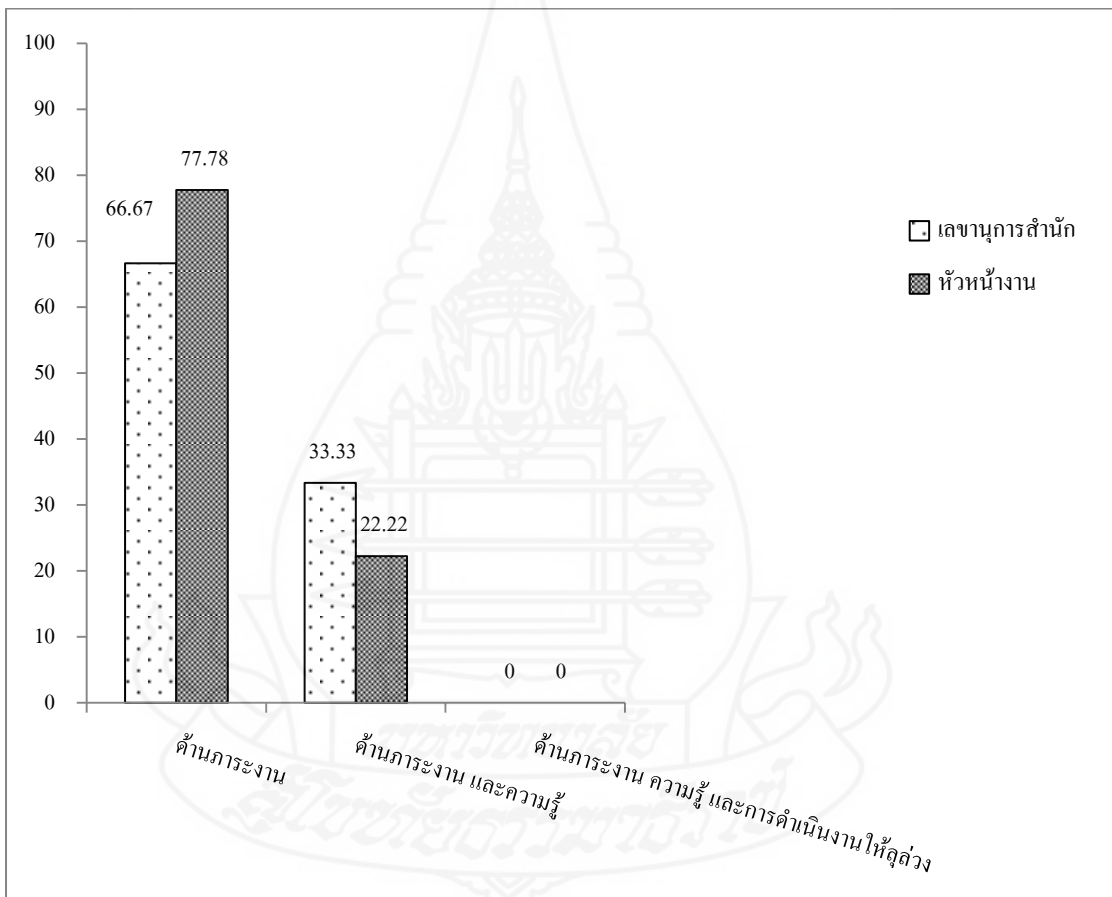
3) การเปรียบเทียบประเภตสารสนเทศที่ได้จากแหล่งต่างๆ ของเลขานุการ
สำนักและหัวหน้างานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ได้จากแหล่งที่เป็นคน และเอกสาร

(1) แหล่งที่เป็นคน จากภาพที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและ
หัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคนเพื่อให้ได้ประเภตสารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักใช้
แหล่งที่เป็นคนเพื่อให้ได้สารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้
และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด คือ ร้อยละ 60
และได้สารสนเทศที่เหลือรองลงมา คือ ร้อยละ 40 โดยไม่ได้สารสนเทศด้านภาระงาน แต่หัวหน้า
งานใช้แหล่งที่เป็นคนเพื่อให้ได้สารสนเทศ 3 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ด้านภาระงาน และความรู้
และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้
มากที่สุด คือ ร้อยละ 68.75 และได้สารสนเทศรองลงมา คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และ
การดำเนินงานให้ลุล่วง คือ ร้อยละ 18.75



ภาพที่ 4.23 ร้อยละของการใช้ประเภตสารสนเทศที่ได้จากแหล่งที่เป็นคนของ
เลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

(2) แหล่งที่เป็นเอกสาร จากภาพที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารเพื่อให้ได้ประเภทสารสนเทศ ดังนี้ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งที่เป็นเอกสารเพื่อให้ได้สารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ด้านภาระงาน และความรู้ โดยที่เลขานุการสำนักและหัวหน้างานไม่ได้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง เลขานุการสำนักและหัวหน้างานได้สารสนเทศด้านภาระงาน มากที่สุดคือ ร้อยละ 66.67 และ 77.78 ตามลำดับ และได้สารสนเทศรองลงมา คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ คือ ร้อยละ 33.33 และ 22.22 ตามลำดับ

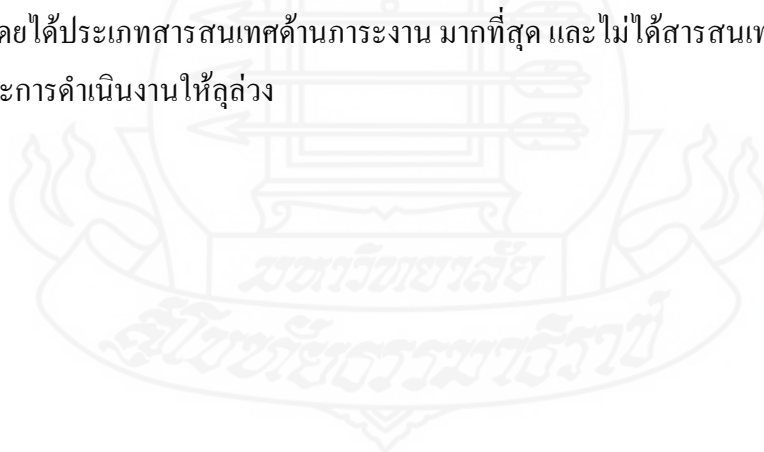


ภาพที่ 4.24 ร้อยละของการใช้ประเภทสารสนเทศที่ได้จากแหล่งที่เป็นเอกสารของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

สรุปได้จากกรวิจัยพบว่าเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศตาม ภาระงาน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง คือ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร เลขานุการสำนักใช้แหล่งที่เป็นคน มากที่สุด โดยเป็นนักวิชาการพัสดุ มากที่สุด และไม่ใช่แหล่งที่เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก และการพูดคุย ส่วนแหล่งที่เป็นเอกสาร เลขานุการสำนักใช้แหล่งเอกสารน้อยกว่าหัวหน้างาน โดยใช้กฎระเบียบพัสดุ และฟอร์มด้านการ จัดซื้อจัดจ้าง มากที่สุด แต่หัวหน้างานใช้ ฟอร์มด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และระบบสารสนเทศ มาก ที่สุด

เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้ประเภทสารสนเทศ 3 ด้าน ได้แก่ สารสนเทศด้าน ภาระงาน สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ และสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการ ดำเนินงานให้ลุล่วง เลขานุการสำนักใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด แต่หัวหน้า งานใช้สารสนเทศด้านภาระงาน มากที่สุด

เลขานุการสำนักใช้แหล่งที่เป็นคนเพื่อให้ได้ประเภทสารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระ งาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยได้สารสนเทศด้านภาระ งาน และความรู้ มากที่สุด และไม่ได้สารสนเทศด้านภาระงาน แต่หัวหน้างานได้สารสนเทศด้าน ภาระงาน และ ความรู้ มากที่สุด ส่วนแหล่งที่เป็นเอกสารเพื่อให้ได้ประเภทสารสนเทศ เลขานุการ สำนักและหัวหน้างานได้ประเภทสารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน และด้านภาระงาน และ ความรู้ โดยได้ประเภทสารสนเทศด้านภาระงาน มากที่สุด และไม่ได้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ และเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยจำแนกผลการวิจัยออกเป็น สามตอน คือ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ผู้เข้าร่วมวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากับผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก ซึ่งมีทั้งหมด 10 สำนัก ได้แก่ สำนักวิชาการ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักบริการการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักพิมพ์ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักบัณฑิตศึกษา และสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยมีเลขานุการสำนักจำนวน 7 คน หัวหน้างานอำนวยการจำนวน 10 คน หัวหน้างานบริหารทั่วไป จำนวน 8 คน และเลขานุการสำนักควมตำแหน่งหัวหน้างานบริหารทั่วไปจำนวน 2 คน รวม 27 คน และจำแนกกลุ่มผู้บริหารสำนักงานเลขานุการเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เลขานุการสำนัก และหัวหน้างาน

1.2.2 เครื่องมือการวิจัย งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้กรอบแนวคิดของไบสตรอม (Bystrom, 2002: 583-584) ได้กล่าวถึงความสลับซับซ้อนของภาระงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งสะท้อนการใช้สารสนเทศตามแหล่งและประเภทสารสนเทศ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 5 ประเภท คือ

1) แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าร่วมวิจัย

2) แนวคำถามสัมภาษณ์ โดยมีแนวคำถามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และเป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล แนวคำถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ สภาพการใช้สารสนเทศ และเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศ

- 3) *แบบสังเกต* เกี่ยวกับแหล่งและรูปแบบสารสนเทศ
- 4) *เอกสารที่เกี่ยวข้อง* ได้แก่ ตำรา วารสารวิชาการ และผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศ
- 5) *เครื่องบันทึกเสียง* พร้อมสมุดบันทึกเพื่อเก็บรายละเอียดของคำสัมภาษณ์ นำมาถอดเทปสำหรับการวิเคราะห์ต่อไป

1.2.3 การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก จำนวน 27 คน การสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 30-45 นาที ต่อราย โดยเริ่มสัมภาษณ์ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2553 ถึง วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2554 โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่างๆที่ได้รับจากสำนักต่างๆ การถอดเทปจากคำสัมภาษณ์แบบสอบถามจากข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเข้ากระบวนการวิเคราะห์ต่อไป

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยการจัดเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามกลุ่มภาระงานที่ซับซ้อนของแต่ละสำนักจากการถอดคำสัมภาษณ์ การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพโดยการตีความ เชื่อมโยง แปลความหมาย เปรียบเทียบเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เข้าถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ สภาพการใช้ และเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยหาความถี่ของการใช้แหล่งและประเภทสารสนเทศตามภาระงานที่ซับซ้อนของเลขานุการสำนัก และหัวหน้างาน และคำนวณเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแสดงผลเป็นตาราง และแผนภาพ

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 22 คน และเพศชายจำนวน 5 คน โดยส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 18 คน และต่ำกว่า 50 ปี จำนวน 9 คน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 17 คน และปริญญาโท จำนวน 10 คน ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 21 ปี จำนวน 22 คน และมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 10-20 ปี จำนวน 5 คน

1.3.2 สภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานสามารถอธิบายลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อนมากที่สุดตามภาระงานทุกด้าน ภาระงานที่ซับซ้อนมี 4 งาน คือ การพัฒนาองค์กร แผนและงบประมาณ การจัดการบุคลากร และการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อนมากที่สุดของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน

ภาระงาน	ตำแหน่ง	ลักษณะที่ซับซ้อน
การพัฒนาองค์กร	เลขานุการสำนัก	<ul style="list-style-type: none"> ใช้ความรู้ ความเข้าใจในการวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยน และสรุปผลให้สอดคล้องกับแผนหลักของมหาวิทยาลัย ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้องใช้การประสานงาน ติดตาม ตรวจสอบ รวบรวมด้วยเวลาที่กระชั้นชิด
แผนและงบประมาณ	หัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> ใช้ความรู้ ความเข้าใจเพื่อประกอบการจัดเตรียมข้อมูลนำเสนอในที่ประชุมผู้บริหาร ต้องใช้การประสานงาน ติดตาม สนับสนุน จัดเตรียม รวบรวม ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์หลักของสำนัก และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ และมีขั้นตอนมากในการดำเนินงาน

จากตารางที่ 5.1 แสดงให้เห็นว่าภาระงานที่ซับซ้อนมากที่สุดของเลขานุการสำนัก คือ การพัฒนาองค์กร โดยภาระงานที่ซับซ้อนมีลักษณะที่ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจในการวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยน และสรุปผลให้สอดคล้องกับแผนหลักของมหาวิทยาลัย ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และต้องใช้การประสานงาน ติดตาม ตรวจสอบ รวบรวมด้วยเวลาที่กระชั้นชิด

ภาระงานที่ซับซ้อนมากที่สุดของหัวหน้างาน คือ แผนและงบประมาณ โดยภาระงานที่ซับซ้อนมีลักษณะที่ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจเพื่อประกอบการจัดเตรียมข้อมูลนำเสนอในที่ประชุมผู้บริหาร ใช้การประสานงาน ติดตาม สนับสนุน จัดเตรียม รวบรวม ปรับเปลี่ยนให้

เหมาะสมกับวัตถุประสงค์หลักของสำนัก และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ และมีขั้นตอนมากในการดำเนินงาน

ตารางที่ 5.2 ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อนของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานทุกด้าน

ภาระงาน	ตำแหน่ง	ลักษณะที่ซับซ้อน
การพัฒนาองค์กร	เลขานุการสำนัก	<ul style="list-style-type: none"> ใช้ความรู้ ความเข้าใจในการวิเคราะห์ปรับเปลี่ยน และสรุปผลให้สอดคล้องกับแผนหลักของมหาวิทยาลัย ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้องให้การประสานงาน ติดตาม ตรวจสอบ รวบรวมด้วยเวลาที่กระชั้นชิด
	หัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามแผนของมหาวิทยาลัย และตัวชี้วัด เป็นงานที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการ เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจเพื่อประกอบการวิเคราะห์ และนำเสนอในที่ประชุมผู้บริหาร เป็นงานที่ต้องใช้การสื่อสารกับบุคลากรจำนวนมากภายในหน่วยงาน
แผนและงบประมาณ	เลขานุการสำนัก	<ul style="list-style-type: none"> เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ และความเข้าใจเพื่อประกอบการวิเคราะห์ และการแก้ไขปัญหา เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ และประสพการณ์ เป็นงานที่ต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์หลักของสำนัก แผนพัฒนา มหาวิทยาลัย และมติสภามหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ภาระงาน	ตำแหน่ง	ลักษณะที่ซับซ้อน
การจัดการบุคลากร	หัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> ใช้ความรู้ ความเข้าใจเพื่อประกอบการจัดเตรียมข้อมูลนำเสนอในที่ประชุมผู้บริหาร ต้องให้การประสานงาน ติดตาม สนับสนุน จัดเตรียม รวบรวม ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์หลักของสำนัก และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ และมีขั้นตอนมากในการดำเนินงาน
	เลขานุการสำนัก	<ul style="list-style-type: none"> เป็นงานด้านการสนับสนุน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบต่างๆที่จะเกิดขึ้น
	หัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> เป็นงานใหม่ เป็นงานที่ไม่มีแผนงานที่ชัดเจน จำเป็นต้องใช้การคิดวิเคราะห์เพื่อหาเหตุผลสนับสนุนในการดำเนินงาน เป็นงานประสาน รวบรวม ทบทวน และแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน และวัตถุประสงค์ของสำนัก เป็นงานรายงานผลซึ่งต้องใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งที่สัมพันธ์กับคนจำนวนมาก เป็นงานที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เพื่อแสวงหาข้อมูล ประกอบการวิเคราะห์ และการดำเนินงาน

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ภาระงาน	ตำแหน่ง	ลักษณะที่ซับซ้อน
การจัดซื้อจัดจ้าง	เลขานุการสำนัก	<ul style="list-style-type: none"> เป็นงานเร่งด่วน และเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด
	หัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด เป็นงานที่มีขั้นตอนมาก ต้องใช้การประชุม ติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผล เป็นงานที่ต้องใช้ระบบสารสนเทศใหม่

จากตารางที่ 5.2 แสดงให้เห็นว่าภาระงานด้านการพัฒนาองค์กรของเลขานุการสำนักมีลักษณะที่ซับซ้อน คือ ใช้ความรู้ ความเข้าใจในการวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยน และสรุปผลให้สอดคล้องกับแผนหลักของมหาวิทยาลัยหลักข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และต้องใช้ในการประสานงาน ติดตาม ตรวจสอบ รวบรวมด้วยเวลาที่กระชั้นชิด แต่งานด้านการพัฒนาองค์กรของหัวหน้างานมีความซับซ้อน คือ เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามแผนของมหาวิทยาลัย และตัวชี้วัด เป็นงานที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการ เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อประกอบการวิเคราะห์ และนำเสนอในที่ประชุมผู้บริหาร และเป็นงานที่ต้องใช้การสื่อสารกับบุคลากรจำนวนมากภายในหน่วยงาน

ภาระงานด้านแผนและงบประมาณของเลขานุการมีลักษณะที่ซับซ้อน คือ เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ และความเข้าใจเพื่อประกอบการวิเคราะห์ และการแก้ไขปัญหา เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ประสพการณ์ และเป็นงานที่ต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์หลักของสำนัก แผนพัฒนามหาวิทยาลัย และมติสภามหาวิทยาลัย แต่งานด้านแผนและงบประมาณของหัวหน้างานมีความซับซ้อน คือ ใช้ความรู้ ความเข้าใจเพื่อประกอบการจัดเตรียมข้อมูลนำเสนอในที่ประชุมผู้บริหาร ต้องใช้การประชุม ติดตาม สนับสนุน จัดเตรียม รวบรวม ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์หลักของสำนัก และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย อีกทั้งต้องใช้เวลาละเอียดรอบคอบ และมีขั้นตอนมากในการดำเนินงาน

ภาระงานด้านการจัดการบุคลากรของเลขานุการมีลักษณะที่ซับซ้อน คือ เป็นงานด้านการสนับสนุน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบต่างๆที่จะเกิดขึ้น และยังเป็นงานใหม่ที่ไม่มีความคุ้นเคย แต่งานด้านการจัดการบุคลากรของหัวหน้างานมีความซับซ้อน คือ เป็นงานที่ไม่มีแผนงานที่ชัดเจน จำเป็นต้องใช้การคิดวิเคราะห์เพื่อหาเหตุผลสนับสนุนในการดำเนินงาน เป็นงานประสาน รวบรวม ทบทวน และแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของสำนัก รวมถึงเป็นงานรายงานผลซึ่งต้องใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งที่สัมพันธ์กับคนจำนวนมาก และเป็นงานที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เพื่อแสวงหาข้อมูล ประกอบการวิเคราะห์ และการดำเนินงาน

ภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของเลขานุการมีลักษณะที่ซับซ้อน คือ เป็นงานเร่งด่วน และเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด แต่งานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของหัวหน้างานมีความซับซ้อน คือ เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด เป็นงานที่มีขั้นตอนมาก ต้องใช้การประสาน ติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผล รวมถึงเป็นงานที่ต้องใช้ระบบสารสนเทศใหม่ในการดำเนินงานด้วย

ตารางที่ 5.3 แหล่งและประเภทสารสนเทศของเลขานุการสำนักตามภาระงานทุกด้าน

ภาระงาน	แหล่งสารสนเทศ		ประเภทสารสนเทศ		
	ใช้	มากที่สุด	ใช้	มากที่สุด	ไม่ใช่
การพัฒนาองค์กร	คน/เอกสาร/การเยี่ยมชม	คน	ภาระงาน/ภาระงาน และความรู้/ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงาน	ภาระงาน และความรู้	-
แผนและงบประมาณ	คน/เอกสาร	คน	ภาระงาน/ภาระงาน และความรู้/ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงาน	ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้	-
			ให้ลู่วง	ลู่วง	

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ภาระงาน	แหล่งสารสนเทศ		ประเภทสารสนเทศ		
	ใช้	มากที่สุด	ใช้	มากที่สุด	ไม่ใช้
การจัดการบุคลากร	คน/ เอกสาร	คน	ภาระงาน/ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงาน ให้ลู่วง	ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลู่วง	ภาระงาน และความรู้
การจัดซื้อจัดจ้าง	คน/ เอกสาร	คน	ภาระงาน/ภาระงาน และความรู้/ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลู่วง	ภาระงาน และความรู้	-

จากตารางที่ 5.3 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการสำนักใช้แหล่งสารสนเทศมากที่สุดสำหรับภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร โดยใช้ คน เอกสาร และการเยี่ยมชม แต่ภาระงานด้านแผนและงบประมาณ การจัดการบุคลากร และการจัดซื้อจัดจ้าง เลขานุการสำนักใช้ คน และเอกสารเท่านั้น โดยแหล่งที่ใช้มากที่สุดสำหรับทุกภาระงาน คือ คน

ประเภทสารสนเทศสำหรับภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร แผนและงบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้างที่ใช้ส่วนใหญ่จะใช้สารสนเทศทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลู่วง ยกเว้นภาระงานด้านการจัดการบุคลากรไม่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ ประเภทสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดเป็นสารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลู่วง สำหรับงานด้านแผนและงบประมาณ และการจัดการบุคลากร โดยที่ภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร และการจัดซื้อจัดจ้างใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด

ตารางที่ 5.4 แหล่งและประเภทสารสนเทศของหัวหน้างานตามภาระงานทุกด้าน

ภาระงาน	แหล่งสารสนเทศ		ประเภทสารสนเทศ		
	ใช้	มากที่สุด	ใช้	มากที่สุด	ไม่ใช่
การพัฒนาองค์กร	คน/เอกสาร	คนมากที่สุด	ภาระงาน และ ความรู้/ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง	ภาระงาน และ ความรู้	ภาระงาน
แผนและงบประมาณ	คน/เอกสาร	คน	ภาระงาน/ภาระงาน และความรู้/ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง	ภาระงาน และ ความรู้	-
การจัดการบุคลากร	คน/เอกสาร	คน	ภาระงาน/ภาระงาน และความรู้/ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง	ภาระงาน และ ความรู้	-
การจัดซื้อจัดจ้าง	คน/เอกสาร	คน/เอกสาร	ภาระงาน/ภาระงาน และความรู้/ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง	ภาระงาน	-

จากตารางที่ 5.4 แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานใช้แหล่งสารสนเทศ คือ คน และ เอกสาร แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ คน สำหรับภาระงานด้านการพัฒนาองค์กร แผนและงบประมาณ การจัดการบุคลากร และการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างใช้แหล่งที่เป็นทั้งคน และเอกสารมากที่สุด

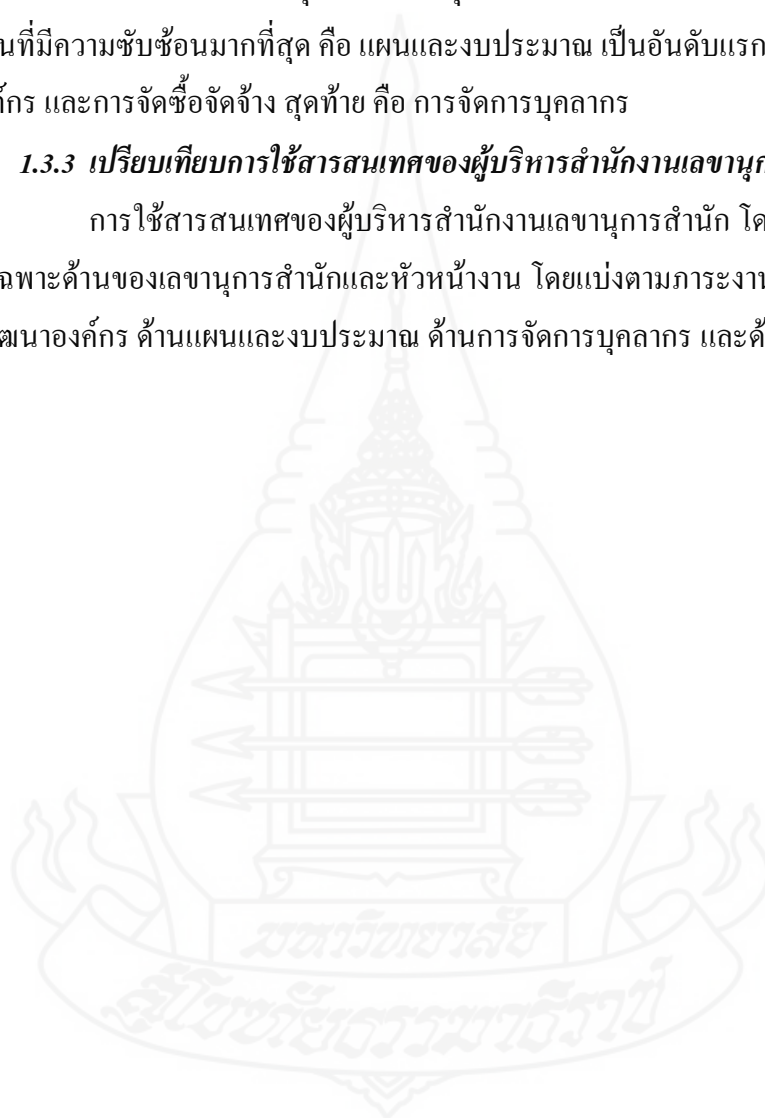
ประเภทสารสนเทศสำหรับภาระงานด้านแผนและงบประมาณ การจัดการบุคลากร และการจัดซื้อจัดจ้างใช้สารสนเทศทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง ยกเว้นภาระงานด้านการพัฒนาองค์กรไม่ใช่

สารสนเทศด้านภาระงาน ประเภทสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นสารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ ยกเว้นภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่ใช้สารสนเทศด้านภาระงาน มากที่สุด

สรุปได้จากภาพรวมภาระงานของเลขานุการสำนักที่มีความซับซ้อนมากที่สุด ตามลำดับ คือ การพัฒนาองค์กร มีความซับซ้อนมากที่สุดเป็นอันดับแรก ตามด้วย แผนและงบประมาณ รองลงมา คือการจัดการบุคลากร และสุดท้าย คือ การจัดซื้อจัดจ้าง แต่ภาระงานของหัวหน้างานที่มีความซับซ้อนมากที่สุด คือ แผนและงบประมาณ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การพัฒนาองค์กร และการจัดซื้อจัดจ้าง สุดท้าย คือ การจัดการบุคลากร

1.3.3 เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

การใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก โดยเปรียบเทียบตามภาระงานเฉพาะด้านของเลขานุการสำนักและหัวหน้างาน โดยแบ่งตามภาระงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านแผนและงบประมาณ ด้านการจัดการบุคลากร และด้านการจัดซื้อจัดจ้าง



ตารางที่ 5.5 เปรียบเทียบแหล่งและประเภทสารสนเทศของเลขานุการสำนักและหัวหน้างานตามภาระงานเฉพาะด้าน

ภาระงาน	ตำแหน่ง	แหล่งสารสนเทศ		ประเภทสารสนเทศ	
		ที่ใช้	มากที่สุด	ที่ใช้	มากที่สุด
การพัฒนาองค์กร	เลขานุการสำนัก	คน/เอกสาร /การเยี่ยมชม	คน	ภาระงาน/ภาระงานและความรู้/ ภาระงาน ความรู้ และการ ดำเนินงานให้ลุล่วง	ภาระงาน และความรู้
	หัวหน้างาน	คน/เอกสาร	เอกสาร	ภาระงานและความรู้/ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ ลุล่วง	ภาระงาน และความรู้
แผนและงบประมาณ	เลขานุการสำนัก	คน/เอกสาร	คน	ภาระงาน/ภาระงานและความรู้/ ภาระงาน ความรู้ และการ ดำเนินงานให้ลุล่วง	ภาระงาน ความรู้ และการ ดำเนินงานให้ลุล่วง
	หัวหน้างาน	คน/เอกสาร	คน	ภาระงาน/ภาระงานและความรู้/ ภาระงาน ความรู้ และการ ดำเนินงานให้ลุล่วง	ภาระงาน และความรู้

ตารางที่ 5.5 (ต่อ)

ภาระงาน	ตำแหน่ง	แหล่งสารสนเทศ		ประเภทสารสนเทศ	
		ที่ใช้	มากที่สุด	ที่ใช้	มากที่สุด
การจัดการบุคลากร	เลขานุการสำนัก	คน/เอกสาร	คน	ภาระงาน/ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง	ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง
	หัวหน้างาน	คน/เอกสาร	คน	ภาระงาน/ภาระงานและความรู้/ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง	ภาระงาน และความรู้
การจัดซื้อจัดจ้าง	เลขานุการสำนัก	คน/เอกสาร	คน	ภาระงาน/ภาระงานและความรู้/ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง	ภาระงาน และความรู้
	หัวหน้างาน	คน/เอกสาร	คน/เอกสาร	ภาระงาน/ภาระงานและความรู้/ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง	ภาระงาน

จากตารางที่ 5.5 แสดงให้เห็นว่า ภาระงานด้านการพัฒนาองค์กรสำหรับ เลขานุการสำนักใช้แหล่งสารสนเทศ 3 แหล่ง คือ คน เอกสาร และการเยี่ยมชม โดยใช้แหล่งที่เป็น คนมากที่สุด แต่หัวหน้างานใช้เพียง 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยไม่ใช้การเยี่ยมชม และแหล่งที่ใช้มากที่สุด คือ เอกสาร เลขานุการสำนักใช้ประเภทสารสนเทศ 3 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ด้าน ภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง แต่หัวหน้างานใช้เพียง 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยที่ เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด

ภาระงานด้านแผนและงบประมาณสำหรับเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้ แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งที่เป็น คนมากที่สุด เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้ประเภทสารสนเทศ 3 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ด้าน ภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง เลขานุการสำนักใช้ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วงมากที่สุด แต่หัวหน้า งานใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด

ภาระงานด้านการจัดการบุคลากรสำหรับเลขานุการสำนักใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยเลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้แหล่งที่เป็นคนมากที่สุด เลขานุการสำนักใช้ประเภทสารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านภาระงาน และด้านภาระงาน ความรู้ และการ ดำเนินงานให้ลุล่วง โดยใช้สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง มากที่สุด แต่หัวหน้างานใช้ประเภทสารสนเทศ 3 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ด้านภาระงาน และความรู้ และด้าน ภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง โดยใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มาก ที่สุด

ภาระงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างสำหรับเลขานุการสำนักใช้แหล่งสารสนเทศ 2 แหล่ง คือ คน และเอกสาร โดยเลขานุการสำนักใช้แหล่งที่เป็นคน มากที่สุด แต่หัวหน้างานใช้แหล่ง ที่เป็นคน และเอกสาร มากที่สุด เลขานุการสำนักและหัวหน้างานใช้ประเภทสารสนเทศ 3 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ด้านภาระงาน และความรู้ และด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วง เลขานุการสำนักใช้สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ มากที่สุด แต่หัวหน้างานใช้สารสนเทศ ด้านภาระงาน มากที่สุด

โดยสรุปเมื่อเปรียบเทียบภาระงานที่ซับซ้อนของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการ สำนักพบว่าไม่ว่าภาระงานไหนก็ตามที่มีลักษณะซับซ้อน ผู้บริหารสำนักงานก็ใช้คนในการ ดำเนินงานเป็นหลัก

2. อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการ ที่มีการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันตามภาระงานที่ซับซ้อน โดยแบ่งภาระงานที่ซับซ้อนได้ 4 ภาระงาน คือ การพัฒนาองค์กร แผนและงบประมาณ การจัดการบุคลากร และการจัดซื้อจัดจ้าง ผู้วิจัยได้นำเสนอทฤษฎีของของไบสตรอม (Bystrom, 2002: 581-591) มาเป็นกรอบแนวคิดสภาพการใช้สารสนเทศจะแตกต่างกันตามภาระงานที่ซับซ้อน จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย คือ ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อน ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อนซึ่งมีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก บทบาทหรือหน้าที่ความรับผิดชอบกับการใช้สารสนเทศ

2.1 ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อน

ลักษณะภาระงานที่ซับซ้อน ได้แก่ ใช้เวลาที่กระชั้นชิด ต้องมีการปรับเปลี่ยนแก้ไข และวิเคราะห์ เพื่อตัดสินใจตามขั้นตอนการทำงาน และต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ เพื่อตัดสินใจให้ภาระงานนั้นสามารถดำเนินการได้

2.1.1 ใช้เวลาที่กระชั้นชิด ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อน คือ ต้องใช้การประสานงาน ติดตาม ตรวจสอบ รวบรวมด้วยเวลาที่กระชั้นชิด โดยเฉพาะงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่มีการกำหนดระยะเวลาในการจัดซื้อพัสดุ ในขณะที่เดียวกันการดำเนินงานจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาเพื่อการประสานงาน ติดตามผล และตรวจสอบให้ถูกต้องตามระเบียบพัสดุจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด ทำให้การดำเนินงานต้องใช้ระยะเวลา ไม่สามารถดำเนินการได้ทันทั่วทั้ง และต้องดำเนินงานด้วยเวลาที่กระชั้นชิด จึงทำให้งานจัดซื้อจัดจ้างมีความซับซ้อน ใกล้เคียงกับงานวิจัยของคลิฟท์และแวนเดนบอสช (Clift and Vandenbosch, 1999: 187-195) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงาน โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นการลครอบของเวลา ลักษณะของงานโครงการที่ซับซ้อน คือ การลครอบระยะเวลาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยการใช้ช่วงเวลาในการพัฒนาให้สั้นลงด้วยการข้ามขั้นตอนด้านการตัดสินใจ แต่เพิ่มงานที่คาบเกี่ยวกันในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การวิเคราะห์ทางธุรกิจ และการพัฒนาด้านการตลาด ซึ่งงานดังกล่าวจำเป็นต้องมีการสรุปผลในเวลาเดียวกันเพื่อให้ขั้นตอนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สั้นลง

2.1.2 ต้องมีการปรับเปลี่ยน แก้ไข และวิเคราะห์ เพื่อตัดสินใจตามขั้นตอนการทำงาน

ลักษณะของภาระงานที่มีความซับซ้อน คือ ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยน และสรุปผลให้สอดคล้องกับแผนหลัก และนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะงานด้านแผนและงบประมาณ ผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับแผน

งบประมาณ มติ นโยบาย และเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งมีการปรับแก้ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงประสบการณ์ต่างๆ เพื่อแก้ไข ทบทวน วิเคราะห์ สรุปผล และตัดสินใจเกี่ยวกับประเด็นต่างๆที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานเพื่อให้สอดคล้องตามแผน และนโยบายต่างๆ ของสำนักและมหาวิทยาลัย จึงทำให้งานด้านแผนและงบประมาณมีความซับซ้อน ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ โอคอนเนล โคช และบูนี (O'Donnell Koch and Boone, 2005: 145-164) ที่ศึกษาเกี่ยวกับภาระงานที่ซับซ้อนของนักวิชาการด้านภาษาศาสตร์ ซึ่งต้องดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนในการรายงานผล งานที่ซับซ้อนคืองานที่มีความยากในการตัดสินใจในแต่ละขั้นตอน โดยเฉพาะขั้นตอนที่เกี่ยวกับการประเมินแนวทางในการตัดสินใจที่นักวิชาการด้านภาษาศาสตร์จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านขั้นตอน ประสบการณ์ และทักษะต่างๆในการตัดสินใจเพื่อให้สอดคล้องกับข้อบังคับ และข้อกำหนดต่างๆที่เกี่ยวข้อง

2.1.3 ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ เพื่อตัดสินใจให้ภาระงานนั้น

สามารถดำเนินการได้ ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อน คือ ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อตัดสินใจ จากการระดมความคิดของผู้มีความรอบรู้ และคณะทำงาน รวมถึงการทำความเข้าใจจาก เอกสารที่เป็นคู่มือ นโยบาย เพื่อประกอบการตัดสินใจให้ครอบคลุมทุกประเด็น โดยเฉพาะงานด้านการพัฒนาองค์กรที่ลักษณะงานเกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการศึกษารวมให้กับสำนักและมหาวิทยาลัย จึงจำเป็นที่มหาวิทยาลัยต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติ เกณฑ์ ตัวชี้วัดเพื่อให้เข้าถึงวัตถุประสงค์ ลักษณะงานพัฒนาองค์กรเพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานตามเป้าหมาย จึงทำให้ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักต้องมีความรู้ ความเข้าใจตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เมื่อเกิดประเด็นต่างๆในการดำเนินงาน ผู้บริหารจะมีการระดมความคิดจากคณะทำงาน และผู้เกี่ยวข้องเพื่อปรึกษาหารือสรุป และตัดสินใจเพื่อให้งานสามารถลุล่วงไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ

ไบสตรอม (Bystrom, 1999: 113) ที่ศึกษาเกี่ยวกับภาระงานที่ซับซ้อนของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแทมเปียร์และโพริ ยังภาระงานนั้นมีความซับซ้อน ภาระงานนั้นยังต้องใช้การตัดสินใจ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของพาร์ค และ โช (Park and Cho 2010, 1160-1171) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของภาระงานที่ซับซ้อนของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลากรของโรงงานผลิตนิวเคลียร์แห่งหนึ่ง ความซับซ้อนของภาระงานที่เป็นขั้นเป็นตอน มีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กัน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และความชาญฉลาดเพื่อตัดสินใจให้งานเกิดความสำเร็จ

2.2 ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อนซึ่งมีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

ลักษณะภาระงานที่ซับซ้อนซึ่งมีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก คือ ภาระงานที่ต้องดำเนินงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ โดยมีขั้นตอนมากในการดำเนินงาน และตัดสินใจด้วยเวลาที่กระชั้นชิด ภาระงานที่ใช้ความรู้และความเข้าใจเพื่อประกอบการวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ โดยต้องสอดคล้องกับแผนหรือมติหลักขององค์กร และภาระงานที่ต้องปฏิบัติและดำเนินงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

2.2.1 ภาระงานที่ต้องดำเนินงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ และแนวปฏิบัติต่างๆ โดยมีขั้นตอนมากในการดำเนินงาน และตัดสินใจด้วยเวลาที่กระชั้นชิด

ลักษณะภาระงานที่ซับซ้อน คือ การดำเนินงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ และแนวปฏิบัติต่างๆ โดยมีขั้นตอนมากในการดำเนินงาน และตัดสินใจด้วยเวลาที่กระชั้นชิด ทำให้การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก คือ คนภายในองค์กรที่เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝ่ายสำนัก และนักวิชาการพัสดุ มากที่สุด ประเภทสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ สารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของกลุ่มวิชาชีพต่างๆ ที่ศึกษาการใช้สารสนเทศของวิศวกร เฮทซุม และเพทเทอร์เซน (Hertzum and Pejtersen, 1999: 761-776) พบว่าในการออกแบบผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะภาระงานที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาซึ่งมีความขัดแย้งระหว่างแบบที่ออกกับเทคนิคที่ได้เลือกไว้แล้ว ทำให้วิศวกรใช้คนที่เป็เพื่อนร่วมงานภายใน มากที่สุด เพราะเป็นแหล่งที่เข้าถึงได้ง่าย ใกล้เคียงกับงานวิจัยของผู้ประกอบการของบุหลัน อู๋ยตยะกุล (2548: 105-108) พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่นต้องการใช้สารสนเทศตามภาระงานที่ใช้การตัดสินใจที่รวดเร็ว รอบคอบ ถูกต้อง ในเวลาที่เหมาะสม เพื่อวางแผนทางการตลาด ตรวจสอบความถูกต้องของลูกค้ำ พัฒนาผลิตภัณฑ์ กำหนดราคา จัดจำหน่าย และเลือกกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับสภาพของกิจการ โดยเฉพาะเมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้าวิสาหกิจขนาดใหญ่มักรวมทั้งสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาแข่งขันกับสินค้าที่ผลิตโดย SME มากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการใช้สารสนเทศภายในสถานประกอบการมากที่สุด เพราะมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของตนมากที่สุด ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ และทันสมัย แหล่งสารสนเทศบุคคลที่ผู้ประกอบการใช้มากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงาน เพราะเป็นบุคคลที่อยู่ใกล้ชิด รู้ปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถให้ความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา และได้พูดคุย ปรึกษา และมีความเป็นกันเอง

2.2.2 ภาระงานที่ใช้ความรู้และความเข้าใจเพื่อประกอบการวิเคราะห์ การ แก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ โดยต้องสอดคล้องกับแผนหรือมติหลักขององค์กร

ลักษณะภาระงานที่ซับซ้อน คือ ใช้ความรู้ และความเข้าใจเพื่อประกอบการวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ โดยต้องสอดคล้องกับแผนหรือมติหลักขององค์กรมีผลทำให้การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก คือ คนภายในองค์กรที่เป็นคณะกรรมการบริหารสำนัก และเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝ่ายสำนัก มากที่สุด ประเภทสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ความรู้ และการดำเนินงานให้ลุล่วงใกล้เคียงกับการศึกษาความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้ดำเนินงาน และนักวางแผนเกี่ยวกับสุขภาพในประเทศอุกันดาของคาพิริรีและบอนดี (Kapiriri and Bondy, 2005: 714-720) จากการวิจัยพบว่าทั้งสองกลุ่มมีภาระงานด้านการวางแผนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพสุขภาพเพื่อตัดสินใจทำให้ผู้ดำเนินงานและนักวางแผนต้องการใช้แหล่งสารสนเทศจากการหารือกับเพื่อนร่วมงาน แนวทางปฏิบัติ นโยบาย และประสบการณ์ส่วนตัว ซึ่งเป็นแหล่งที่มีความสำคัญและใช้มากที่สุดเพื่อกำหนดแนวความคิดและการตัดสินใจ แต่ไม่สอดคล้องกับงานการศึกษาของบรอสซาร์ด (Brossard, 1998: 41-48) เพราะลักษณะภาระงานเป็นงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีขอบเขตการทำงานและต้องประสานงานกับเครือข่ายต่างๆ ทั่วโลกเพื่อตัดสินใจที่จะหาทำเลที่ตั้งสำหรับแหล่งลงทุนใหม่ในต่างประเทศที่มีความซับซ้อนและมีความเสี่ยงในระดับสูง ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในองค์กรจำเป็นต้องใช้แหล่งสารสนเทศทั้งภายใน คือ เครือข่ายภายใน และภายนอกหน่วยงาน โดยเฉพาะแหล่งสารสนเทศจากภายนอกองค์กรเป็นแหล่งที่มีความสำคัญ คือ การเยี่ยมชมโรงงาน เครือข่ายภายในหน่วยงาน และบริษัทในเครือที่ต่างประเทศ รวมถึงการติดต่อกับบริษัทภายนอก เพื่อประกอบการพิจารณา การวิเคราะห์โครงการ และการตัดสินใจ

2.2.3 ภาระงานที่ต้องปฏิบัติและดำเนินงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

ลักษณะภาระงานที่ซับซ้อน คือ การปฏิบัติและดำเนินงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดมีผลทำให้การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก คือ คนภายในองค์กรที่เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝ่ายสำนัก มากที่สุด และเอกสารที่ใช้มากที่สุด คือ เอกสารภายในองค์กรที่เป็นแบบฟอร์มต่างๆที่เกี่ยวข้อง ส่วนประเภทสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ สารสนเทศด้านภาระงาน ใกล้เคียงกับงานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมกรรมการค้นหาสารสนเทศของผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายด้านป่าไม้ของยุโรปของแจนซี (Janse, 2004: 579-590) ผลจากงานวิจัยพบว่าภาระงานที่ผู้ตัดสินใจต้องดำเนินการคือการปรับปรุงนโยบายด้านป่าไม้ที่มีกิจกรรมทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง และต้องดำเนินงานตามขั้นตอน แต่ละขั้นตอนต้องใช้การค้นหาสารสนเทศ การตีความ และคิดค้น ทำให้ผู้ตัดสินใจใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรมาก

ที่สุด และประเภทสารสนเทศที่ใช้และมีความสำคัญมากที่สุด คือ สารสนเทศที่เป็นขั้นตอนเกี่ยวกับ
 แนวนโยบาย และนโยบายเกี่ยวกับความชอบธรรม ใกล้เคียงกับงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้
 แหล่งสารสนเทศของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่นของ
 อธิวัฒน์ พรรณาสุระ (2544: 99-107) ผลจากการวิจัยพบว่าภาระงานของข้าราชการตำรวจต้องคอย
 ควบคุม ดูแล จัดการจราจรให้เรียบร้อยตามข้อมูลอุบัติเหตุจราจรเพื่อเป็นเกณฑ์ประกอบการ
 พิจารณาและนำมาตราการต่างๆมาใช้ปฏิบัติเพื่อลดอุบัติเหตุในพื้นที่ ทำให้ข้าราชการตำรวจมีการใช้
 สารสนเทศมากที่สุด โดยแหล่งที่ใช้มากที่สุดคือ ผู้เสียหายหรือคู่กรณีในคดี เพราะเป็นผู้ที่อยู่ใน
 เหตุการณ์โดยตรง ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง และไม่บิดเบือนความจริง และเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้
 มากที่สุด คือ ข้อมูลอุบัติเหตุจราจร และใกล้เคียงกับงานวิจัยที่ศึกษาการใช้สารสนเทศของนัก
 ธรณีวิทยาและนักธรณีฟิสิกส์ในด้านการสำรวจและผลิตปิโตรเลียมของ โชติรส แก้วบุญเรือง (2545:
 97-102) ลักษณะภาระงานของนักธรณีวิทยาและนักธรณีฟิสิกส์เป็นการพิจารณา และประมวลผล
 ตามข้อมูลด้านธรณีวิทยาใต้ดิน และธรณีวิทยาของเอเชียอาคเนย์ที่สัมพันธ์กับการดำเนินงานหลัก
 ของการขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทยและพื้นที่ใกล้เคียงว่ามีความเป็นไปได้หรือไม่ที่จะมี
 น้ำมันดิบหรือก๊าซธรรมชาติเหมาะที่จะทำการขุดเจาะหรือไม่อย่างไร ทำให้นักธรณีวิทยาและนัก
 ธรณีฟิสิกส์ใช้แหล่งสารสนเทศมากที่สุดเป็นการใช้ความรู้ที่ได้จากการสนทนากับเพื่อนร่วมงาน
 หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และประเภทสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ ข้อมูลด้านธรณีวิทยาในเรื่อง
 ธรณีวิทยาใต้ดินและธรณีวิทยาของเอเชียอาคเนย์

สรุปโดยภาพรวมจากการวิจัยพบว่ามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีระบบ
 สารสนเทศเพื่อรองรับการทำงาน เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสามมิติ เป็นต้น แต่ถ้า
 เป็นภาระงานที่ซับซ้อน ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักส่วนใหญ่นิยมใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคน
 ภายในองค์กรเพื่อดำเนินงาน พิจารณา แก้ไขปัญหา และตัดสินใจ ยิ่งภาระงานนั้นมีความซับซ้อน
 มากเท่าไร ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักก็จะใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคนภายในและ
 ภายนอกสำนักเป็นหลัก ถึงแม้ว่าหน่วยงานจะมีระบบสารสนเทศรองรับเพื่อการดำเนินงานก็ตาม
 สอดคล้องกับงานวิจัยของไบสตรอม (Bystrom, 1999: 114) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหาและการ
 ใช้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแทมเปียร์และโพริ จากการวิจัยพบว่ายิ่งภาระงานนั้น
 มีความซับซ้อนมาก การใช้แหล่งสารสนเทศมักเป็นผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กรและการประชุม

2.3 บทบาทหรือหน้าที่ความรับผิดชอบกับการใช้สารสนเทศ

เลขานุการสำนักมีบทบาทด้านการบริหารจัดการในสภาวะที่เร่งด่วน และการตัดสินใจกับงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้งานสามารถดำเนินการได้ จึงทำให้เลขานุการสำนักต้องใช้คนที่เป็นนักวิชาการพัสดุที่เป็นแหล่งที่สำคัญที่สุด และประเภทสารสนเทศที่ใช้เป็นสารสนเทศด้านภาระงาน และความรู้ เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการพิจารณาในการตัดสินใจ แต่หัวหน้างานมีบทบาทด้านการประสานงาน การดำเนินงานตามขั้นตอนว่าด้วยเรื่องระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง ทำให้แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดเป็นทั้งคนที่เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์/ฝ่ายในสำนัก และเอกสารที่เป็นแบบฟอร์มต่างๆเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ประเภทสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดเป็นสารสนเทศด้านภาระงานเพื่อใช้ในการดำเนินงานให้แล้วเสร็จ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของฮิลล์ (Hill, 1984: 32-35) ศึกษาสารสนเทศกับการตัดสินใจของผู้จัดการระดับกลาง โดยศึกษาภาระงานของผู้จัดการและการรวบรวม การจัดเก็บ การค้นคืนสารสนเทศ รวมถึงอุปนิสัยในด้านการสื่อสาร ผลจากการวิจัยพบว่าผู้จัดการมีบทบาทด้านการบริหารจัดการ การวางแผน การจัดการ ด้วยความเป็นผู้จัดการระดับกลางจึงทำให้มีบทบาทมากขึ้นในด้านการเป็นผู้นำที่ต้องตัดสินใจตามหน้าที่และขอบเขตที่รับผิดชอบ และการควบคุม ทำให้ผู้จัดการระดับกลางใช้แหล่งสารสนเทศ คือการติดต่อเป็นการส่วนตัว ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยระหว่างกลุ่มคนทำงานเดียวกันในองค์กร การประชุมกับกลุ่มนักวิชาชีพขององค์กรอื่นๆ ซึ่งแหล่งสารสนเทศนี้เป็นแนวทางในการแนะนำ ความคิดเห็น และข้อเท็จจริงของประเด็นต่างๆซึ่งมีผลต่อการวางแผน การตัดสินใจ และการดำเนินการ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของทริเบียและโมเซอร์ (Tribbia and Moser, 2008: 315-326) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศเพื่อสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงของผู้จัดการชายฝั่งรัฐแคลิฟอร์เนีย ผลจากการวิจัยพบว่าบทบาทของผู้จัดการชายฝั่งรัฐแคลิฟอร์เนีย คือ การวางแผน และการเตรียมความพร้อมเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการกับสภาวะอากาศที่เปลี่ยนแปลง จึงทำให้ผู้จัดการต้องการสารสนเทศเพิ่มเติมและแหล่งความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเริ่มต้นทำการวางแผนรองรับสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลง โดยใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นการสื่อสารกันกับกลุ่มเพื่อนทำงานในตำแหน่งงานที่คล้ายคลึงกันภายในองค์กรมากที่สุด และประเภทสารสนเทศที่ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ คือ สารสนเทศที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของโลก และข้อมูลเกี่ยวกับภาวะโลกร้อน

3. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผลจากการวิจัยพบว่าภาระงานที่ซับซ้อนจะใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นคนภายในองค์กรเป็นหลัก จึงควรให้ทางหน่วยงานมีการบริหารจัดการความรู้จากตัวบุคคล ไม่ว่าจะเป็นแนวทางปฏิบัติ ประสพการณ์ กลยุทธ์ต่างๆ เข้ามาอยู่ในระบบ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าไปศึกษา เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และเป็นการแบ่งปันข้อมูลทางด้านการบริหารจัดการความรู้ขององค์กร

3.1.2 งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักงานเท่านั้น ควรมีการศึกษากับกลุ่มประชากรที่เป็นผู้บริหารกลุ่มอื่น เพื่อทราบถึงสภาพการใช้สารสนเทศ และนำผลจากการวิจัยที่ได้มาพัฒนาสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ด้านการบริหารจัดการ และการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากรายงานวิจัยไทยส่วนใหญ่เน้นศึกษาการใช้สารสนเทศเชิงปริมาณ โดยเน้นวิจัยเพื่อศึกษาวัตถุประสงค์การใช้ การใช้สารสนเทศตามด้านต่างๆ แหล่ง รูปแบบ และเนื้อหาสารสนเทศ จึงควรมีการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับลักษณะภาระงานที่ซับซ้อนซึ่งมีผลต่อการใช้สารสนเทศ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศตามมิติต่างๆ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จารุวรรณ ลักษณะเกียรติ (2546) “การใช้สารสนเทศของนักวิจัยสาขาการประมงในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จินตนา บุญบงการ (2535) “งานสำนักงานและการบริหาร” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชางาน สำนักงานและการประชาสัมพันธ์* หน่วยที่ 1 หน้า 7-16 นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จุตหมาย อารมณีสวະ (2551) “การใช้สารสนเทศของครูผู้ทำหน้าที่นี้เทศใน โรงเรียนระดับ มัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคพื้นทีการศึกษาภาคพื้นที” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา บัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ฉวีวรรณ คีนสันเทียะ (2535) “การเปลี่ยนแปลงสู่สำนักงานอัตโนมัติ แนวคิดจากการปฏิบัติงาน สำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ใน *วารสารนิเทศ* 9, 1-2 (มกราคม-ธันวาคม): 39
- ชุตินา วัชรกุล (2544) “การใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหาร โรงพยาบาลศูนย์และ โรงพยาบาลทั่วไปในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- โชติรส แก้วบุญเรือง (2545) “การใช้สารสนเทศของนักกรณีวิทยาและนักกรณีพิลึกส์ในด้านการ ส้ารวจและผลิตปีโตรเลียม กรณีศึกษาบริษัทยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ทัศนา หาญพล (2551) “บทบาทของผู้บริหารและระดับการตัดสินใจของผู้บริหาร” ใน *ประมวล สาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ* หน่วยที่ 3 หน้า 88-91 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- ทิพวรรณ ลิ้มสมบัติอนันต์ (2542) “ศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการและการเงินของผู้บริหาร โรงเรียนตามทัศนะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ธุรการในโรงเรียนประถมศึกษา ในกลุ่มกรุง ธานีได้ สังกัดกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ชำระ ศรีทิพย์ (2547) “แนวทางพัฒนาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม
สามัญศึกษา จังหวัดราชบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- นวพร ไชยทองศรี (2549) “การใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และการทำวิทยานิพนธ์ของ
นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลป
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นุรีดา จะปะเกีย (2549) “การใช้สารสนเทศเพื่อการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษา วิทยาลัยอิสลาม
ยะลา” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- บัณฑิต กองกุล (2540) “การใช้สารสนเทศในการบริหารงานของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บุตรี จารุโรจน์ และคนอื่นๆ (2549) “การเป็นผู้จัดการมืออาชีพ” ใน *หลักการจัดการ* กรุงเทพฯ
สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล
- บุหพันธ์ อ้อยตะกุด (2548) “ความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ประสิทธิ์ อทินวงศ์ (2541) “การใช้สารสนเทศของผู้บริหารสภาวัฒนธรรม” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2547) “การจัดโครงสร้างและอัตรากำลังสำนักงานเลขานุการ
สำนักหรือสถาบันมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช” นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช
- _____ . (2551) *คู่มือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา* นนทบุรี สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- _____ . (2551) “30 ปี มสธ. ก้าวไกลรับใช้สังคม” นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2552) “การแบ่งส่วนราชการ คั่นคืนวันที่ 27 สิงหาคม 2552 จาก

<http://www.stou.ac.th/aboutSTOU/org.htm>

_____ (2555) สถิติบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช คั่นคืน

วันที่ 24 พฤษภาคม 2555 จาก <http://www.stou.ac.th/Offices/Opr/personnel/general>

มาลี ลำสกุล (2546) “ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บและคั่นคืนสารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระ*

ชุดวิชาการจัดเก็บและคั่นคืนสารสนเทศ หน่วยที่ 1 หน้า 6 นนทบุรี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์

ยุพา วัฒนศักดิ์ากุล (2549) “การใช้สารสนเทศของเลขานุการ” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร*

มหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

เย็น ภู่วรรณ (2550) “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา*

สัมมนาการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 1 หน้า 8 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สาขาวิชาศิลปศาสตร์

ระเบียบ ทองสุข (2546) “การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านการบริหาร

ของพนักงานเพื่อความพร้อมสำหรับการเป็นผู้บริหารระดับต้น: กรณีศึกษาโรงงานยาสูบ

กลาง’ *วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป*

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

วัลย์รัตน์ ชายท้าว (2550) “สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศของ

เจ้าหน้าที่สาธารณสุข สถานีอนามัยที่ได้รับรางวัลและไม่ได้รับรางวัล จังหวัดชัยภูมิ”

วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ

ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมาร์ตเอ็กเซ็กคิวทีฟ (2549) “เกร็ดบริหารทางความคิด” ใน *กอบกู้ธุรกิจตามแนวคิดผู้บริหารยุค*

ใหม่ กรุงเทพฯ อิมเมจ เอ็นเตอร์ไพรส์

สุชาดา ชุมะลิ (2553) “การใช้สารสนเทศของนักจัดรายการวิทยุชุมชนที่ผ่านการอบรมจากสถาบัน

การประชาสัมพันธ์” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา*

บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

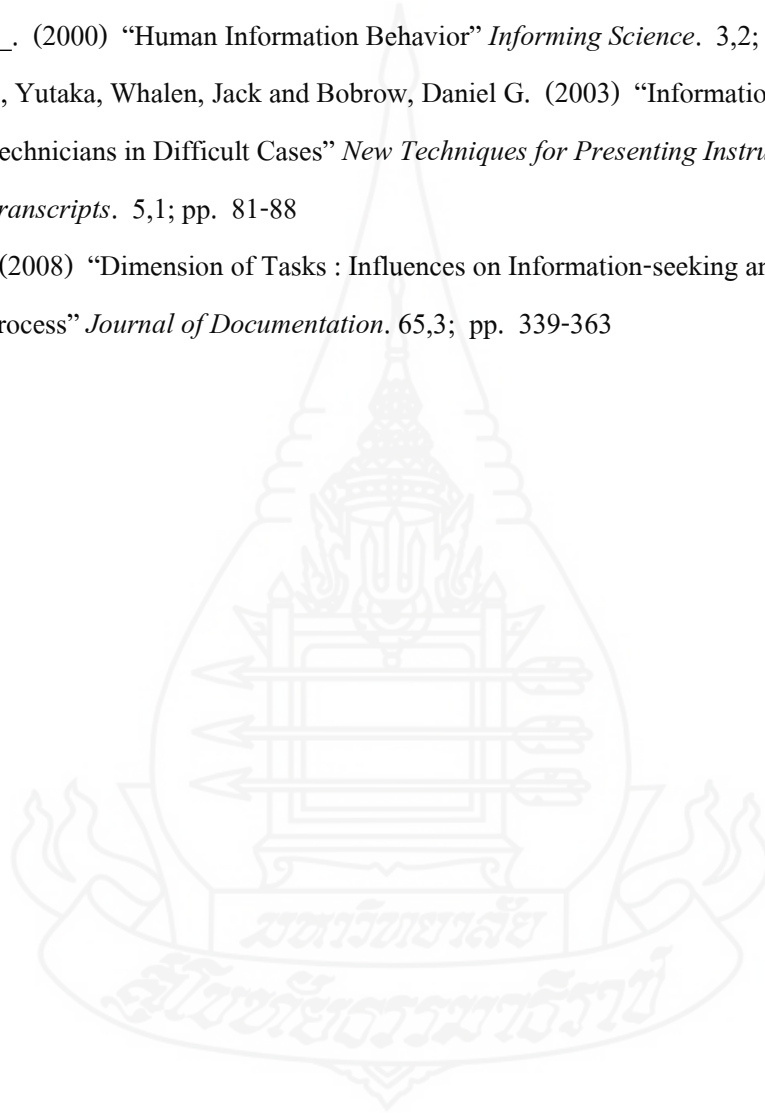
สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม (2547) “การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัย

อนาคตกาล” ใน *วิธีวิทยาการวิจัยคุณภาพ* กรุงเทพฯ เฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด

- สุภาพรณ มีนา (2554) “การใช้สารสนเทศของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลสงฆ์ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เสนาะ ดิยาวี (2551) *หลักการบริหาร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- โสภี อุณรุท (2546) “การใช้สารสนเทศของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อธิวัฒน์ พรรณาสุระ (2544) “สภาพและปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- อรรถพล สารพล (2544) “การใช้สารสนเทศของประธานคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล (อบต.) จังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- Brossard, H.L. (1998) “Information Sources Used by an Organization During a Complex Decision Process” *Industrial Marketing Management* 27; pp. 41-50.
- Bystrom, Katriina. (1999) “Task Complexity, Information Types and Information Sources: Examination of Relationship” Dissertation Faculty of Social Sciences, University of Tampere.
- _____. (2002) “Information and Information Sources in Tasks of Varying Complexity” *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 53(7) : pp. 581-591
- _____. (2005) “Conceptual Framework for Tasks in Information Studies” *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 56(10) : pp. 1050-1061.
- Clift, Thomas B. and Vandenbosch, Mark B. (1999) “Project Complexity and Efforts to Reduce Product Development Cycle Time” *Journal of Business Research*. 45; pp. 187-197

- Herbert, Schervish Philip. (1989) "Information Use by Levels in Human Service Organizations"
University of Illinois at Urbana Champaign.
- Hertzum, Morten and Pejtersen, Annelise Mark. (1999) "The Information-seeking Practices of Engineer : Searching for Documents as well as for People" *Information Processing and Management*. 36 (2000): pp. 761-778.
- Hill, W Michael. (1984) "Information for Middle Management Decision Making" The Use of Information in a Changing World A. Van Der Laan and A.A. Winters (Editors)
Elsevier Science Publisher B.V (North-Holland).
- Janse, Gerben. (2004) "Information Search Behaviour of European Forest Policy Decision-Makers" *Forest Policy and Economics*. 8 (2006) : pp. 579-592.
- Kapiriri, Lydia and Bondy, Susan J. (2005) "Health Practitioners and Health Planners Information Needs and Seeking Behavior for Decision Making in Uganda"
International Journal of Medical Information. 75; pp. 714-721.
- Maijerink, Jaroen. (2008) "the First Line Manager as Implementer of HRM at TNT Mail"
University of Twente.
- McLaughlin, Jodi. (2008) "Information Use by Visual Artists" Dissertation for the Degree of Master of Library and Information Studies, Dalhousie University Halifax, Nova Scotia.
- O'Donnell, Ed, Koch, Bruce and Boone, Jeff. (2005) "The Influence of Domain Knowledge and Task Complexity on Tax Professionals Compliance Recommendations" *Ed. O. Donnell et al./Accounting, Organization and Society*. 30.
- Osterman, Gail Pinales. (2004) "Internet Use and Information-Seeking Style Among Cancer Patients" Dissertation for the Degree of Doctor Philosophy in Psychology,
Graduate College, Illinois Institute of Technology.
- Park, Jinkyun and Cho, Sungi. (2010) "Investigating the Effect of Task Complexities on the Response time of Human Operators to Perform the Emergency Tasks of Nuclear Power Plants" *Annals of Nuclear Energy*. 37; pp. 1160-1171.
- Taylor, R.S. (1991) "Information Use Environments" *Progress in Communication Science*. 10; pp. 217-255.

- Tribbia, John and Moser, Susanne C. (2008) "More than Information: What Coastal Managers Need to Plan for Climate Change" *Environmental Science & Policy*. 11 (2008): pp. 315-328.
- Wilson, T.D. (1999) "Models in Information Behaviour Research" *Journal of Documentation*. 55 (June 1999): pp. 251.
- _____. (2000) "Human Information Behavior" *Informing Science*. 3,2; pp. 49-55.
- Yamauchi, Yutaka, Whalen, Jack and Bobrow, Daniel G. (2003) "Information Use of Service Technicians in Difficult Cases" *New Techniques for Presenting Instructions and Transcripts*. 5,1; pp. 81-88
- Xie, Iris. (2008) "Dimension of Tasks : Influences on Information-seeking and Retrieving Process" *Journal of Documentation*. 65,3; pp. 339-363



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก



รายชื่อผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

ที่	สำนัก/สถาบัน	เลขานุการสำนัก	หัวหน้างานอำนวยการ	หัวหน้างานบริหารทั่วไป
1	สำนักวิชาการ	นางกานดา เทียมเงิน	นางดวงแก้ว เทพศิริ	นางลัดดา ปกป้อง
2	สำนักทะเบียนและวัดผล	นางนิรมล รุ่งปัจฉิม	นางอภัสณีย์ ชันธิโชติ	นายณรงค์ ทีปประชัย
3	สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	นายสรารุช เทพศิริ	นางวนิดา สรสุชาติ	นายสรารุช เทพศิริ
4	สำนักบริการการศึกษา	นายบุญเกื้อ แทนวันชัย	นางพรระณี เพิ่มสวัสดิ์	นางจำเรียง สุขปรุ่ง
5	สำนักบรรณสารสนเทศ	นางสาวเครือทิพย์ เจียรณชัย	นางสุนันท์ เฟื่องมณี	นางสาวเครือทิพย์ เจียรณชัย
6	สำนักพิมพ์	นายเพิ่ม อินเบา	นางรัตนา ช้างเขาว์	นางชัชชา ดวงจินดา
7	สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	นายทันดร ธนะกุลบริษัท	นางสาวมนัสนันท์ เสดะ จันทน์	นางนันทกั อินทยศ
8	สำนักคอมพิวเตอร์	นางอรอนงค์ อมรพินิจ	นางสาววันดี นิลดี	นางสาวนิภา ศิระสาตร์
9	สำนักบัณฑิตศึกษา	นางศุทธิร์ ไชยวสุ	นางเพ็ชรรัตน์ มากอารีย์	นางสุภัทร เจริญศรี
10	สถาบันวิจัยและพัฒนา	นายอรุณ ภูพิชชนันท์	นางจินตนา ภัคดีแข	นางอุษา เกตุนาค



ภาคผนวก ข

หนังสือขออนุมัติทำวิทยานิพนธ์ และ
หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ โทร. 8515-7

ที่ ศธ 0522.15(1)/ 343 วันที่ 17 สิงหาคม 2553

เรื่อง ขออนุมัติทำวิทยานิพนธ์

เรียน อธิการบดี

เนื่องด้วยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาศิลปศาสตร์ ชื่อนางสาววิภา สุวรรณชัยสกุล มีความประสงค์จะทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ “การใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช” แต่เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดังนั้นจึงใคร่ขออนุมัติจากท่านอธิการบดี

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา อนุมัติ

Opal

(รองศาสตราจารย์ชำนาญ เชาวศิริตพงษ์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

นาง

18 ส.ค. 2553

สุวิทย์

17 ส.ค. 2553



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ โทร. 8515-8517

ที่ ศธ 0522.15(1)/๑3๕1 วันที่ 17 สิงหาคม 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ด้วย นางสาววิภา สุวรรณชัยสกุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.สุพัศรา อุหากาญจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากเลขานุการสำนัก หัวหน้างานอำนาจการ หัวหน้างานบริหารทั่วไป โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และแนวคำถามสัมภาษณ์จะเป็นการขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของสำนักงานเลขานุการดังนี้

1. สภาพการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมวิจัย
2. ปัญหาการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมวิจัย

สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง พฤศจิกายน 2553 สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ชำนาญ เชาวศิริพิงศ์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

ภาคผนวก ค
หนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัย



หนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

ดิฉัน นางสาววิภา สุวรรณชัยสกุล เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับบัณฑิตศึกษาของ คณะศิลปศาสตร์ แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งขณะนี้ กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่องการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ที่ปรึกษารอง ที่ควบคุม งานวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล และ รองศาสตราจารย์ ดร. สุพัตรา กุหากาญจน์ ตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้คือ

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก

ดิฉัน ได้ใช้วิธีการดำเนินการวิจัยแบบคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งการวิจัย ในครั้งนี้ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากทุกท่าน ในการเก็บรายละเอียดต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงการใช้สารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ และแหล่ง สารสนเทศ ให้สอดคล้องกับความต้องการสารสนเทศ และการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักได้ ดิฉันใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านช่วยสละเวลาในการเข้าร่วมการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ และขอ ยืนยันว่าผลจากการเก็บข้อมูลจะใช้เพื่อประโยชน์สำหรับวัตถุประสงค์ดังกล่าวเท่านั้น โดยข้อมูล ต่างๆจะถูกเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยเก็บไว้เป็นความลับ

ดิฉันขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่านี้เพื่อเข้าร่วมการสัมภาษณ์ โดยให้ความ ร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้ด้วยความสมัครใจ

.....
(นางสาววิภา สุวรรณชัยสกุล)

วันที่ / / 2553

สถานที่

.....
(.....)

ผู้เข้าร่วมวิจัย

วันที่ / / 2554

สถานที่

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมสัมมนา



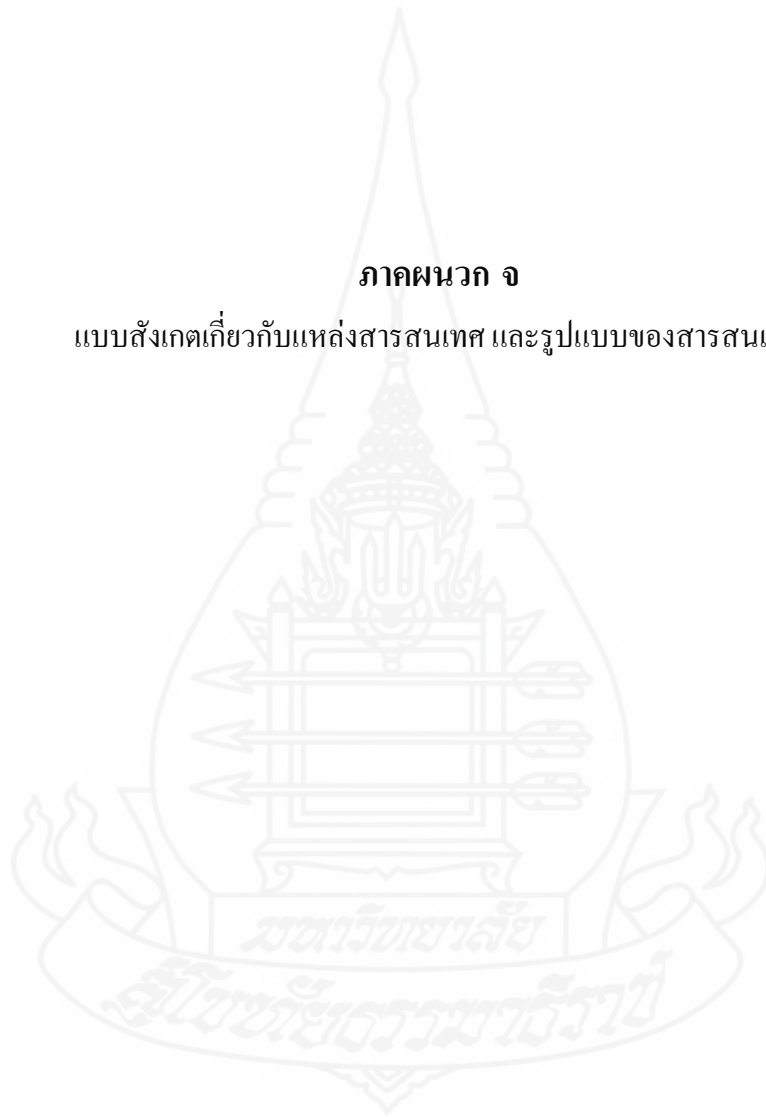
แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าร่วมวิจัย

วันที่ เวลา

1. ชื่อ นามสกุล
2. อายุ ปี
3. วุฒิการศึกษา
 - ปริญญาตรี สาขา
 - ปริญญาโท สาขา
4. ประสบการณ์ในการทำงานในสังกัดของสำนักงานเลขานุการที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ปี
 เดือน และเคยทำงานในสังกัดของสำนักงาน/สถาบันอื่นๆภายใน มสธ. โปรตระบุ
 (ถ้ามี) ระยะเวลาในการทำงาน ปี เดือน
5. ประสบการณ์ในการทำงานประเภทอื่นที่นอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติอยู่ภายนอก มสธ. (ถ้ามี)
 ระยะเวลาในการทำงาน ปี เดือน
6. จำนวนบุคลากรในสำนักเลขานุการสำนัก คน

ภาคผนวก จ

แบบสังเกตเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ และรูปแบบของสารสนเทศ



แบบสังเกต

เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ และรูปแบบของสารสนเทศ

วันที่ เวลา

สำนัก

สถานที่

พื้นที่จัดเก็บเอกสาร

วิธีการค้นคืนและเข้าถึงเอกสาร/สารสนเทศ

วิธีการจัดเก็บเอกสาร/สารสนเทศ

ประเภท/รูปแบบของเอกสารที่ใช้

แหล่งสารสนเทศที่ใช้

อื่นๆที่สังเกตได้และพบว่ามีประโยชน์ต่อการวิจัย

ภาคผนวก จ
แนวคำถามสัมภาษณ์



คำถามสัมภาษณ์

1. บรรยายงานที่รับผิดชอบซึ่งต้องใช้การตัดสินใจ ซึ่งลักษณะงานที่มีความซับซ้อนมากที่สุด และยากมากที่สุด
 - 1.1 งานนั้นคืองานอะไร และมีลักษณะซับซ้อนอย่างไร
 - 1.2 การดำเนินงานให้แล้วเสร็จมีขั้นตอนอย่างไร
 - 1.3 มีการใช้สารสนเทศประเภทใด เพื่อการดำเนินงานให้สำเร็จ
 - 1.3.1 สารสนเทศที่เกี่ยวกับภาระงาน
 - 1.3.2 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลเฉพาะทาง หรือที่เกี่ยวกับความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ (ด้านกฎหมาย ด้านวิชาการ)
 - 1.3.3 สารสนเทศที่ทำให้งานนั้นๆ ลุล่วง
 - 1.4 มีการใช้สารสนเทศจากแหล่งใด เพื่อการดำเนินงานให้สำเร็จ
 - 1.4.1 คน ผู้เชี่ยวชาญ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ที่ปรึกษา ทั้งในและนอกหน่วยงาน หรือจากผู้เข้าร่วมประชุม
 - 1.4.2 เอกสารภายในองค์กร หรือเอกสารนอกหน่วยงาน คู่มือและระเบียบต่างๆ
 - 1.4.3 การดูงาน การเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน หรือเหตุการณ์ต่างๆ
 - 1.5 อุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้สารสนเทศเพื่อการดำเนินงานนั้นมีอะไรบ้าง เช่น เวลา ความรู้และความสามารถ การเข้าถึงข้อมูล การค้นหาข้อมูล เป็นต้น และมีการแก้ไขปัญหาอย่างไรบ้าง
 - 1.6 การค้นหาสารสนเทศ มีวิธีการค้นหาอย่างไร ค้นหาจากแหล่งไหน
2. บรรยายงานที่รับผิดชอบที่เกี่ยวกับงานที่ต้องใช้การพิจารณา การไตร่ตรอง และการวิเคราะห์ เป็นหลัก แต่ภาระงานส่วนใหญ่สามารถคาดการณ์ได้
 - 2.1 งานนั้นคืองานอะไร และมีขั้นตอนในการทำงานอย่างไร
 - 2.2 ระบุประเภทของสารสนเทศที่มีการใช้มากที่สุด และสารสนเทศประเภทใดที่มีประโยชน์มากที่สุด
 - 2.3 ระบุแหล่งสารสนเทศที่มีการใช้มากที่สุด และสารสนเทศแหล่งใดที่มีประโยชน์มากที่สุด
 - 2.4 อุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้สารสนเทศเพื่อการดำเนินงานเพื่อการตัดสินใจ เช่น เวลา ความรู้และความสามารถ การเข้าถึงสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศ เป็นต้น และมีการแก้ไขปัญหาอย่างไรบ้าง

- 2.5 การค้นหาสารสนเทศมีวิธีการค้นหาอย่างไร และค้นหาจากแหล่งไหน
3. ลักษณะภาระงานที่ซับซ้อนเป็นอย่างไรบ้าง ช่วยยกตัวอย่างงานที่ซับซ้อน
- 3.1 งานที่ยุ่งยากแต่ละงานมีการใช้แหล่งสารสนเทศอะไรบ้าง และใช้แหล่งไหนมากที่สุด
- 3.2 ประเภทสารสนเทศที่ใช้มีอะไรบ้าง และใช้ประเภทไหนมากที่สุด
- 3.3 มีอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้สารสนเทศเพื่อการดำเนินงานหรือไม่อย่างไร ถ้ามีอุปสรรคนั้นคืออะไรบ้าง และมีวิธีแก้ไขอย่างไร
- 3.4 การค้นหาสารสนเทศ มีวิธีการค้นหาอย่างไร
4. ความคิดเห็นต่อความยากและซับซ้อนของการใช้สารสนเทศเพื่องาน โดยให้เปรียบเทียบงานที่ทำเป็นประจำ งานที่ต้องใช้การพิจารณา ไตร่ตรอง งานเพื่อการตัดสินใจ เช่น เวลา ความคุ้นเคย ความรู้หรือความเข้าใจ การใช้ความพยายาม เป็นต้น



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างการถอดเทปสัมภาษณ์



- ง1-ถ1 สวัสดิ์ค๊ะ หนูวิภา นักศึกษา ป โท แขนงสารสนเทศศาสตร์ จาก มสธ.วันนี้มาขอ สัมภาษณ์คุณ ง1 เกี่ยวกับเรื่องความรู้ต่างๆเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของเลขานุการ สำนัก...อยากจะเรียนถามภาระงานหลักของเลขานุการสำนัก...เป็นอย่างไรบ้างคะ
- ง1-ต1 หน้าที่ที่รับผิดชอบถูกแบ่งเป็น 2 งาน คือ 1 อำนวยการ 2 งานบริหารทั่วไป ภายใน งานอำนวยการจะมีหัวหน้างานอำนวยการ และจะแบ่งเป็นงานย่อยลงไป คืองาน สารบัญ งานพัสดุ และงานบริการอื่นๆ สำหรับงานบริหารทั่วไป จะเป็นงานบริหาร สำนักในเรื่องการเงิน งบประมาณ แผน งานบุคคล งานประกันคุณภาพ งานจัดการ ความรู้ โดยส่วนตัวเองเนี่ยที่เป็นเลขานุการสำนักก็มีหน้าที่บริหารจัดการงานทั้ง 2 ด้านเพื่อตอบสนองกลับผู้บริหารสำนักกับบุคลากร 2 ฝ่าย
- ง1-ถ2 และบทบาทละคะ
- ง1-ต2 ก็คือในเชิงบริหารเป็นผู้ที่ให้ข้อมูล ไม่เชิงเป็นข้อมูลดิบสักทีเดียว ต้องใช้สารสนเทศ ในการหาข้อมูล และการบริหารจัดการให้สำเร็จลุล่วง สำเร็จตามเป้าหมายที่เราตั้งไว้ และงานทุกอย่างที่เกิดในเลขานุการ ตัวเองต้องทำเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ แม้กระทั่งการติดตามประเมินผล
- ง1-ถ3 ภาระงานถ้าเป็นมุมมองงานที่ซับซ้อนและยุ่งยาก เช่นงานอะไรบ้างคะ
- ง1-ต3 ตอนนี้จะมิงานบริหารเชิงพัฒนาค่อนข้างเยอะ เช่นในเรื่องของการจัดการเรียนรู้ ประกันคุณภาพ แผนยุทธศาสตร์ ซึ่งเรื่องพวกนี้เราต้องรู้มาก่อน ถึงจะปฏิบัติ ทีนี้เรื่อง ที่มันซับซ้อนเพราะว่าเรายังไม่รู้มาก่อน เราต้องค่อยๆก้าวไปพร้อมงาน เราต้อง ตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าข้อมูลมันเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา คือบางครั้งก็เราต้อง เรียนรู้ด้วยตัวเอง
- ง1-ถ4 ถ้า KM ถือว่าเป็นภาระงานที่ซับซ้อนและยุ่งยาก รูปแบบสารสนเทศที่ใช้เป็นแบบ ไหน
- ง1-ต4 KM เนี่ยเกิดขึ้นจากประสบการณ์แต่ละคนที่อยู่ในองค์กรส่วนหนึ่ง อีกส่วนหนึ่งเกิด จากการทำคู่มือในการทำงาน เราจะเห็นได้จากกระบวนการของสารบัญ คือการใช้ งานเดิมเป็นกระดาษ มีการจดบันทึก แต่ปัจจุบันเราใช้อิเล็กทรอนิกส์ และก็จะมีส่วนดูแล ระบบ ขณะเดียวกันในแต่ละฝ่ายธุรการจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เมื่อเอกสารต่างๆส่งเข้ามา โดยปัจจุบันยังเป็น2แบบคือกระดาษและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

- ง1-ถ5 แหล่งที่ใช้สารสนเทศของงานซับซ้อนที่ยุ่ยากส่วนใหญ่มัจะใช้คนหรือเอกสาร
ทั่วๆ ไปหรืออิเล็กทรอนิกส์
- ง1-ต5 อันนี้ประกอบขึ้นหลายอย่างมากเลย ในเรื่องของหน่วยงานที่เราติดต่อด้วยคือ
ศูนย์ประสานงานประกันคุณภาพ ที่นั่นจะมีหน้าที่รับผิดชอบเรื่อง KM และเรา
ยังมีตัวแทนของหน่วยงานเข้าไปนั่งหน่วยงาน KM ของมหาลัย แผนการทำงาน
คือน้องๆเราเนี่ย ได้รับฟังจากบรรยาย ไปดูหน่วยงานต้นแบบ และเราจะมี
คณะกรรมการที่ต้องจัดประชุม และมีการรายงานข้อมูลว่าเราได้มีการ
ดำเนินการอะไรบ้าง
- ง1-ถ6 แล้วถ้าเป็นมุมมองของ QA รูปแบบสารสนเทศเป็นอะไรคะ
- ง1-ต6 สารสนเทศที่เราได้มาจาก QA ก็คือศูนย์ประสานงานประกันคุณภาพนี้แหละ
เขาจะซับซ้อน การดำเนินงานเรื่องประกันคุณภาพแต่ละหน่วยงานก่อนใน
เบื้องต้น และมาดูการประกันคุณภาพในแต่ละปีมีตัวบ่งชี้อะไรบ้าง ที่เป็นบ่งชี้
ร่วมของหน่วยงานสนับสนุนก็คือว่า ในลำดับสำนักเป็นสนับสนุน ถ้าเป็น
สาขาวิชาจะเป็นวิชาการ ที่นี้ถ้าอยู่ในสนับสนุนตัวไหนเป็นตัวบ่งชี้ร่วม แล้วตัว
บ่งชี้ใดบ้างควรจะมีสารสนเทศที่เป็นสารสนเทศกลาง ทางศูนย์ประกันคุณภาพ
ก็จะประสานงานกับหน่วยงานนั้นๆ
- ง1-ถ7 สรุปแล้ว QA รูปแบบสารสนเทศคือมาตรฐาน tpi ตัวบ่งชี้ต่างๆ ซึ่งอาจจะเป็น
บ่งชี้ร่วม บ่งชี้เฉพาะ และมีพวกพรบ.เข้ามาเกี่ยวข้อง และมีกฎหมายกฎระเบียบที่
เกี่ยวข้อง แหล่งคืออินเทอร์เน็ต ศูนย์ประกันคุณภาพ และก็หน่วยงานของเราเองที่
คอยเก็บเอกสาร ส่วนภาระงานที่ซับซ้อนยุ่งยากอีกอันหนึ่งคือ แผนยุทธศาสตร์ ใช้
สารสนเทศอะไรคะ
- ง1-ต7 เราต้องทำแผนให้สอดคล้องกับแผนของมหาลัย สารสนเทศที่ใช้เราจะใช้
สารสนเทศที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นของหน่วยงานมหาลัย ไม่มีที่เป็น
รูปเล่ม มหาลัยมีแผนความหวังว่าแนวโน้มสารสนเทศของมหาลัยเป็นอย่างไร
ในฐานะของสำนักคอมพิวเตอร์ต้องเข้าไปจับพอดยั้งไง เพราะฉะนั้นเวลาเราจะ
ทำแผนเราต้องวิเคราะห์ swot ของสำนักด้วย เรามีอะไรบ้าง และมานั่งพิจารณ
กัน ขณะเดียวกันก็ต้องพัฒนาคนในองค์กรด้วย เพราะงั้นในปัจจุบันเทคโนโลยี
มันวิ่งไปแล้ว ตัวคนละ องค์กรบริหารจัดการละ เงินละ มันต้องวิ่งไปด้วยกัน
และที่มันยุ่งยากคือในแต่ละปีมันจะมีการทบทวนแผน ในการทำแผนตัวนี้เราดู
แผนพัฒนาของมหาลัยแล้ว เราต้องดูมติดิสกามมหาลัยด้วย

- ง1-ถ8 ประเภทสารสนเทศที่ใช้ถ้าสรุปแล้วคือ อินทราเน็ตของหน่วยงาน และหลักความคิดของ swot อีกอันคือมติดิสกัมหาชัยที่ใช้การทำกลยุทธ์ ซึ่งตรงนี้จะมีการเปรียบเทียบเกณฑ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยไหมคะ
- ง1-ต8 ก็จะมีนโยบาย นโยบายการใช้จ่ายงบประมาณ นโยบายการทำแผนในแต่ละปี จะมีคู่มือเป็นเล่มกองแผนงาน เรียกว่าเป็นเอกสารของแผนปฏิบัติราชการ
- ง1-ถ9 ขอโทษนะคะ.. แผนสารสนเทศแผนยุทธศาสตร์ จริงๆเลย จะเน้นการใช้คนหรือใช้เอกสารคะ
- ง1-ถ9 ใช้เอกสารสักส่วนใหญ่ ถ้าใช้คนในที่นี้หมายถึงเราจะมีรูปของคณะกรรมการบริหารสำนักในการเข้ามาขับเคลื่อนแผน จัดทำแผน ขณะเดียวกันในการทำ swot เราใช้การประชุมบุคลากร ที่นี้ถามว่าเกี่ยวข้องกับคนไหม เกี่ยวข้องกับคน
- ง1-ถ10 ยังไงถ้ากล่าวโดยสรุปแผนยุทธศาสตร์สารสนเทศที่ใช้คือใช้เอกสารและการทำประชุม ซึ่งเป็นผลมาจากการวิเคราะห์ swot ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการทำแผน และทั้ง 3 งานเลย มีการใช้สารสนเทศโดยการโทรถามไหมคะ หรือเน้นการประชุม
- ง1-ถ10 อืมมก็ส่วนใหญ่ หรือถ้าเราหารือกับบุคคลก็จะเป็นหัวใจใหญ่ของงานนั้น คนที่รับผิดชอบ
- ง1-ถ11 อุปสรรคในส่วนของงานสารสนเทศที่ซับซ้อนและยุ่งยากคะ
- ง1-ถ11 บุคลากรเราเป็นบุคลากรไม่ได้เฉพาะด้าน ซึ่งของเราจะเป็นแบบกว้าง คือเขาไม่ได้เรียนมาเฉพาะเจาะจง ในการมอบหมายงานแต่ก่อน ไม่ได้ลึกซึ่งเท่าทุกวันนี้ บางครั้งถามว่าเราไปนั่งฟัง 3 ชม. มันใช่ไหม มันก็ไม่ใช่หรอก คือนั่งฟังยังเข้าใจไม่ตรงกันเลย คือพวกนี้มันเป็นหลักเกณฑ์เขาต้องเรียนรู้มา
- ง1-ถ12 แล้วมีอุปสรรคอย่างอื่นอีกไหมคะ
- ง1-ถ12 ในบางครั้ง พวกงานซับซ้อนมันไม่ใช่งานที่คนใดคนหนึ่งขับเคลื่อน มันขับเคลื่อนทั้งองค์กร ที่นี้มันจะมาเร่งกัน คือมันไม่ได้ มันไม่ได้ไปพร้อมกัน มันขึ้นอยู่กับความรู้ที่แตกต่างกัน แล้วยังมีปริมาณงานที่มอบหมายให้ทำยังมีจำนวนที่มากขึ้น แถมยังเป็นงานใหม่ที่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้อีก ทำให้คุณภาพของงานที่ได้มีความถูกต้อง หรือความรอบคอบน้อยลง และยังไม่เสร็จทันตามกำหนดที่วางไว้ ซึ่งเป็นอุปสรรคมากเลยสำหรับงานของพีในตอนนี้
- ง1-ถ13 สำหรับการค้นสารสนเทศที่ซับซ้อนยุ่งยากเนี่ย พีให้ลูกทีมค้นเองหรือว่าสะดวกที่จะค้นด้วยตัวเอง
- ง1-ถ13 บางครั้งน้องๆก็ทำด้วยตัวเอง แต่บางครั้งเราดูของเรา เราไปดูที่นั่นนะ ทำทำทั้ง 2 อย่าง

- ง1-ถ14 คราวนี้มาถึงภาระงานที่สอง เป็นงานที่วิเคราะห์พิจารณา มีงานอะไรบ้างคะ
- ง1-ด14 อืมม มันก็จะควบคู่กัน ไปด้วยงานที่กล่าวมานะ เหตุเนื่องจากว่ายุ่งยากซับซ้อน คือใน การทำงานมีทั้งพิจารณา ไตร่ตรอง วิเคราะห์และตัดสินใจ ก่อนตัดสินใจมันต้องมี ข้อมูลมาก่อน เราจะใช้สารสนเทศภายในที่มี
- ง1-ถ15 แล้วมีตัวงานอะไรใหม่คะ ว่าตัดสินใจได้เลยว่าเราคาดเคาได้เลยว่าจบลงแบบนี้ คือมาถึง เราารู้เลยว่าจบแบบนี้
- ง1-ด15 น่าจะเป็นการเลื่อนขั้น การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน
- ง1-ถ16 อันนี้ใช้สารสนเทศแบบไหนคะ
- ง1-ด16 ใช้ระบบ ลา อิเล็กทรอนิกส์ อีกเรื่องคือการมาปฏิบัติราชการ เราจะมีระบบบันทึกเวลานี้ว่ามี และก็จะมีการงาน วงเงินในการพิจารณาเลื่อนขั้น
- ง1-ถ17 แหล่งของสารสนเทศละคะ
- ง1-ด17 อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นอินเทอร์เน็ต และกฎระเบียบ กพ. และใช้คนมีน่องเป็นผู้ทำงาน และก็ ประชุม
- ง1-ถ18 อุปสรรคมีใหม่คะ
- ง1-ด18 มีเครื่องบันทึกเวลานี้มีข้อขัดข้องเป็นบางครั้ง มันเหนือการควบคุม และระบบลา อิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่เราไม่ได้พัฒนาเอง เราไปขอใช้กระทรวงศึกษาที่พัฒนา เพราะ ึ่งั้นในบางครั้งอาจมีปัญหาในการเรียนรู้
- ง1-ถ19 งานสุดท้าย ภาระงานอัตโนมัติละคะ
- ง1-ด19 คงต้องไปกล่าวถึงสารบัญ และเรื่องลา เรื่อง ไรเนี่ย อัต โนมัติ
- ง1-ถ20 แหล่งที่ใช้คืออิเล็กทรอนิกส์
- ง1-ด20 ไซ้ๆ และฮาร์ดดิสก์ด้วย และบางครั้งเราไม่เข้าใจก็ต้องถามคน
- ง1-ถ21 ประเภทของสารสนเทศก็จะใช้แบบฟอร์ม
- ง1-ด21 มีคะ เรามีแบบฟอร์มของสารสนเทศ และก็มีคู่มือด้วย
- ง1-ถ22 แล้วการค้นสารสนเทศของงานอัตโนมัติ เราจะใช้อิเล็กทรอนิกส์
- ง1-ด22 ไซ้คะ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาววิภา สุวรรณชัยสกุล
วัน เดือน ปีเกิด	21 กรกฎาคม 2507
สถานที่เกิด	อำเภอปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พ.ศ. 2531
สถานที่ทำงาน	บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการโครงการ

