อิทธิพลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณภาพการทำงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

The Influence of IT Implementation to Working Quality of Chief Executive's Secretary in Thailand Higher Education Institutes

จินตหรา แสงทะรา[1]
Jintara Sangtara[1]

Received: 28 February 2020 **Revised**: 9 April 2020 **Accepted**: 19 May 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน กับ คุณภาพการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนประชากรซึ่งเป็นเลขานุการผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย จำนวน 78 แห่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าเลขานุการผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากรข้อมูล ด้านระบบสารสนเทศทางธุรกิจ ด้านการวางแผนและพัฒนาระบบ ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านมาตรการความปลอดภัยของข้อมูล และเลขานุการผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และด้านการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ ยังพบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการวางแผนและพัฒนาระบบ และด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน, คุณภาพการทำงาน, เลขานุการผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

---

[1] เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กองกลาง สานักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

[1] Administrator of general affair of president office Mahasarakham university

Abstract

The purpose of this research was to investigate the influence of IT implementation to working quality of chief executive's secretary in Thailand higher education institutes. The population were 78 chief executive's secretaries in Thailand higher education institutes. Statistics used for analyzing data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. From the analysis of the relationship and the impact found that chief executive secretaries in Thailand's higher education institutes have the opinion about information technology implementation to working in overall and each aspect in high level namely data resource management, business information system, system planning and development, decision support system and security measures. Moreover, they have an opinion about the working quality in overall and each aspect at a high level including timeliness, objective achievement, best of the effectiveness, and stakeholders acceptance.

The analysis of the relationship and the impact found that the information technology implementation to working with the system planning and development, decision support system has the positive effect with the overall working quality significantly differently at 0.05.

Keywords: The Information Technology implementation to Working, Working Quality, Chief Executive Secretary in Thailand's Higher Education Institutes.

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้อย่างหลากหลายสาขาอาชีพ ทั้งทางด้านการศึกษา ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม ด้านการแพทย์ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ การทำงาน การศึกษา หาความรู้ ทำให้คุณภาพชีวิตของประชากรในสังคมปัจจุบันพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้หน่วยงาน องค์กร ราชการต่างๆ ก็ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและ ระบบคอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน นิสิต นักเรียน นักศึกษา ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการ และในธุรกิจ ซึ่งการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มีองค์ประกอบหลักอยู่ 5 ด้าน (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2554) ได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากรข้อมูล (Data Resource Management) ด้านระบบสารสนเทศทางธุรกิจ (Business Information System) ด้านการวางแผนและพัฒนาระบบ (System Planning and Development) ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) ด้านมาตรการความปลอดภัยของข้อมูล (Security Measures) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านนี้ จะช่วยพัฒนาให้ระบบสำนักงานให้ก้าวไปสู่สำนักงานสารสนเทศได้โดย การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ในการจัดการฐานข้อมูล (Database Management System: DBMS) การประมวลผลคำ (Word Processing) หรือการประมวลผลภาพ (Image Processing) ตลอดจนการใช้คอมพิวเตอร์ช่วย ในการออกแบบ (Computer Aided Design: CAD) และการใช้

คอมพิวเตอร์เพื่อการผลิต การจัดทำระบบ ที่จัดเก็บข้อมูลที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการบันทึกหรือจัดเก็บการประมวลผลที่และให้สารสนเทศเบื้องต้น ระบบสารสนเทศเพื่อ การจัดการ สำหรับผู้บริหารระดับกลางหรือระดับสูง เพื่อใช้ในการวางแผน จัดการ บริหาร และควบคุมระบบงาน ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automatic: OA) สนับสนุนกิจกรรมในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อช่วยให้พนักงานหรือลูกจ้างสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบสนับสนุน การตัดสินใจ ที่จะช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและมีคุณภาพ

คุณภาพการทำงาน (Working Quality) เป็นผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์โดยองค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด ประกอบไปด้วยหลายๆ ส่วน ทั้งทางด้านกระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็ว และทันเหตุการณ์ การนำองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร รวมไปถึงการทำงานที่มีคุณภาพดังกล่าวได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้น การทำงานที่มีคุณภาพประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์ (Timeliness) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ (Objective Achievement) ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด (Best of Effectiveness) และด้านการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders Acceptance) (สมยศ นาวีการ, 2544: 160-163) ซึ่งปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการทำงานที่มีประสิทธิภาพคือ การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งหากผู้ปฏิบัติงาน มีการหาข้อมูลและได้ข้อมูลที่ดีมาใช้ประกอบใน การตัดสินใจ ก็จะทำให้การตัดสินใจนั้นมีโอกาสผิดพลาดน้อยลง (เทพ สงวนกิตติพันธุ์, 2559: เว็บไซต์) จากที่กล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นได้ว่าไม่ว่าการปฏิบัติงานใดๆ หากองค์กรมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติก็จะช่วยให้ข้อมูล เปลี่ยนเป็นสารสนเทศที่ถูกจัดการและสามารถนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประมวลผลให้เกิดความรู้และนำเอามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ปัจจุบันสถานศึกษาได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการดำเนินงานในส่วนต่างๆ อย่างแพร่หลาย ทั้งทางด้านการเรียนการสอนและการบริหารงานภายในองค์กร การดูแลจัดการข้อมูลขององค์กรให้มีความปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านงบประมาณ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือด้านต่างๆ ที่จะช่วยสนับสนุนนโยบายขององค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างอย่างรวดเร็วพร้อมๆ กับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ได้

เลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรใน การบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่นและรวดเร็ว อาชีพเลขานุการเป็นอาชีพที่ถูกจัดกลุ่มที่ 6 บุคลิกภาพที่ทำตามระเบียบแบบแผน (Conventional) (กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน, 2562: เว็บไซต์) เลขานุการเริ่มมีบทบาทมากขึ้นต่อการดำเนินงานในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการ ของผู้บริหารระดับสูงขององค์การที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการ ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการ ช่วยสร้างมูลค่าให้กับองค์กรได้ กล่าวคือเลขานุการผู้บริหารจะคอยทำหน้าที่สนับสนุนการทำงาน และเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร ทั้งช่วยเหลือทางด้านกำลัง ทาง

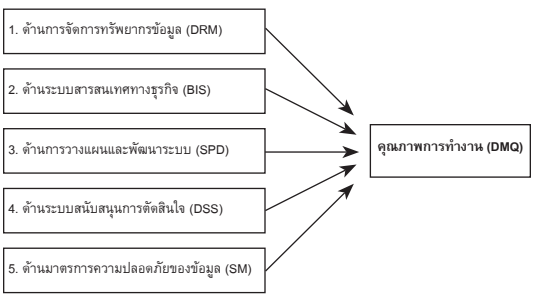
ความคิด การช่วยเตือนความทรงจำ การช่วยจำ ช่วยหาข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ ช่วยหาเอกสารหลักฐานในการสั่งการงานด้านต่างๆ รวมไปถึงการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจแต่ละครั้งให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และสร้างความประทับต่อผู้ร่วมภารกิจ รวมไปถึงการจัดการธุระต่างๆ การเตรียมตัวเรื่องการเดินทาง การจัดกิจกรรม การนัดหมาย การจอง การสั่งซื้อ และอื่นๆ เพื่อสอดรับกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่ใช้ความสามารถ เพียงแค่การทำและจัดเก็บเอกสาร การพิมพ์ดีด การจัดรูปแบบเอกสาร คำสั่งชวเลขและทักษะภาษาอังกฤษ ต้องปรับเปลี่ยนให้มีบทบาทเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านข้อมูล (Information specialists) คือ มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ความสามารถในการติดต่อประสานงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและผู้อื่น ความสามารถ ในการตัดสินใจ และต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เพื่อสร้างให้งานเลขานุการผู้บริหารเป็นงานที่มี คุณค่าและได้รับการยอมรับ มากขึ้น ด้วยบทบาทของเลขานุการผู้บริหารที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษาวิจัย อิทธิพลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณภาพการทำงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บข้อมูลกับสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อสารสนเทศในการกำหนดแนวทาง เพื่อวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยให้มีมาตรฐานและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืนต่อไป

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานจากวัตถุประสงค์ข้างต้น สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

โมเดลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และคุณภาพการทำงาน



ภาพประกอบ 1

1. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน (The Information Technology implementation to Working) (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2554: 174-207)

การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำในด้านต่างๆ ให้การทำงานมีคุณภาพมายิ่งขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการจัดการทรัพยากรข้อมูล (Data Resource Management) หมายถึง การจัดระเบียบและโครงสร้างของข้อมูลไว้อย่างถูกต้องตามหลักการ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึง มีการประมวลผลที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

1.2 ด้านระบบสารสนเทศทางธุรกิจ (Business Information System) หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของธุรกิจให้ดำเนินงานอย่างเป็นระบบโดยถูกออกแบบและพัฒนาให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ ตลอดจนช่วยส่งเสริมให้ทั้งองค์กรสามารถประสานงานและใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในระดับปฏิบัติงานและระดับบริหาร

1.3 ด้านการวางแผนและพัฒนาระบบ (System Planning and Development) หมายถึง การสร้างระบบงานใหม่หรือปรับเปลี่ยนระบบงานเดิม ตามขั้นตอนการวางแผนที่ดี และถูกต้องตามหลักวงจรการพัฒนาระบบ ให้สามารถทำงานเพื่อแก้ปัญหาการดำเนินงานได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน และได้เปรียบทางการแข่งขัน

1.4 ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) หมายถึง ระบบที่รวบรวมข้อมูลต่างๆ ภายในองค์กรที่นำมาใช้ เพื่อสร้างตัวแบบสำหรับการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

1.5 ด้านมาตรการความปลอดภัยของข้อมูล (Security Measures) หมายถึง การป้องกันข้อมูล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์จากผู้บุกรุก ด้วยซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่สามารถช่วยลดข้อผิดพลาดและป้องกันความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น

2. คุณภาพการทำงาน (Working Quality) หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ถูกต้องแม่นยำและมีประสิทธิภาพซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้านดังต่อไปนี้ (สมยศ นาวีการ. 2544: 160-163)

2.1 ด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์ (Timeliness) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ทันเวลาต่อสถานการณ์ที่เผชิญปัญหาหรือช่วงเวลาที่ต้องการทางเลือก ทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบจากความรวดเร็วของการตัดสินใจ

2.2 ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ (Objective Achievement) หมายถึง การทำงานที่นำไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สามารถวัดได้จากผลลัพธ์จากการตัดสินใจ หรือทางเลือกจากการตัดสินใจ

2.3 ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด (Best of Effectiveness) หมายถึง การทำงานก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร นั่นคือ การทำงานที่นอกจากจะคำนึงถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แล้วยังต้องคำนึงถึงต้นทุนและประโยชน์ที่จะได้รับ (Cost and Benefit) จึงจะทำให้การทำงานดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิผล สะท้อนให้เห็นถึงการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholder Acceptance) หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นมีความคิดเห็นสอดคล้อง เห็นด้วยและสนับสนุนการทำงานในครั้งนั้นๆ โดยไม่มีฝ่ายได้เสียผลประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้น

สมมุติฐานของการวิจัย: การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน มีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงาน

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากร (Population) ที่ใช้ในการ

วิจัย ได้แก่ เลขานุการบริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา เช่น เลขานุการอธิการบดี เลขานุการรองอธิการบดี หรือเลขานุการผู้ช่วยอธิการบดีของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ทั้งสิ้นจำนวน 127 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยของรัฐในระบบราชการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และมหาวิทยาลัยเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2561: เว็บไซต์) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 127 ชุด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2561 โดยแนบซองจดหมายตอบกลับไปพร้อมกับแบบสอบถามซึ่งกำหนดให้ส่งจดหมายตอบกลับทางไปรษณีย์ ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม เมื่อครบกำหนด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 40 ฉบับ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการโทรศัพท์ติดตามเลขานุการผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย กลุ่มเดิมที่ยังไม่ได้ตอบกลับมาอีกครั้ง หลังจากนั้นจนถึงวันที่ 20 ธันวาคม 2561 ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาอีกจำนวน 38 ฉบับ รวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 78 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 61.41 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับมาอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information Technology Implementation to Working) ประยุกต์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของโอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2554: 174-207) ดังนี้ 1) ด้านการจัดการทรัพยากรข้อมูล ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการเชื่อมั่นเสมอว่าการจัดการทรัพยากรข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการใช้ทรัพยากรในองค์กรผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เสมอการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือจัดการทรัพยากรได้เป็นอย่างดี การตระหนักเสมอว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้การบริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและการมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรองค์กรผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เสมอเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี เป็นต้น 2) ด้านระบบสารสนเทศทางการดำเนินงานซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการเชื่อมั่นว่าระบบสารสนเทศที่พัฒนาและออกแบบตรงกับหน้าที่และภารกิจขององค์กรจะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพการตระหนักเสมอว่าระบบสารสนเทศทางการดำเนินงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารและใช้ข้อมูลร่วมกันในองค์กรเป็นอย่างดีการมีการนำระบบสารสนเทศการดำเนินงานมาใช้สามารถช่วยให้ผู้บริหารทราบข้อมูลและสามารถตัดสินใจได้รวดเร็วและทันเวลาการมุ่งมั่นในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานต่างๆ อย่างสอดคล้องกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการมั่นใจว่าระบบสารสนเทศที่ดีที่นำมาใช้ในองค์กรสามารถลดเวลาในการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดีด้านข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ เป็นต้น 3) ด้านการวางแผนและพัฒนาระบบซึ่งครอบคลุมถึงการเชื่อมั่นว่าการวางแผนและพัฒนาระบบสารสนเทศอย่าง**สม่ำเสมอจะทำให้**การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นการมีการ

กำหนดแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ซึ่งทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดีการมีการนำมาตรฐานการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่องมาใช้ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงาน และการมั่นใจว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบจะทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี เป็นต้น 4) ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการเชื่อมั่นว่าระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ดีจะช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพการมีการพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจอย่างต่อเนื่องซึ่งช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ การมั่นใจว่าระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ดี จะต้องเหมาะสมและทันกาลเวลากับความต้องการใช้และการมีการออกแบบระบบสนับสนุนการตัดสินใจจนช่วยให้การตัดสินใจของผู้บริหารมีคุณภาพ ถูกต้องและแม่นยำยิ่งขึ้นอยู่เสมอ เป็นต้น และ 5) ด้านมาตรการความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งครอบคลุมถึงการเชื่อมั่นว่าการป้องกันข้อมูล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ขององค์กร จากผู้บุกรุกอยู่เสมอจะทำให้ระบบสารสนเทศมีคุณภาพ**สม่ำเสมอการมีการเตรียม**พร้อมและศึกษาถึงมาตรฐานสากลทางด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อให้องค์กรสามารถป้องกันการสูญหายของข้อมูลอยู่เสมอ การมีการจำกัดการใช้งานข้อมูล ในแต่ฝ่ายของพนักงานแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยของข้อมูลการมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานของพนักงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งานสูงสุด

คุณภาพการทำงานโดยอ้างอิงจากแนวคิดการตัดสินใจทางธุรกิจของ (สมยศ นาวีการ, 2544: 160-163) ดังนี้ 1) ด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์ ครอบคลุมถึงการมีการวิเคราะห์ ระบุปัญหาและสร้างทางเลือกได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ที่จะต้องทำการตัดสินใจการที่สามารถออกแบบกระบวนการตัดสินใจที่ได้ผลลัพธ์ทันต่อความต้องการแก้ปัญหาหรือการดำเนินงาน การกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดของกระบวนการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการใช้ผลลัพธ์จากการตัดสินใจ การที่สามารถดำเนินการตามผลลัพธ์จากการตัดสินใจได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ได้อย่างครอบคลุมกับปัญหาหรือแนวทางการดำเนินงานที่ต้องการตัดสินใจการมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจแต่ละครั้งอย่างชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกทางเลือกได้อย่างเหมาะสมการที่องค์กรสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจแต่ละเรื่องให้สอดคล้องกับเป้าหมายโดยรวมขององค์กรการสามารถกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม สอดคล้อง ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดการสามารถแก้ปัญหาหรือตัดสินใจเลือกทางเลือกได้อย่างเหมาะสมและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 3) ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุดซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการที่มีการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับเป้าหมายของการแก้ปัญหาหรือแนวทางการดำเนินงานที่กำหนดอย่างเหมาะสม การสามารถตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดต่อองค์กร โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดการสร้างสมดุลระหว่างต้นทุนที่เกิดกับประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดการมีระบบประเมินผลลัพธ์จากการตัดสินใจที่สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากกระบวนการตัดสินใจในแต่ละครั้งได้อย่างเหมาะสม การมีการประเมินกระบวนการตัดสินใจเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและ 4) ด้านการยอมรับจาก

ผู้เกี่ยวข้องซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการเป็นที่ยอมรับในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพการได้รับความเชื่อมั่นในการบริหารงานจากผู้เกี่ยวข้อง ทุกภาคส่วน การได้รับความร่วมมือในการเสนอปัญหา และแนวทาง การแก้ไขจากบุคคลทุกฝ่าย ส่งผลให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพสูงสุด การเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่สมาชิกหรือกลุ่มองค์กรเดียวกันเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงาน

3. คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้ทำการหาค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.825-0.925 และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliabitity) จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คนแรกโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟ่าตั้งแต่ 0.772-0.901 และคุณภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า อยู่ระหว่าง 0.857-0.944 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้เสนอค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ต้องมีค่า 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้ การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.550-0.822 และคุณภาพการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.660-0.860 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้เสนอ ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ต้องมีค่า 0.40 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกใช้ในการทำงานกับคุณภาพการทำงาน ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

สมการ $DMQ = \beta_0 + \beta_1 DRM + \beta_2 BIS + \beta_3 SPD + \beta_4 DSS + \beta_5 SM + \varepsilon$

เมื่อ

β_0 หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ค่าคงที่

β_{1-5} หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

ε หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ความคาดเคลื่อน

DMQ หมายถึง คุณภาพการทำงาน

DRM หมายถึง ด้านการจัดการทรัพยากรข้อมูล

BIS หมายถึง ด้านระบบสารสนเทศทางธุรกิจ

SPD หมายถึง ด้านการวางแผนและพัฒนาระบบ

DSS หมายถึง ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

SM หมายถึง ด้านมาตรการความปลอดภัยของข้อมูล

ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน กับคุณภาพการทำงานโดยรวม ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

ตัวแปร	DMQ	DRM	BIS	SPD	DSS	SM
$\bar{X}$	3.75	4.19	4.26	3.98	4.02	3.99
S.D.	0.72	0.69	0.76	0.84	0.86	0.92
VIFs		3.361	5.272	5.724	5.579	2.455
Tolerance		0.401	0.417	0.345	0.417	0.606

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมีค่าตั้งแต่ 2.455-5.724 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black. 2006: 585) และค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.345-0.606 ทุกตัวมีค่าไม่ใกล้ศูนย์ ดังนั้นจึงสรุปได้ ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ในแต่ละด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคุณภาพการทำงาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.673-0.831 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter และสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการทำงานโดย (DMQ) ได้ดังนี้

DMQ=0.780 + 0.052 DRM - 0.106 BIS + 0.315 SPD + 0.318 DSS + 0.170SM

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าคุณภาพการทำงาน โดยรวม (DMQ) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F=47.098 ; p=0.000) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.735 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละด้านกับตัวแปรตามคุณภาพการทำงานโดยรวม (DMQ) ปรากฏผล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับคุณภาพการทำงานโดยรวมของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน	คุณภาพการทำงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (*a*)	0.780	0.268	2.910*	0.005
ด้านการจัดการทรัพยากรข้อมูล (DRM)	0.052	0.092	0.560	0.577
ด้านระบบสารสนเทศทางการดำเนินงาน (BIS)	-0.106	0.098	-1.084	0.282
ด้านการวางแผนและพัฒนาระบบ (SPD)	0.315	0.111	2.834*	0.006
ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (DSS)	0.318	0.113	2.817*	0.006
ด้านมาตรการความปลอดภัยของข้อมูล (SM)	0.170	0.105	1.622	0.109
F=47.098 p=0.000 Adj R^2=0.735				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนและพัฒนาระบบ และด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านระบบสารสนเทศทางธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงาน สำหรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการทรัพยากรข้อมูล ด้านระบบสารสนเทศทางการดำเนินงาน และด้านมาตรการความปลอดภัยของข้อมูล ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงาน โดยรวม

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านการวางแผนและพัฒนาระบบมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงาน โดยรวม เนื่องจากสภาพการทำงานในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสเทคโนโลยีซึ่งการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการเตรียมการวางแผน เพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ อยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัชฐนันป์ เครือวรรณ (2018: บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการ มีการวางแผนการปฏิบัติงานโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริหารเวลา ด้านการจัดลำดับความสำคัญของงาน ด้านการกำหนดวิธีการปฏิบัติ และด้านการวิเคราะห์โอกาส มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อคุณภาพการ ทำงานโดยรวม และสอดคล้องกับ Adwoye และคณะ (2011: บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่เป็นผลกระทบต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้คือ สถานที่บริการและอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จากการรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์บนพื้นฐานของปัญหา เช่น ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ การเตรียมพร้อมขององค์กร (OR) และการสนับสนุนขององค์กร (OS) ผลการวิจัยพบว่า การลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบเชิงบวกด้านการให้บริการเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและ

การสื่อสาร สำหรับการเรียนการสอน การประมวลผลการตรวจสอบผลการลงทะเบียนของนักเรียน เป็นต้น

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ของผู้บริหาร ได้แก่ความเชื่อมั่นว่าระบบสารสนเทศจะช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบการสนับสนุนการตัดสินใจอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนให้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจให้ถูกต้องเหมาะสมและทันกาลเวลากับความต้องการใช้ และการออกแบบระบบสนับสนุนการตัดสินใจจนช่วยให้การตัดสินใจมีคุณภาพถูกต้องและแม่นยำอยู่เสมอ จะทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพโดยรวมมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะระดับใดก็แล้วแต่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอ้างอิงถึงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและข้อมูลที่เกิดขึ้นจะต้องมีความถูกต้องจึงจะทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมที่สุดเพื่อลดข้อผิดพลาดอันจะนำทางไปสู่ความเสียหายขององค์กร ระบบสนับสนุนการตัดสินใจถูกพัฒนามาเพื่อนำเอาสารสนเทศจากที่ผ่านมา มาวิเคราะห์และสร้างเป็นองค์ความรู้ประกอบการตัดสินใจได้เป็นอย่างดีอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chi-Hung Yeh, Gwo-Guang Lee and Jung-Chi Pai. (2012: บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศคือ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศในเอเชียที่มีคุณภาพการพัฒนาในเกณฑ์ที่ต่ำ **งานวิจัยนี้ได้มีจะพัฒนารูปแบบ**ความคิดและแบบทดสอบผลกระทบของกลยุทธ์เทคโนโลยีของผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากประเทศเกาหลี ประเทศจีน ประเทศไทย และประเทศฟิลิปปินส์ นอกจากนี้ยังพบว่า กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการใช้และการแพร่กระจายของเทคโนโลยี มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วย ในขณะที่ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของบริษัทมีความสำคัญต่อการดำเนินงานทางการเงิน และการตอบสนองของบริษัทที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดเทคโนโลยี และยังบ่งบอกถึงความสามารถของพนักงานในระดับและความพร้อมของการฝึกอบรมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผลการดำเนินงานทางการเงิน จากงานวิจัยแสดงให้เห็นว่ากลยุทธ์เทคโนโลยีมีส่วนช่วยอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ผลกระทบจากกลยุทธ์ที่แตกต่างกันในการดำเนินงานทางการเงินและเชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่แตกต่างกัน ทั้งนี้องค์กรที่ต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศทางธุรกิจเพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงานแสดงให้เห็นว่าองค์กรกำลังเริ่มต้นการพัฒนาไปสู่การทำงานที่มีคุณภาพและมีการตัดสินใจที่มีคุณภาพยิ่งขึ้นเพราะองค์กรที่มีคุณภาพในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานแล้วจึงทำให้มีคุณภาพในการตัดสินใจที่ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมายิ่งขึ้น

3. ด้านระบบสารสนเทศทางการดำเนินงาน ที่เชื่อมั่นว่าระบบสารสนเทศที่พัฒนาและออกแบบตรงกับหน้าที่และภารกิจขององค์กรจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การตระหนักเสมอว่าระบบสารสนเทศทางการดำเนินงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารและใช้ข้อมูลร่วมกันเป็นอย่างดี การนำระบบสารสนเทศการดำเนินงานมาใช้ช่วยให้ผู้บริหารทราบข้อมูลและสามารถตัดสินใจได้รวดเร็วและทันเวลา การนำระบบสารสนเทศที่ดีมาใช้ในองค์สามารถลดเวลา

ในการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี ไม่มีความสัมพันธ์คุณภาพการทำงานโดยรวม จากงานวิจัยของ นาฏลดา ลลิตากุลชัย (2560: 90-92) กล่าวไว้ว่า ในการนำเอาระบบสารสนเทศทางการดำเนินงานมาใช้กับหน่วยงานธุรกิจที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกันมีศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศแตกต่างกันจะช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น โดยการลดขั้นตอนการทำงานและสามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วให้ทันต่อความต้องการใช้งานของผู้บริหาร และในส่วนของการนำเอาระบบสารสนเทศทางการดำเนินงานมาใช้กับการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารโดยตรงจะช่วยให้การทำงานของผู้ปฏิบัติงานทำงานได้รวดเร็วขึ้น เพราะระบบสารสนเทศจะมาช่วยจัดการงานแทนผู้ปฏิบัติงาน ทำให้บทบาทของผู้ปฏิบัติถูกลดทอนลงและอาศัยเทคโนโลยีมายิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549: 162-163) กล่าวว่า ลดระดับขั้นตอนของการจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การตัดสินใจและประสานงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยไม่ต้องตรวจสอบทุกขั้นตอน ทำให้ลดระดับชั้นของผู้บริหารระดับกลางได้และให้ผู้บริหารระดับล่างมีอำนาจการมากขึ้น

ซึ่งอาจจะเป็นผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีถูกนำมาแทนที่การทำงานของมนุษย์และส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยระบบสารสนเทศในการทำงานตลอดเวลา ดังจะเห็นได้จากปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวช่วยในการปฏิบัติงานมากขึ้นจนแทบจะขาดไม่ได้เลยก็ว่าได้ เช่น เลขานุการผู้บริหารนำเอาระบบปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์ หรือโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านปฏิทินมาช่วยจำนัดหมายให้ผู้บริหาร และคอยเตือนเมื่อถึงเวลานัดหมาย บางครั้งหากเกิดข้อขัดข้องในเครื่องมือสื่อสารนั้น เลขานุการแทบจะจำนัดหมายล่วงหน้าของผู้บริหารไม่ได้เลย ซึ่งเป็นตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนยิ่งขึ้นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาในประเด็นที่แตกต่างในด้านอื่นๆ เพิ่มเติมดังนี้ สามารถศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นต่อการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เช่น การศึกษาด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานด้านการศึกษา ด้านการจัดการ ด้านการเงิน ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศในงาน เป็นต้น และการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้องค์กรสามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของเทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคต

2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผลจากการวิจัยพบว่าเลขานุการผู้บริหารระดับสูงมีความเห็นด้วยกับการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน จะทำให้คุณภาพการทำงานของเลขานุการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเลขานุการของผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลขององค์กร ให้ตระหนักถึงการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย เพื่อรักษาข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือและพร้อมใช้งานตลอดเวลา เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนและพัฒนาระบบ และด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงาน โดยรวม ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการวางแผนและพัฒนาระบบ และพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และถึงแม้เกิดปัญหาขึ้นก็สามารถแก้ไขได้ในเวลาที่น้อยที่สุด และการมีความเป็นส่วนตัวของข้อมูลโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์สภาพปัญหาที่เป็นปัจจุบันจะทำให้เกิดความแม่นยำในการวางแผนการดำเนินงานและการสร้างระบบตัดสินใจเพื่อช่วยเหลือในการตัดสินใจได้แม่นยำ รวดเร็ว และถูกต้องมายิ่งขึ้น ดังนั้นการจะให้นิสิต บุคลากร หรือผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก็จะรู้สึกว่าการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานจะทำให้การทำงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมายิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน. (2562), https://www.jobnorththailand.com/learning/100work/work609.php. เว็บไซต์.

เทพ สงวนกิตติพันธุ์. (2559). *การตัดสินใจ*. http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/udon/upload/socities.html, เว็บไซต์.

นาฏลดา ลลิตากุลชัย. (2560). *ผลกระทบของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วรัชฐนันป์ เครือวรรณ. (2019). ความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนการปฏิบัติงานกับคุณภาพ การทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารสาระคาม, 10*(1): 58-77.

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุลและเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. (2549). *ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมยศ นาวีการ. (2544). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). *รายงานประจำปี 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สหมิตรพริ้นติ้งเอนด์พับลิสชิ่ง.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). *รายงานประจำปี 2554 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2562). www.vec.go.th เว็บไซต์.

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2554). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

Aaker, D.A., Kumar, V. and Day, G.S. (2001). *Marketing Research*. John Wiley and Sons, Inc.

Adwoye, J., Ayo, C.K., Oni, A.A. and Adebiyi, A.A. (2011). The impact of IT Investment on Service Drlivery: A Case Study of Ladoke Akintola University. *Scholarlink Research Institute Journals, 2*(1): 60-66.

Black, Ken. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. 4th ed. USA: John Wiley&Son.

Boyle, J.R. and Panko, R.R. (2013). *Corporate Computer Security*. 3rd ed. New York: Published by Prentice Hall.

Brunch, J.W., Jr. (2007). Accounting Information and Dicision Making: Some Bechariora Hypothese. *Journal of Business Finance & Accounting, 34*(7)&(8): 469-492 ; September-October, 2007.

Chi-Hung Yeh, Gwo-Guang Lee and Jung-Chi Pai. (2012). How information system capability affects e-business information technology strategy implementation An empirical study in Taiwan.*Journal Business Process Management, 18*(2): 97-218.

Nakrem, A. (2007). *Managing Information Security in Organizations: a Case Study*. 2007. http://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/136081> 2016.

Nunnally, Jum C. (1978). *Psychometric theory*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

McKeown, Max. (2008). *The Truth About Innovation*. London, UK: Prentice Hall.