

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้นของภาวะผู้นำของผู้บริหารสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของระบบสารสนเทศ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย โดยผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอเป็น 5 ตอน คือ 1) แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและวิธีการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับผู้บริหารสารสนเทศ และภาวะผู้นำแบบต่าง ๆ 3) แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลระบบสารสนเทศ 4) ทฤษฎีรูปแบบความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้น และ 5) การพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ผสมผสานเทคโนโลยีสารสนเทศและการทำงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กรเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานและการให้บริการที่รวดเร็ว ตลอดจนใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยตัดสินใจดำเนินธุรกิจต่าง ๆ (ศรีไพโร ศักดิ์รุ่งพงศากุล, 2549 : 24) โดยมีองค์ประกอบในการพัฒนาระบบสารสนเทศดังนี้

1. กระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กร
2. บุคลากร (People) การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนของทีมพัฒนาระบบ เจ้าของระบบสารสนเทศและผู้ใช้จากระบบสารสนเทศ
3. วิธีการและเทคนิค (Methodology and Technique) เนื่องจากวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศมีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรเลือกใช้วิธีการและเทคนิคที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ ภายใต้กรอบของระยะเวลาและงบประมาณที่ได้กำหนดไว้

4. เทคโนโลยี (Technology) การเลือกเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน ภายใต้งบประมาณที่จำกัดเป็นสิ่งที่จะต้องพิจารณาให้รอบคอบ โดยต้องคำนึงถึงความง่ายต่อการใช้งาน ค่าใช้จ่ายในการทำบำรุงรักษาและประโยชน์ที่จะได้รับ

5. งบประมาณ (Budget) ควรมีการกำหนดให้เพียงพอและเหมาะสมเพื่อให้เกิดพัฒนาระบบเป็นไปอย่างราบรื่น

6. ข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานภายในองค์กร (Infrastructure)

7. การบริหาร โครงการ (Project Management)

รูปแบบของการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2552 : 3-7) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศนั้นอาจเกิดขึ้นจากผู้บริหารระดับสูงมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เคยเห็นงานของผู้อื่นที่ใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างกว้างขวางครอบคลุมทั้งองค์กร หรืออาจเกิดจากผู้บริหารระดับกลางที่ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานตนเอง หรืออาจเกิดจากบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ต้องการผลักดันให้มีการปรับปรุงแก้ไขการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้น โดยมีรูปแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศ 4 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 คือ การพัฒนาระบบงานแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งหมายถึง การมอบหมายให้บริษัทผู้รับจ้างดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศทั้งหมด ตั้งแต่การจัดหาครุภัณฑ์ การติดตั้งรายการครุภัณฑ์การจัดหาและจัดทำซอฟต์แวร์ (Software) ให้ตรงตามความต้องการ การทดสอบระบบ ตลอดจนการฝึกอบรม

รูปแบบที่ 2 คือ การพัฒนาเฉพาะส่วนที่ซอฟต์แวร์กล่าวคือ เจ้าของระบบมีครุภัณฑ์อยู่แล้วหรือถ้าไม่มีก็จะเป็นผู้กำหนดเองว่าจะใช้ครุภัณฑ์อะไร ดังนั้น การพัฒนาจะมุ่งไปที่ซอฟต์แวร์เท่านั้น

รูปแบบที่ 3 การพัฒนาระบบงานส่วนที่เป็นซอฟต์แวร์คล้ายกับรูปแบบที่ 2 แต่เป็นลักษณะการพัฒนาเพิ่มเติมให้กับซอฟต์แวร์ที่มีอยู่ก่อนแล้ว การพัฒนาในรูปแบบนี้มีข้อจำกัดเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบว่าจะต้องเป็นเครื่องเดียวกับระบบที่มีอยู่ก่อนแล้วเท่านั้น

รูปแบบที่ 4 การปรับเปลี่ยนซอฟต์แวร์ที่มีอยู่เดิมให้กลายเป็นรูปแบบใหม่

แนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ

แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ มีเกณฑ์มาตรฐานดังนี้

ข้อ 1 มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)

ข้อ 2 มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ข้อ 3 มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

ข้อ 4 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ

ข้อ 5 มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามกำหนด

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ ได้แต่งตั้งให้รองอธิการบดีให้เป็นผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) และมีคณะกรรมการอำนวยการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ และแผนระบบสารสนเทศขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใช้งาน ประกอบด้วย ระบบสารสนเทศนักศึกษา ระบบเค้าโครงการสอนออนไลน์ ระบบงานทะเบียนและประมวลผล ระบบฐานข้อมูลวิจัย ระบบกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ระบบรายงานสถิติหลุด (การเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ล้มเหลว) ระบบประเมินระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงเรื่องสถิติไฟดับ ระบบรายงานข้อมูลขอใช้บริการงาน ระบบรายงานการวางระบบเครือข่าย ระบบรายงานสถิติไฟดับ ระบบสืบค้นทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง ระบบรายงานบันทึกการตรวจเช็คการอัปโหลดข้อมูลเว็บไซต์ และระบบ GFMIS ในปีการศึกษา 2555 มีผลการประเมินตนเองในตัวเองชี้ที่ 7.3 เป็น 4 คะแนน (มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์. 2556 : 121-124)

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ศูนย์ภาษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยมีผู้อำนวยการศูนย์เป็นผู้บริหารสารสนเทศ ทำหน้าที่กำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินงาน ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใช้งาน ประกอบด้วย ระบบรับสมัครนักศึกษา ระบบลงทะเบียน ระบบประเมินผล ระบบหลักสูตร ระบบกิจการนักศึกษา และระบบฐานข้อมูลงานวิจัย ในปีการศึกษา 2555 มีผลการประเมินตนเองในตัวบ่งชี้ที่ 7.3 เป็น 5 คะแนน โดยมีจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุง คือ มีบุคลากรที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยเกินไป และบุคลากรที่มีอยู่นั้นยังขาดทักษะที่จำเป็นสำหรับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. 2556 : 120-122)

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยมีผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์เป็นผู้บริหารสารสนเทศ ทำหน้าที่กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาใช้งาน ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใช้งานครอบคลุมภารกิจของมหาวิทยาลัยทั้งหมด 5 ด้าน มี 37 ระบบ ประกอบด้วย ด้านระบบบริการการศึกษา ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านการประเมิน และด้านการวิจัย โดยสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการจัดสัมมนาผู้รับบริการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ ให้บุคลากรผู้รับบริการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังได้จัดสัมมนาเพื่อรับฟังปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศ ความต้องการปรับปรุงและความต้องการพัฒนาเพิ่มเติม โดยมีจุดแข็งอยู่ที่การทำงานร่วมกันของบุคลากรแต่ละภาคส่วน ในปีการศึกษา 2555 มีผลการประเมินตนเองในตัวบ่งชี้ที่ 7.3 เป็น 5 คะแนน (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 2556 : 216-219)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและงานประกันคุณภาพเป็นผู้บริหารสารสนเทศ ระบบสารสนเทศที่ใช้งาน

อยู่ในปัจจุบันใช้วิธีการจัดซื้อโดยวิธีการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ซึ่งประกอบด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ประกอบด้วย ระบบงบประมาณ ระบบจัดซื้อ/จัดจ้าง ระบบคลังพัสดุ ระบบการเงิน ระบบบริหารงานบุคคลและเงินเดือน และระบบบริการการศึกษา และในปีงบประมาณ 2556 สภามหาวิทยาลัยได้อนุมัติงบประมาณเพื่อจัดหาระบบสารสนเทศเพื่อทดแทนระบบเดิม ในปีการศึกษา 2555 มีผลการประเมินตนเองในค้วงครั้งที่ 7.3 เป็น 5 คะแนน (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. 2556 : 179-182)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยมีผู้บริหารสารสนเทศ คือ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้กำกับดูแล การดำเนินงานพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามนั้น ได้พัฒนาระบบตามแผนแม่บททางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2555-2559 โดยระบบสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ประกอบด้วย ระบบบริการการศึกษา ระบบบุคลากร ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบติดตามการประกันคุณภาพการศึกษา และระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง ในปีการศึกษา 2555 มีผลการประเมินตนเองในค้วงครั้งที่ 7.3 เท่ากับ 5 คะแนน โดยมีจุดแข็ง คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจด้านต่าง ๆ แต่มีจุดอ่อนที่จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบการพัฒนา ระบบยังมีจำนวนน้อย (มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2556 : 212-214)

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

สำนักวิชาการและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักวิชาการและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2555 และได้ดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลงานทะเบียน ระบบฐานข้อมูลวิชาการ ระบบฐานข้อมูลการเงิน และระบบสารสนเทศการศึกษาเพื่อใช้งาน ในปีการศึกษา 2555 มีผลการประเมินตนเองในค้วงครั้งที่ 7.3 เท่ากับ 5 คะแนน (มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. 2556 : 29-31)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ศูนย์คอมพิวเตอร์ ภายใต้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ตามโครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยมีผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้บริหารสารสนเทศ ระบบสารสนเทศที่ใช้งานครอบคลุมงานการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการและการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพได้ ในปีการศึกษา 2553 มีผลการประเมินตนเองในตัวเองที่ 7.3 เท่ากับ 4 คะแนน (มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. 2554 : 190-191) โดยมีจุดอ่อนที่ควรปรับปรุง คือ มหาวิทยาลัยมีปัจจัยเกื้อหนุนที่สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นต้นแบบของสถาบันการศึกษาในระดับจังหวัดหรือระดับประเทศได้ แต่มหาวิทยาลัยยังขาดการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยต่อไป (มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. 2554 : 197)

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยมีผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นผู้บริหารสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษมีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ และจัดทำแผนระบบสารสนเทศขึ้นมาเป็นกรอบในการดำเนินการพัฒนางานทางด้านระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศที่ดำเนินการพัฒนาและติดตั้งเพื่อใช้งานแล้ว ได้แก่ ระบบสารสนเทศคำนวณงบประมาณ ระบบสารสนเทศตรวจสอบเกรดเฉลี่ยของนักศึกษา ระบบคลังข้อสอบและวิเคราะห์ผู้เรียนเป็นรายบุคคล และระบบฐานข้อมูลงานวิจัย ในปีการศึกษา 2554 มีผลการประเมินตนเองในตัวเองที่ 7.3 เท่ากับ 4 คะแนน (มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. 2555 : 228-231)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยมีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บริหารสารสนเทศ ทำหน้าที่กำกับ ดูแล ติดตามงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย มีการจัดทำแผนกลยุทธ์พัฒนาระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พ.ศ. 2553-2556 และมี

การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการเรียนการสอนขึ้นมาใช้งาน ครอบคลุมในส่วนของ การวิจัย การบริหารจัดการและการเงินมีจุดแข็ง คือ มีบุคลากรที่มีความชำนาญด้านปฏิบัติงาน โปรแกรมและเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ในปีการศึกษา 2555 มีผลการประเมินตนเองใน ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 เท่ากับ 5 คะแนน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. 2556 : 272-275)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์เป็นผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยมีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บริหารสารสนเทศ ทำหน้าที่กำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศที่ใช้งานในปัจจุบันมีทั้งส่วนที่ทีมงานศูนย์คอมพิวเตอร์พัฒนาขึ้นเอง และบางระบบจัดซื้อจากหน่วยงานภายนอก โดยระบบสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ ประกอบด้วย ระบบเงินเดือนและบุคลากร ระบบงานทะเบียน ระบบรับสมัครออนไลน์ ระบบลงทะเบียนนักศึกษาออนไลน์ ระบบงานพัสดุ ระบบบัญชี 3 มิติ ระบบการเงิน และระบบงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ได้มีการประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อนำผลมาปรับปรุงระบบสารสนเทศและพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ ในปีการศึกษา 2555 มีผลการประเมินตนเองในตัวบ่งชี้ที่ 7.3 เท่ากับ 5 คะแนน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. 2556 : np)

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยมีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บริหารสารสนเทศ ทำหน้าที่กำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาฐานข้อมูลและสารสนเทศ พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์และทบทวนระบบสารสนเทศ เพื่อจัดทำแผนระบบสารสนเทศที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย โดยระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งาน ประกอบด้วย ระบบสารสนเทศบุคลากร ระบบสารสนเทศหลักสูตร ฐานข้อมูลกิจการนักศึกษา ฐานข้อมูลกองทุนเพื่อการศึกษา ฐานข้อมูลการมีงานทำของบัณฑิต ฐานข้อมูลการอบรม และฐานข้อมูลงบประมาณ ในปีการศึกษา 2555 มีผลการประเมินตนเองในตัวบ่งชี้ที่ 7.3 เท่ากับ 5 คะแนน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. 2556 : 129 - 130)

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นการดำเนินโครงการภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานอธิการบดี โดยมีผู้อำนวยการศูนย์เป็นผู้บริหารสารสนเทศ ทำหน้าที่กำกับดูแล และติดตามงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประจำปี พ.ศ. 2552-2555 และจัดทำแผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร พ.ศ. 2553-2557 มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้งานเอง โดยระบบสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ประกอบด้วย ระบบงานประกันคุณภาพ ระบบบันทึกข้อมูลหลักสูตรและแผนการเรียน ระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบงานวิจัยที่สถาบันวิจัยและพัฒนาได้พัฒนาเอง ในปีการศึกษา 2555 มีผลการประเมินตนเองในตัวเองที่ 7.3 เท่ากับ 5 คะแนน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. 2556 : 392 - 395)

จากรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 12 แห่งในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศนั้น แต่ละแห่งผู้มีหน้าที่กำหนดนโยบายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นแตกต่างกันออกกันออกไป แต่โดยส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุด และอาจมีรองอธิการบดีหรือผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้บริหารสารสนเทศเพื่อดูแลงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเพียงมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดเท่านั้นที่สำนักวิชาการและประมวลผลเป็นหน่วยงานที่ดูแลงานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศให้กับมหาวิทยาลัย

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับผู้บริหารสารสนเทศ และภาวะผู้นำแบบต่าง ๆ

การบริหารองค์กรใด ๆ ก็ตาม ความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กรนั้น ๆ ขึ้นอยู่กับผู้นำเป็นสำคัญ หากขาดผู้นำเสียแล้วย่อมทำให้การดำเนินกิจกรรมเป็นไปอย่างยากลำบาก เพราะองค์กรซึ่งประกอบด้วยคนจำนวนมากย่อมเกิดความสับสนวุ่นวาย ต่างคนต่างทำงาน อาจมีความขัดแย้งกันในการทำงาน (จิตพร ดนัย โชติ. 2549 : 42) ส่งผลให้การบรรลุเป้าหมายขององค์กรไม่เป็นที่ไปตามแผนที่วางไว้ผู้นำถือเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร ผู้นำเป็นผู้ที่มีพลังอำนาจสามารถโน้มน้าวจิตใจคนอื่นให้ปฏิบัติตามโดยอาศัยคุณความดี สามารถชักจูงใจบุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ โดยเกิดจากความศรัทธา เลื่อมใส ผู้นำเป็นผู้ที่มี

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการที่จะนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีที่จะทำให้องค์กรดำเนินงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น ภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำนั้นจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหาร ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2545 : 92)

ความหมายของผู้นำ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของผู้นำ (Leader) ไว้หลากหลาย ได้แก่ อรุณ รักธรรม (2540 : 183) และกิติ ชัยคานนท์ (2530 : 12) ได้ให้ความหมายของผู้นำว่าหมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการแต่งตั้งขึ้นมาหรือได้รับการยกย่องให้เป็นหัวหน้าและเป็นผู้ตัดสินใจเนื่องจากมีความสามารถในการปกครอง บังคับบัญชา และจะนำผู้ใต้บังคับบัญชาหรือหมู่ชนไปในทางที่ดีหรือชั่วก็ได้ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2544 : 8) อธิบายความหมายของผู้นำไว้ว่า หมายถึงบุคคลที่ได้รับการมอบหมายซึ่งอาจโดยการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งและเป็นที่ยอมรับของสมาชิก มีอิทธิพลและบทบาทเหนือกลุ่ม สามารถที่จะจูงใจ ชักนำ หรือชี้นำให้สมาชิกของกลุ่มรวมพลังเพื่อปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของกลุ่มให้สำเร็จ ส่วนฟีลเดอร์ (Fielder et al. 1967 : 187) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลในกลุ่มที่ได้รับการมอบหมายหน้าที่ให้ควบคุมหรือประสานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับ เดจโนซกา (Dejnoska. 1983 : 94) ที่กล่าวว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้นำกลุ่มและมีอิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มเพื่อการบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม และเพื่อทำหน้าที่เป็นหัวหน้าของกลุ่ม และ โกลด์ อินทวงศ์ (2549 : 65) ได้ให้ความหมายของผู้นำว่า คือ ผู้จัดระบบทรัพยากรขององค์กร บุคลากร เงินทุน และเทคโนโลยี เพื่อนำองค์กรสู่ทิศทางที่ถูกต้อง

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่ได้รับการเลือกหรือแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้า โดยจะต้องแสดงภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งหมายถึงกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลและใช้อำนาจเหนือบุคคลอื่นหรือผู้ตาม (Follower) ในการประสานการทำงานของสมาชิกภายในกลุ่ม เพื่อให้ปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของกลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย ซึ่งสามารถสรุปส่วนประกอบของผู้นำได้ 3 ประการ คือ 1) ผู้นำต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นที่จะปฏิบัติตามความต้องการของผู้นำ 2) ผู้นำจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การจัดสรร และการใช้อำนาจเพื่อให้สมาชิกแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้นำต้องการ และ 3) ผู้นำสามารถใช้อิทธิพลกับผู้ตาม หรือมีอำนาจในการสั่งการให้ผู้ตามปฏิบัติงานได้อย่างตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

ความหมายของภาวะผู้นำ

มีผู้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้หลายท่าน แต่มีความหมายใกล้เคียงกัน โดยลิเคิร์ต (Likert. 1986 : 172) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่ผู้นำจะต้องเกี่ยวข้องกับค่านิยมและความสามารถในการติดต่อพบปะเจรจากับบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน ในขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งจะเน้นไปด้านการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ เบส (Bass. 1985 : 56) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมกลุ่มที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การและบุคคล (Yukl. 1989 : 2) กล่าวว่า ภาวะผู้นำหมายถึง พฤติกรรมของบุคคลเมื่อทำหน้าที่สั่งการให้กลุ่มทำงาน มีการใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น โน้มน้าว หรือกระบวนการกระตุ้นพฤติกรรมการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ โดยรักษาสภาพกลุ่มและวัฒนธรรมของกลุ่มเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Hemphill & Coons. 1957 : 7; Stogdill. 1974 : 4; ดิน ปรัชญพฤทธิ. 2536 : 226) สอดคล้องกับนักวิชาการของไทยที่ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536 : 10) ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การใช้อิทธิพลของบุคคลหรือของตำแหน่งให้ผู้อื่นยินยอมปฏิบัติตามเพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ หรือหมายถึงรูปแบบของอิทธิพลระหว่างบุคคล และ เบญจพร แก้วมีศรี (2545 : 21) ที่บอกว่า ภาวะผู้นำ คือ รูปแบบอิทธิพลระหว่างกลุ่ม (Interpersonal Influence) เป็นความสามารถในการนำของผู้นำหรือกลุ่มในอันที่จะก่อให้เกิดการกระทำกิจกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

จากแนวคิดต่าง ๆ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การใช้อิทธิพลของบุคคลหรือตำแหน่งโดยการจูงใจให้บุคคลหรือกลุ่มปฏิบัติตามความคิดเห็นความต้องการของคนด้วยความเต็มใจ ยินดีที่จะให้ความร่วมมือเพื่อจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มตามที่กำหนดไว้ และในการศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสารสนเทศนั้น ผู้วิจัยขอทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผู้บริหารสารสนเทศ และภาวะผู้นำดังต่อไปนี้

ที่มาและความหมายของผู้บริหารสารสนเทศ

ผู้บริหารที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีมาตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1970 โดยตำแหน่งแรกที่เรียกกันคือ ผู้จัดการแผนก MIS (MIS Manager) ทำหน้าที่บริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ให้มีความน่าเชื่อถือและทำงานในแบบอย่างที่ใช้ต้องการ (ประสิทธิ์ ทิมพุดิ และ ครรชิต มาลัยวงศ์. 2549 : 175) ในยุคนี้คอมพิวเตอร์เมนเฟรม (Mainframe Computer) เริ่มเข้า

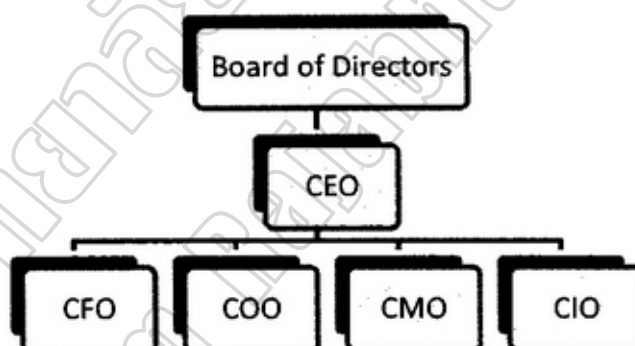
มามีบทบาทเป็นส่วนสำคัญขององค์กรและเอื้อต่อการทำงานแบบรวมศูนย์ (Centralization) กล่าวคือ มีคอมพิวเตอร์เมนเฟรมกลางเครื่องเดียวใช้ในกระบวนการประมวลผลการทำงานของระบบ โดยมีหน่วยงานกลาง (Central IT) เป็นผู้ตัดสินใจและดูแลการปฏิบัติการทั้งหมด (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. 2551 ข : 2) ในช่วงเวลาดังกล่าวนี้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) ยังไม่เป็นที่แพร่หลายนัก จนกระทั่งปลายปี 1980 กระบวนทัศน์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเริ่มเปลี่ยนไป การประมวลผลเป็นระบบแบบกระจาย (Decentralized) โดยมีการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลแทนที่คอมพิวเตอร์เมนเฟรม (Gale. 2007 : 3) ทำให้ผู้จัดการแผนก MIS มีบทบาทเพิ่มมากขึ้นในด้านการดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ซึ่งมีการติดตั้งโปรแกรมประยุกต์มากมาย จนถึงปี ค.ศ. 1990 กระบวนทัศน์ในการใช้คอมพิวเตอร์เริ่มเปลี่ยนแปลงไปอีก มีการพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับใช้เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จนกลายเป็นพื้นฐานของหน่วยงานแทบทุกแห่ง (ประสิทธิ์ ทิมพูนี และ ครรชิต มาลัยวงศ์. 2549 : 173) ส่งผลให้ผู้จัดการแผนก MIS ต้องดูแลเรื่องช่วงความกว้างของช่องสัญญาณ (Bandwidth) ของเครือข่ายเพื่อให้ตอบสนองต่องานขององค์กรให้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ และยังคงรับผิดชอบเรื่องของอุปกรณ์ความปลอดภัย การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต

หลังจากปี 2000 เป็นต้นมาหน่วยงานต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์กับงานด้านต่าง ๆ ด้วยเหตุผลเรื่องความเร็ว ความน่าเชื่อถือของระบบ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ในลักษณะที่ไม่ใช่แค่การค้นหาได้เร็วและง่าย ข้อมูลไม่สูญหายอีกต่อไป แต่เป็นเรื่องของการสร้างรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานและสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งในหน่วยงานถือว่าการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับสูง จะเห็นได้ว่างานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นซับซ้อนและเข้าใจยาก ทำให้หลายหน่วยงานตัดสินใจว่าจ้างบริษัทภายนอก (Outsourcing) เพื่อให้ดูแลงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งถ้าองค์กรดูแลงานในส่วนนี้เอง ผู้ที่มีบทบาทอย่างมาก คือ ผู้บริหารสารสนเทศสูงสุดหรือผู้บริหารสารสนเทศ (Chief Information Officer : CIO) ซึ่งจะเป็นผู้ที่อยู่ในทีมกรรมการบริหารระดับสูงขององค์กร (Paul. 2003 : 7; ครรชิต มาลัยวงศ์. 2541)

ผู้บริหารสารสนเทศเป็นตำแหน่งงานของผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบในแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ดูแลระบบสารสนเทศขององค์กร (ฮีน ภู่วรรณ. 2550 : ออนไลน์) ซึ่งตามปกติไม่ได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้ว่าผู้บริหารสารสนเทศนั้นต้องเป็นแบบใด ในยุคแรกผู้บริหารสารสนเทศมักจะมาจากผู้ที่ศึกษาในสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ วิศวกรรมซอฟต์แวร์ แต่ในปัจจุบันพบว่าผู้บริหารสารสนเทศส่วนใหญ่มาจากสาขาบริหารธุรกิจมากขึ้น เนื่องจากว่าผู้บริหารสารสนเทศต้องมีทักษะทางธุรกิจ โดยเฉพาะทักษะด้านการบริหาร

โครงการ (Wikipedia. 2552 : ออนไลน์) สำหรับประเทศไทยภาคเอกชนได้เห็นความสำคัญและแต่งตั้งผู้บริหารสารสนเทศก่อนหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งในปัจจุบันภาครัฐมีการกำหนดว่าหน่วยงานระดับกรมทุกแห่งจะต้องมีผู้บริหารระดับสูงคนหนึ่งเป็นผู้บริหารสารสนเทศ (ครรชิต มัลย์วงศ์. 2541 : 3) หน้าที่ที่กำหนดขึ้นนี้เป็นหน้าที่พิเศษซึ่งผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการให้ได้ผล

องค์กรขนาดใหญ่หลายองค์กรจะมีการจัดลำดับผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร โดยแบ่งเป็นผู้บริหารเจ้าหน้าที่สูงสุดหรือซีอีโอ (Chief Executive Officer: CEO) ซึ่งจะอยู่ในระดับสูงสุดขององค์กรการบริหาร ผู้บริหารสูงสุดด้านงบประมาณและการเงินหรือซีเอฟโอ (Chief Financial Officer : CFO) ผู้บริหารสูงสุดด้านการดำเนินงานหรือซีโอโอ (Chief Operations Officer : COO) บางองค์กรที่มีงานด้านการตลาดใหญ่มากอาจมีผู้บริหารสูงสุดด้านการตลาดหรือซีเอ็มโอ (Chief Marketing Officer : CMO) และผู้บริหารสารสนเทศสูงสุดหรือผู้บริหารสารสนเทศ (Chief Information Officer : CIO) ซึ่งทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้บริหารสารสนเทศ (Zastrocky & Schiller. 2003 : 53-54; สุวิมล มรรควิบูลย์ชัย. 2547 : 1) ความสัมพันธ์ของกรรมการบริหารสูงสุดขององค์กร ผู้วิจัยได้สร้างแผนผังเพื่อให้เข้าใจง่าย ดังภาพประกอบ 2.1



ภาพประกอบ 2.1 คณะกรรมการบริหารขององค์กร (Board of Directors)

ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหารสารสนเทศค่อนข้างหลากหลาย เนื่องจากมีการประยุกต์ใช้ในองค์กรหลายประเภท บางองค์กรผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจถูกเรียกชื่อตำแหน่งที่แตกต่างกันออกไป เช่น ประธานผู้บริหารสารสนเทศ ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต หรือผู้บริหารสูงสุดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีผู้ให้คำจำกัดความของผู้บริหารสารสนเทศไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

ชัชยศ สันติวงษ์ (2546 : 120) กล่าวว่า ผู้บริหารสารสนเทศหมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งเทียบเท่าผู้บริหารระดับสูงในองค์กร มีหน้าที่วางแผนนโยบายการพัฒนาและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้เชื่อมโยงผู้ใช้เข้าด้วยกันได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นอย่างดี

ไพบุลย์ เกียรติโกมล และ ณีฐพันธ์ เจริญนันทน์ (2551 : 45) กล่าวว่า ผู้บริหารสารสนเทศเป็นบุคลากรระดับสูงขององค์กรที่ทำหน้าที่และมีความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลเกี่ยวกับการบริหารงานระบบสารสนเทศของธุรกิจ โดยผู้บริหารสารสนเทศจะต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนและการกำหนดนโยบายสารสนเทศ การควบคุมการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานและเป็นที่ปรึกษาของฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและคุณภาพงานสารสนเทศของพนักงานในในฝ่ายสารสนเทศและขององค์กร

กรรชิต มาลัยวงศ์ (2552 ข : 2) กล่าวว่า ผู้บริหารสารสนเทศ หมายถึง ผู้บริหารที่ดูแลและจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดขององค์กร งบประมาณด้านสารสนเทศ ฐานข้อมูล ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เครือข่ายและระบบโทรคมนาคม บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสารสนเทศที่หน่วยงานจะต้องใช้

จากคำจำกัดความที่มีผู้เชี่ยวชาญได้นิยามไว้ ผู้วิจัยนำมาสรุปได้ความว่า ผู้บริหารสารสนเทศ คือ ตำแหน่งงานที่ใช้เรียกผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนงานภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสารสนเทศ

จากความหมายของผู้บริหารสารสนเทศ สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสารสนเทศที่ต้องรับผิดชอบต่อองค์กร ได้ดังต่อไปนี้

1. จะต้องพัฒนาวิสัยทัศน์และแผนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผนวกเข้ากับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจขององค์กร โดยมองภาพรวมขององค์กรว่าควรเป็นอย่างไร และจัดทำเป็นแผนแม่บทไอทีขององค์กร แล้วนำเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (เสารฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. 2551 ข : 9; ปัญญา เปรมปรีดิ์. 2543 : 7-8; Kelley & Sharif. 2005 : 34) ซึ่งการริเริ่มยุทธศาสตร์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้ถูกต้องจะสามารถทำให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างดีและมีคุณค่า และสามารถช่วยให้องค์กรสามารถบริหารงานธุรกิจและการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (บุญมาก

ศิริเนาวกุล. 2549 : 13) หัวใจหลักของผู้บริหารสารสนเทศ คือ การเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์เพื่อ
บูรณาการเทคโนโลยีเข้ากับความจำเป็นทางธุรกิจ (Lineman. 2005 : 4)

2. จะต้องทำให้มั่นใจได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการติดตั้งไปแล้วนั้น ได้รับ
ผลลัพธ์ตามแผนงานและวัตถุประสงค์โดยรวมของธุรกิจในองค์กรซึ่งจะสะท้อนถึงการเติบโตของ
รายได้ กำไรที่เกิดขึ้นและต้นทุนที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ โดยติดตามการพัฒนาระบบ
สารสนเทศ กำกับดูแลการปฏิบัติงานสารสนเทศ ทำการประเมินผลตรวจสอบคุณภาพของงาน
สารสนเทศ และรายงานผลการปฏิบัติงานสารสนเทศแก่ผู้บริหารของหน่วยงาน (ครรรชิต
มาลัยวงศ์. 2552 ก : 15-16)

3. จะต้องเสริมสร้างทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ความสามารถของ
บุคลากรและการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องทั้งองค์กรโดยบริการฝึกอบรม
ให้กับพนักงาน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนที่เป็นผู้ใช้คอมพิวเตอร์ให้อย่างมีประสิทธิภาพ
(ครรรชิต มาลัยวงศ์. 2552 ก : 16)

4. จะต้องประสานงาน เพื่อผลักดันนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ยุทธศาสตร์
มาตรฐาน วิธีการทำงานร่วมกัน การใช้บริการร่วมกัน และการจัดซื้อจัดหาเทคโนโลยีทั่วทั้ง
องค์กร โดยผู้บริหารสารสนเทศต้องนำเสนอโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศหรืออาร์เอฟพี
(Request for Proposal: RFP) ต่อที่ประชุมกรรมการบริหารสูงสุดขององค์กร เพื่อจัดสรร
งบประมาณให้กับหน่วยงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. 2551 ข;
Powel & Barry. 2005 : 42) และเป็นที่ปรึกษาให้กับองค์กรเมื่อต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่ใหม่กว่ามาใช้เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าให้องค์กร

5. จะต้องสร้างความชัดเจนในนโยบายทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคำรบบทบาท
เสมือนตัวกลางผู้คอยประสานงานระหว่างผู้ร่วมงานทั้งหมดให้ร่วมมือกันสื่อสารทำความเข้าใจ
ระหว่างบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ กับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องเดียวกัน
ตลอดทั่วทั้งองค์กร (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. 2551 ข : 8; ปัญญา เปรมปรีดี. 2543 : 7-8; Brown.
2006 : 48-53)

งานต่าง ๆ เหล่านี้มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และเกี่ยวข้องกับบุคคลทุกระดับทุกฝ่าย
ในองค์กร ดังนั้น องค์กรที่ประสบความสำเร็จทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะต้องมองว่า
งานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ใช่เฉพาะงานด้านคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีเท่านั้น แต่
ต้องมองให้สอดคล้องถึงระดับธุรกิจภาพรวมขององค์กรด้วย และจากภาระงานต่าง ๆ ของผู้บริหาร
สารสนเทศ ได้สะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารสารสนเทศจำเป็นต้องมีทักษะด้านต่าง ๆ ในการประสาน
การทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้

งานของผู้บริหารสารสนเทศ

จากบทบาทของผู้บริหารสารสนเทศดังกล่าว สามารถสรุปงานของผู้บริหารสารสนเทศให้เป็นรูปธรรมได้ ดังนี้ (ครรชิต มาลัยวงศ์. 2541 : ออนไลน์)

1. กำหนดนโยบายและมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ยึดถือนโยบายแบบเดียวกัน จะทำให้การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. การวางแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยกำหนดทิศทางการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับหน่วยงาน ถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร
3. การอนุมัติและจัดสรรงบประมาณเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและแผนปฏิบัติงานประจำปีที่ได้จัดทำขึ้นรวมถึงการจัดสรรงบประมาณเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากแผนด้วย
4. การติดตามการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้การดำเนินโครงการตามแผนนั้นเป็นไปอย่างราบรื่น และเมื่อมีปัญหาในการดำเนินโครงการผู้บริหารสารสนเทศจะสามารถพิจารณาปัญหาและสามารถหาแนวทางการแก้ปัญหานั้นได้อย่างทันที่
5. การกำกับดูแลการปฏิบัติงานสารสนเทศผู้บริหารสารสนเทศจะเป็นผู้ที่ได้รับรายงานการปฏิบัติงานโดยตรงจากหัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ และจะเป็นผู้ช่วยเหลือและตัดสินใจแก้ปัญหาสำคัญ ๆ ให้แก่หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์
6. การประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพของงานสารสนเทศผู้บริหารสารสนเทศจะต้องติดตามว่าการปฏิบัติงานของศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎข้อบังคับหรือไม่ และผลงานที่ได้มีคุณภาพดีตามที่กำหนดไว้หรือไม่
7. การเป็นประธานคณะกรรมการอำนวยการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน และกำกับดูแลงานของศูนย์คอมพิวเตอร์
8. การรายงานผลการปฏิบัติงานสารสนเทศแก่ผู้บริหารสูงสุด

ความรู้ของผู้บริหารสารสนเทศ

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2541 : ออนไลน์) กล่าวว่า เพื่อให้ผู้บริหารสารสนเทศสามารถปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นนั้น จำเป็นจะต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น หลักการพื้นฐานของคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคม และควรใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับผู้ใช้ที่ดี

2. ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าและแนวโน้มด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์
3. ความรู้เกี่ยวกับการรีปรับระบบ (Reengineering) และการจัดองค์กร
4. ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศและข้อมูลข่าวสารผู้บริหารสารสนเทศจำเป็นต้องศึกษาเรื่องของข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศของหน่วยงานให้ชัดเจน
5. ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัย
6. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก็ทั้งยังต้องเข้าใจแนวทางในการปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาของหน่วยงานด้วย
7. ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ
9. ความรู้เกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานของศูนย์สารสนเทศหรืออาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารสารสนเทศจะต้องเข้าใจแนวทางการบริหารโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
10. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ข้อมูลสารสนเทศ บุคลากร และงบประมาณ
11. ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร เพราะผู้บริหารสารสนเทศมีหน้าที่สื่อสารความคิดเห็น นโยบาย มาตรฐาน การสั่งการ ไปยังบุคคลอื่น รวมถึงบุคคลภายนอก ดังนั้น ผู้บริหารสารสนเทศจึงต้องเป็นผู้มีความรู้ในด้านการสื่อสารเป็นอย่างดี

ทักษะของผู้บริหารสารสนเทศ

งานของผู้บริหารสารสนเทศมีขอบข่ายงานตั้งแต่ระดับการใช้เทคโนโลยี การบริหารงานด้านเทคโนโลยี การประยุกต์ใช้งานกับธุรกิจในองค์กร การร่วมร่างวิสัยทัศน์ แผนงาน นโยบายการทำงานร่วมกับกรรมการบริหารและผู้บริหารสูงสุด จนกระทั่งรายงานต่อ คณะกรรมการผู้ถือหุ้นของบริษัทหรือรายงานต่อคณะกรรมการขององค์กร ซึ่งจากบทบาทและ หน้าที่งานของผู้บริหารสารสนเทศที่ต้องรับผิดชอบและความรู้เชิงธุรกิจที่จำเป็นต้องมี จึงทำให้ ผู้บริหารสารสนเทศจำเป็นต้องมีทักษะด้านต่าง ๆ ดังนี้ (Noll & Wilkins, 2002 : 143-154)

1. ทักษะด้านธุรกิจ ผู้บริหารสารสนเทศควรมีความเข้าใจในระบบธุรกิจและมี ประสบการณ์ด้านการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากต้องร่วมสร้างยุทธศาสตร์ทางธุรกิจร่วมกับผู้บริหาร สูงสุดและกรรมการบริหาร (นัยนา แยมอรุณ, 2551 : 1; สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร, 2552 : 7) โดยผู้บริหารสารสนเทศจะต้องสามารถชี้นำในการนำ

เทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือและกลไกในการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อเพิ่มคุณค่าและผลกำไร (Lambert. 2008 : np) โดยยุทธศาสตร์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร การริเริ่มยุทธศาสตร์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้ถูกต้อง จะสามารถทำให้องค์กรสามารถบริหารงานธุรกิจและการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

2. ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ ผู้บริหารสารสนเทศจะต้องมีความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง 1) มีความสามารถในการมุ่งเน้นและนำพากิจกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตั้งแต่ส่วนกลางไปจนถึงหน่วยธุรกิจขององค์กรไปสู่ระดับมาตรฐานโลก ด้านต้นทุนที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีคุณค่าสูงสุด 2) สามารถที่จะสร้างวัฒนธรรมในการปรับปรุงกระบวนการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถควบคุมและสนับสนุนระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องด้วยประสิทธิภาพการปฏิบัติที่ดีที่สุดและ 3) สามารถที่จะสร้างวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเชื่อมตรงเข้าสู่ยุทธศาสตร์ขององค์กร ได้ดี โดยผู้บริหารสารสนเทศควรมีความรู้ระดับยุทธศาสตร์เกี่ยวกับความสามารถที่จะนำมาใช้งานของเทคโนโลยีและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ งาน และจะต้องมีประสิทธิภาพความรู้ทางปฏิบัติตั้งแต่การวางระบบ การติดตั้งระบบ คอมพิวเตอร์ และเริ่มใช้ระบบงานหลังการติดตั้งแล้ว (บุญมาก สิริเนาวกุล. 2549 : 39)

3. ทักษะด้านการบริหารและการเป็นผู้นำ เนื่องจากผู้บริหารสารสนเทศสูงสุดจะต้องช่วยสร้างระบบธุรกิจด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มค่ากล่าวคือ จะต้องเป็นผู้นำในการจัดการเรื่องเทคโนโลยีสำหรับองค์กรธุรกิจ ซึ่งจะต้องมีความสามารถในด้านการวางแผนอย่างเป็นระบบ เข้าร่วมประชุมในระดับผู้บริหารสูงสุดขององค์กร สามารถทำงานร่วมกับคณะกรรมการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถที่จะถ่ายทอดทักษะ ความรู้ ประสิทธิภาพที่เป็นเลิศได้ดี และมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้บริหารที่มีความชัดเจน ร่วมรับผิดชอบ มุ่งเน้นที่ผลงาน และสามารถบริหารโครงการได้

4. ทักษะด้านการจัดการองค์กรและวัฒนธรรม ผู้บริหารสารสนเทศจะต้องจัดองค์การการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและสร้างวัฒนธรรมการทำงานได้ดี นอกจากนี้จะต้องสร้างองค์กรให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้แล้ว ยังต้องสร้างให้องค์กรมีวัฒนธรรมสร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาทางธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ โดยผู้บริหารสารสนเทศจะต้องทำความเข้าใจเรื่องทรัพยากรมนุษย์ พฤติกรรมขององค์กร เทคนิคการบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ต้องสามารถทำงานได้ร่วมกับทุกหน่วยงานและในวัฒนธรรมที่หลากหลาย และต้องสามารถปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่วัฒนธรรมและการทำงานที่ได้อย่างต่อเนื่อง

5. ทักษะด้านการจัดการงบประมาณและการเงิน ในการร่างแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ผู้บริหารสารสนเทศจะต้องกำหนดกรอบงบประมาณและการใช้จ่ายให้ชัดเจน ดังนั้น ผู้บริหารสารสนเทศจะต้องมีความสามารถที่จะจัดการเรื่องการจัดทำงานงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างชัดเจน เหมาะสม และโปร่งใส จะต้องสามารถบริหารการใช้จ่ายงบประมาณทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างคุ้มค่าที่สุด และจะต้องมีความเข้าใจถึงผลการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานด้วยดัชนีชี้วัดที่ชัดเจนและอธิบายได้

จากที่ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ว่า ผู้บริหารสารสนเทศ คือ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนงานภายในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และทักษะที่ผู้บริหารสารสนเทศจำเป็นต้องมี คือ ทักษะการเป็นผู้นำ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวทางของผู้นำที่มีประสิทธิผลเพื่อหาองค์ประกอบของผู้บริหารสารสนเทศ โดยศึกษาตามกลุ่มแนวทางที่นักวิชาการได้มีการจัดกลุ่มแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำไว้ดังต่อไปนี้

กลุ่มทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory)

การศึกษาในแนวคิดนี้ส่วนใหญ่เป็นการมุ่งหาคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล ที่ได้แนวทางมาจากทฤษฎีมหาบุรุษ (Great Man Theory) ในสมัยกรีกและโรมันโบราณ ซึ่งเชื่อว่าภาวะผู้นำเป็นลักษณะที่ถ่ายทอดกันมาแต่กำเนิดไม่สามารถพัฒนาได้ ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีคุณลักษณะพิเศษ จึงมุ่งเน้นศึกษาคุณลักษณะของผู้นำกันอย่างกว้างขวางในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 แต่ผลการวิจัยส่วนใหญ่ไม่สามารถบ่งบอกคุณลักษณะที่ยืนยันถึงความสำเร็จของผู้นำได้ युคส์ (Yukl, 1989) ได้ศึกษาพบว่าภาวะผู้นำเป็นลักษณะพิเศษที่ไม่ได้ถ่ายทอดจากบรรพบุรุษอย่างเด็ดขาด บุคคลสามารถพัฒนาภาวะผู้นำของตนเองได้ จึงมีการศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำในระยะต่อมา อย่างไรก็ตามคุณลักษณะของผู้นำหลายประการในทฤษฎีคุณลักษณะยังคงสามารถอธิบายถึงผู้นำที่ประสบผลสำเร็จในปัจจุบันได้

1. คุณลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิผล

คุณลักษณะภาวะผู้นำเป็นลักษณะอย่างหนึ่งที่มีอยู่ในตัวผู้นำ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่แสดงให้เห็นถึงความคิดหรือลักษณะประจำตัวทั้งด้านร่างกายและการแสดงออกของผู้นำที่ทำให้ผู้นำมีความสามารถในการนำ ชักจูง หรือโน้มน้าวให้ผู้ตามปฏิบัติตามให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การที่บุคคลจะเป็นผู้นำนั้นจึงควรมีคุณลักษณะพิเศษที่แตกต่างและเหนือกว่าบุคคลอื่น เช่น

คุณลักษณะทางบุคลิกภาพ คุณลักษณะทางวิชาการ และคุณลักษณะทางความรู้ความสามารถ ซึ่งคุณลักษณะของผู้นำจะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ความรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ ที่จะเป็นตัวกำหนดแบบของผู้นำด้วยเช่นกัน คุณลักษณะของผู้นำมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งและเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้นำ (เบญจพร แก้วมีศรี, 2545 : 38-39) นักวิชาการเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิผลไว้ดังนี้

สตัดท์ (Stadt, 1973 : 49-53) ได้สรุปคุณลักษณะภาวะผู้นำไว้ดังนี้ คือ การดำเนินงานมาตรฐานในการทำงาน เป็นที่พึ่งของผู้อื่นหรือพึ่งพาอาศัยได้ มีความกล้าที่จะทำอะไรเสี่ยง มีวินัย ในตนเอง มีความรับผิดชอบ มีความสามารถที่จะแบ่งงานให้ผู้อื่นช่วยปฏิบัติ มีมโนภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการสื่อความคิด แข็งแรงมีสุขภาพดี มีสติปัญญา มีความสามารถในการจัดรูปร่าง และมีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

สตัดด์ิล (Stogdill, 1974 : 62-65) ได้ศึกษารวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำในระหว่างปี ค.ศ. 1948-1970 ทำให้สามารถระบุคุณลักษณะของผู้นำที่คิดว่าขึ้นอยู่กับคุณลักษณะ 6 ด้าน คือ 1) ลักษณะทางกาย (Physical Characteristics) ได้แก่ เป็นผู้ที่มีความสุข ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ 2) ภูมิหลังทางสังคม (Social Background) ได้แก่ มีการศึกษาดี สถานะทางสังคมที่ดี 3) สติปัญญา (Intelligence) ได้แก่ มีสติปัญญาสูง มีการตัดสินใจดี มีทักษะในการสื่อความหมายและการพูด 4) บุคลิกภาพ (Personality) ได้แก่ มีความตื่นตัวอยู่เสมอ ควบคุมอารมณ์ได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีความเชื่อมั่นในตนเอง 5) ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน (Task-related Characteristics) ได้แก่ มีความปรารถนาที่จะทำได้ดีที่สุด มีความรับผิดชอบ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และมุ่งมั่น และ 6) ลักษณะทางสังคม (Social Characteristics) ได้แก่ ปรารถนาที่จะร่วมมือในการทำงานกับคนอื่น ๆ มีเกียรติ เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น เข้าสังคมเก่ง และเฉลียวฉลาด

เจลา ประเสริฐสังข์ (2539 : 318-323) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะภาวะผู้นำ ดังนี้ มีกระตือรือร้น การตัดสินใจกับการใช้ดุลพินิจที่ดีและถูกต้อง มีความกล้าหาญ เด็ดขาด มีความอดทน มีสมาธิในการทำงาน ใจคอหนักแน่น มีการสื่อความหมายที่ดี คำสั่งไม่คลุมเครือ ความเห็นอกเห็นใจ ไม่เห็นแก่ตัว เสียสละ และไม่ใช้อภิสิทธิ์หรือสิทธิพิเศษในทางที่ผิด ยกย่องให้เกียรติและให้ความไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสงบเสงี่ยม ถ่อมตน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ การสังคมดี มีความตื่นตัว มีการวางแผน และดำเนินงานตามแผนงาน

จุมพล หนิมพานิช (2539 : 352-353) กล่าวว่าผู้นำควรมีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้ 1) มีความรู้เชี่ยวชาญในเรื่องเทคนิคหรือวิชาการที่รับผิดชอบ 2) มีความคิดสร้างสรรค์ 3) มีการตัดสินใจที่ดี 4) มีความสนใจเอาใจใส่และคอยปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา

5) มีความเชื่อมั่นในตนเอง 6) มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง 7) มีความกระตือรือร้น 8) มีลักษณะเหนือกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา 9) มีลักษณะเป็นนักกลยุทธ์ 10) มีความอดทนปฏิบัติงานที่หนักอู่เสมอ 11) มีความยุติธรรม และ 12) มีมนุษยสัมพันธ์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539 : 398) ได้รวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผล และสรุปไว้ว่าผู้นำที่มีประสิทธิผลควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) มีความเฉลียวฉลาด 2) มีทักษะในความคิด 3) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 4) มีทักษะในการผูกมิตรไมตรี 5) มีทักษะทางการพูด 6) มีความรู้เกี่ยวกับงาน 7) มีทักษะในการจัดการอย่างเป็นระบบ 8) มีทักษะในการชักนำใจผู้อื่น และ 9) มีทักษะทางสังคมสูง

บุญชัย พิทักษ์ดำรงกิจ (2540 : 47-51) ได้กล่าวถึงผู้นำในยุคโลกาภิวัตน์ว่า ผู้นำที่ดีต้องมีคุณลักษณะการเป็นผู้นำ 9 ประการ คือ 1) ความซื่อสัตย์ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) ความยุติธรรม 4) ความมีเหตุผล 5) ความรับผิดชอบ 6) ความสามารถที่พึงพาได้ 7) ความเปิดเผย 8) ความคิดสร้างสรรค์ และ 9) ความสามารถในด้านการทำงานของตนเอง

สุเทพ วงษ์ศรีวัฒน์ (2545: 103) ได้สรุปคุณลักษณะสำคัญของผู้นำที่มีประสิทธิผล (Traits Predicting Leadership Effectiveness) ไว้ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านบุคลิกภาพ (Personality) ประกอบด้วย ความมีพลังสูง (High Energy Level) ความอดทนต่อความเครียดสูง (High Stress Tolerance) มีความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) เชื่ออำนาจภายในตนเอง (Internal Locus of Control Orientation) มีวุฒิภาวะด้านอารมณ์ (Emotional Maturity) และมีความซื่อซื่อถือคุณธรรม (Personal Integrity) 2) ด้านแรงจูงใจ (Motivation) ประกอบด้วย มีแรงจูงใจด้านอำนาจทางสังคม (Socialized Power Motivation Orientation) มีความต้องการมุ่งความสำเร็จอยู่ในระดับสูงปานกลาง (Moderately High Need for Achievement) และมีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันในระดับต่ำ (Low Need for Affiliation) และ 3) ด้านความสามารถ (Ability) ประกอบด้วย มีทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) มีทักษะด้านมโนทัศน์ (Conceptual Skills) มีทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) และมีทักษะในการเกลี้ยกล่อมชักชวน (Persuasive Skills)

จากคุณลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพตามแนวความคิดของนักวิชาการดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าคุณลักษณะของผู้นำที่ช่วยให้เกิดประสิทธิผลของภาวะผู้นำหรือช่วยให้ตัวผู้นำสามารถนำกลุ่มหรือองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยคุณลักษณะดังกล่าวนี้มักจะปรากฏในตัวของผู้นำทุกคนซึ่งสามารถจำแนกได้ 5 ด้าน คือ 1) คุณลักษณะทางด้านสติปัญญา 2) คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ 3) คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน 4) คุณลักษณะทางสังคมและ 5) คุณลักษณะทางคุณธรรม

2. ทักษะผู้นำที่มีประสิทธิผล

นักวิชาการ ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับทักษะผู้นำที่มีประสิทธิผล (Effective Leadership Skills) ไว้ดังนี้

ฟริกอน และ แจ็คสัน (Frigon & Jackson; อ้างถึงใน วาโร เฟ็งสวส์ดี. 2549 : 26) ได้นำเสนอทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้นำที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังต่อไปนี้ 1) การวางแผน (Planning) 2) ความเป็นผู้นำในทีมงาน (Team Leadership) 3) การแสดงความรับผิดชอบทางการเงิน (Financial Responsibility) 4) การตัดสินใจ (Decision Making) 5) การประเมินสถานการณ์ (Situational Assessment) 6) การสื่อสาร (Communication) 7) การบริหารจัดการ (Management) 8) การให้ความรู้และฝึกทักษะต่าง ๆ (Teaching) 9) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating) 10) การจัดการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Meeting Management) 11) การตัดสินใจโดยยึดข้อเท็จจริงเป็นหลัก (Fact-Based Decision Making) 12) ความรู้ในเชิงธุรกิจ (Business Knowledge)

แม็คเคอเลย์ ม็อกซ์เลย์ และ เวลเซอร์ (McCauley, Moxley & Velsor; อ้างถึงใน วาโร เฟ็งสวส์ดี. 2549 : 25) ได้นำเสนอทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้นำที่มีประสิทธิผลไว้ 4 กลุ่ม จำนวน 16 ทักษะ คือ กลุ่มที่ 1 ความสามารถในการที่จะสร้างความสัมพันธ์กับสังคม (Ability to Interact Socially) ประกอบด้วยทักษะที่สำคัญ 8 ประการ คือ การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) การมีอิทธิพล (Influencing) การสร้างทีมงาน (Team Building) การฟังอย่างกระตือรือร้น (Active Listening) ความสามารถในการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Ability to Give Feedback) การสื่อสาร (Communication) และการปรับตัว (Adaptation) กลุ่มที่ 2 การสร้างสรรค์ (Creativity) ประกอบด้วยทักษะที่สำคัญ 3 ประการ คือ มองหาข้อสรุปที่เป็นทางเลือก (See Alternate Solutions) ตั้งคำถามเกี่ยวกับข้อตกลงของคำถามเหล่านั้น (Question Assumptions) และสำรวจสิ่งต่างๆ อย่างหลากหลาย (Explore Ambiguity) กลุ่มที่ 3 การประเมินเชิงวิเคราะห์และคิดอย่างเป็นระบบ (Critical Evaluation and Systematic Thinking) ประกอบด้วยทักษะที่สำคัญ 3 ประการ คือ การคิดอย่างวิเคราะห์ (Think Analytically) การป้องกันปัญหา (Detect Problems) และการแก้ปัญหา (Problem Solving) และกลุ่มที่ 4 การเสริมพลัง (Empowerment) ประกอบด้วยทักษะที่สำคัญ 2 ประการ คือ กระตุ้นหรือจูงใจผู้อื่นโดยอาศัยการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม (Ability to Motivate Others Through Participative Decision Making) และการกำหนดเป้าหมายขององค์การรวม (Goal Setting)

การ์คเนอร์ (Gardner; อ้างถึงใน วาโร เฟ็งสวส์ดี. 2549 : 26) ได้กล่าวถึงทักษะที่สำคัญของผู้นำไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) การสร้างความเห็นพ้อง (Agreement Building) 2) การทำงานแบบ

เครือข่าย (Networking) 3) การสร้างอำนาจบารมีโดยมิต้องใช้อิทธิพลของระบบราชการ (Exercising Nonjuris Power) 4) การสร้างความเป็นกลุ่มหรือสถาบัน (Institution Building) และ 5) ความคิดที่ยืดหยุ่น (Flexibility)

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำ จะเห็นว่าแนวคิดนี้กล่าวเน้นถึงคุณสมบัติบุคลิกภาพ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะเฉพาะของความเป็นผู้นำ ซึ่งอาจได้มาแต่กำเนิด การสะสมประสบการณ์ การฝึกฝน หรือการเรียนรู้ในภายหลัง จนทำให้ผู้นำมีลักษณะโดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไปในด้านต่าง ๆ จนทำให้บุคคลที่เป็นผู้ร่วมงานมีความไว้วางใจ เชื่อมั่น ศรัทธาและมีความยินดีร่วมมือปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ

กลุ่มทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ (Behavioral Theory)

ปลายทศวรรษ 1940 นักวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำส่วนใหญ่ได้เปลี่ยนความสนใจจากทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม ซึ่งเน้นศึกษาถึงสิ่งที่ผู้นำพูดและสิ่งที่ผู้นำทำ โดยมุ่งหาพฤติกรรมที่ดีที่สุดในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล แบบภาวะผู้นำในสมัยนั้นหมายถึงการผสมกันของคุณลักษณะ ทักษะและพฤติกรรมที่ผู้นำใช้ในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตาม พฤติกรรมที่มีการศึกษากันมากคือพฤติกรรมที่มุ่งคนหรือมุ่งงาน โดยมองว่าพฤติกรรมที่มุ่งคนจะทำให้ผู้ร่วมงานมีความสุขและทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าเน้นงานมากผู้ร่วมงานจะไม่มีความสุข

การศึกษาพฤติกรรมผู้นำเป็นการศึกษาว่าผู้นำทำหรือปฏิบัติอย่างไร ซึ่งเป็นการมองความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรม ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานของผู้ตามด้วย โดยเชื่อว่ามีวิธีที่ดีที่สุด (One Best Way) ในการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้นำนั้น นักวิจัยจะศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่ผู้บริหารแสดงออก เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536 : 48-50) กล่าวว่า การศึกษาพฤติกรรมผู้นำนั้นมักจะดำเนินการ 2 แบบ คือ

1) การศึกษาหน้าที่ของผู้นำ (Leader Functions) วิธีนี้มุ่งเน้นการศึกษาหน้าที่ที่ผู้นำปฏิบัติภายในกลุ่ม ด้วยความเชื่อที่ว่ากลุ่มจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าหากมีบุคคลหนึ่งปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญ 2 ประการ คือ หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ (Task-related) หรือหน้าที่ในการแก้ปัญหา ได้แก่ การเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหา การให้ข้อมูล การให้ความคิดเห็น เป็นต้น และหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษากลุ่ม (Group Maintenance) หรือหน้าที่ทางสังคมซึ่งช่วยให้กลุ่มดำเนินไปอย่างราบรื่น เช่น การบริหารความขัดแย้ง ถ้าสมาชิกคนใดของกลุ่มทำหน้าที่นี้ได้ดีทีสุด ก็จะเป็นผู้นำของกลุ่ม ซึ่งคาร์ทไรท์ และ แซนเดอร์ (Cartwright & Zander. 1953 : 549) ได้สรุปหน้าที่สำคัญของผู้นำไว้ 2 ประการ คือ การทำให้กลุ่มบรรลุเป้าหมาย (Goal Achievement) และ

การทำให้กลุ่มดำรงอยู่ได้ (Group Maintenance) ในขณะที่ เอ็ดจีโอเนียนี (Etzioni, 1961 : 91) ได้สรุปหน้าที่สำคัญของผู้นำไว้ คือ การระดมทรัพยากรทั้งหลายเพื่อปฏิบัติการกิจให้สำเร็จและบูรณาการทางสังคมของสมาชิกภายในกลุ่ม

2) การศึกษาแบบผู้นำหรือแบบภาวะผู้นำ (Leadership Styles) วิธีนี้มุ่งเน้นการศึกษาแบบของผู้นำที่ใช้ในการจัดการกับลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมากแล้วนักวิจัยจะแบ่งแบบของผู้นำออกเป็น 2 แบบ คือ แบบมุ่งงาน (Task-oriented Style) กับแบบมุ่งคน (Employee-oriented Style) ผู้นำแบบมุ่งงานมักจะสั่งการ ชี้แนะ และนิเทศอย่างใกล้ชิด มุ่งเน้นความสำเร็จของงานมากกว่าการพัฒนาหรือสร้างความเจริญให้แก่ลูกน้อง ผู้นำแบบมุ่งคนจะพยายามสร้างแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าการควบคุมลูกน้อง พยายามให้ลูกน้องได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สร้างความเชื่อถือศรัทธา และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกของกลุ่ม การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำโดยศึกษาแบบของผู้นำนั้นมักจะเปรียบเทียบว่าพฤติกรรมผู้นำแบบใดมีประสิทธิภาพผลมากกว่า ผู้บุกเบิกการศึกษาแบบของผู้นำ ได้แก่ เลวิน ลิพพิทท์ และไวท์ (Lewin, Lippitt & White) ได้ศึกษากระบวนการปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มระหว่างผู้นำกับผู้ตามและประสิทธิภาพของงาน ได้แบ่งแบบของผู้นำออกเป็น 3 แบบคือ 1) แบบอิตตาธิปไตย (Autocracy) 2) แบบประชาธิปไตย (Democracy) และ 3) แบบเสรีนิยม (Liberal) ผลการศึกษาปรากฏว่าผู้นำแบบประชาธิปไตยให้ผลดีกว่าในกระบวนการกลุ่ม (White & Lippitt, 1960 : 527-553)

การศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่สำคัญ ได้แก่ 1) การศึกษาภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยไอโอวา 2) การศึกษาภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยมิชิแกน 3) การศึกษาภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ 4) การศึกษาพฤติกรรมผู้นำของกลุ่มมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด 5) ทฤษฎีตาข่ายภาวะผู้นำของเบลคและมูตัน (Blake & Mouton) 6) พฤติกรรมผู้นำตามแนวคิดของเกิตเซลส์และกูบา (Getzels & Guba) และ 7) การศึกษาพฤติกรรมผู้นำตามแนวคิดของเรดดีน (Reddin)

1. การศึกษาภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยไอโอวา

นักวิจัยของมหาวิทยาลัยไอโอวา (Iowa University) โดยเลวิน (Lewin) ลิพพิทท์ (Lippitt) และไวท์ (White) (เสนาะ ดิเชาว์, 2543 : 190 -191) ได้ทำการศึกษาและแบ่งผู้นำออกเป็น 3 แบบ คือ ผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำแบบประชาธิปไตย และผู้นำแบบเสรีนิยม ผลของการศึกษาสรุปได้ว่า 1) ในรูปแบบพฤติกรรมทั้ง 3 แบบ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะชอบผู้นำแบบประชาธิปไตยมากที่สุด 2) ผู้ใต้บังคับบัญชาจะชอบผู้นำแบบเสรีนิยมมากกว่าผู้นำแบบเผด็จการ 3) ผู้นำแบบเผด็จการจะก่อให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวและพฤติกรรมเฉื่อยชากับผู้ใต้บังคับบัญชา 4) พฤติกรรมเฉื่อยชาก็จะเปลี่ยนเป็นพฤติกรรมก้าวร้าว เมื่อลักษณะผู้นำเปลี่ยนจากแบบเผด็จการมาเป็นแบบเสรีนิยม และ 5) ผลผลิตภายใต้ผู้นำเผด็จการจะสูงกว่าผลผลิตภายใต้ผู้นำแบบประชาธิปไตยเล็กน้อย และผู้นำ

แบบเสรีนิยมจะได้ผลผลิตต่ำสุด พฤติกรรมผู้นำตามการศึกษาของมหาวิทยาลัยไอโอวาทั้ง 3 รูปแบบนี้ นำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ได้ทั้ง 3 รูปแบบ ขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์และกลุ่มบริบทของสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ถ้าผู้นำเลือกใช้แบบพฤติกรรมได้เหมาะสมกับงานขององค์กรก็จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิผลที่ดีแก่องค์กรได้

2. การศึกษาภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ

การศึกษาพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ (Ohio State University) เริ่มศึกษาในปี ค.ศ. 1945 ฮาลพิน (Halpin) วินเนอร์ (Winner) และสต็อกคิล (Stogdill) (Hoy & Miskel, 1991 : 269) ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้นำใน 2 มิติ คือ 1) ผู้นำที่มุ่งถึงโครงสร้างของงานหรือกิจสัมพันธ์ (Initiative Structure) หมายถึง พฤติกรรมผู้นำในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวผู้นำและพนักงาน และมีความพยายามที่จะสร้างรูปแบบขององค์กรที่เป็นระเบียบแบบแผน อธิบายได้ชัดเจน รวมถึงกำหนดช่องทาง ภารกิจ การติดต่อสื่อสารและระบบวิธีการปฏิบัติงาน และ 2) ผู้นำที่มุ่งมิตรสัมพันธ์ (Consideration) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งทำให้เกิดมิตรภาพ ความเชื่อถือ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความยกย่องนับถือ และมีสัมพันธภาพอันอบอุ่นระหว่างผู้นำและหน่วยงานหรือสมาชิก เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำช่วยเหลือ และให้รางวัลเมื่อทำงานได้สำเร็จ โดยใช้แบบวัดพฤติกรรมผู้นำที่เรียกว่า The Leader Behavior Descriptive Questionnaires – LBDQ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า แบบของผู้นำมีภารกิจสัมพันธ์และมิตรสัมพันธ์เป็นพื้นฐานเบื้องต้นของพฤติกรรมผู้นำ และพฤติกรรมผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติทั้งภารกิจสัมพันธ์และมิตรสัมพันธ์ ถ้าผู้นำมีลักษณะมุ่งกิจสัมพันธ์และมิตรสัมพันธ์สูงก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ร่วมงาน

3. การศึกษาภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan Research Studies)

ในปี ค.ศ. 1946 นักวิชาการของมหาวิทยาลัยมิชิแกนทำการศึกษารูปแบบพฤติกรรมของผู้นำที่มีผู้ได้บังคับบัญชา (เสนาะ ดิยาว, 2543 : 192) เป้าหมายของการศึกษาเพื่อจำแนกแบบผู้นำและความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำกับเกณฑ์ที่ใช้วัดประสิทธิผล ซึ่งประกอบด้วย ความพอใจในการทำงาน อัตราการเปลี่ยนแปลง การขาดงาน ผลผลิตและประสิทธิผล ผลการศึกษาก่อให้เกิดพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมมุ่งคนหรือพนักงาน (Employee Center Supervisors or Human Relation Oriented) ผู้นำจะพยายามจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ลูกน้องมีความพอใจ ผู้นำจะพยายามมอบหมายงานให้ลูกน้อง โดยพยายามเข้าถึงจิตใจของลูกน้องและทำตัวเป็นผู้คอยช่วยเหลือและให้ความสนับสนุนแก่ผู้บังคับบัญชา สร้างความน่าเชื่อถือและศรัทธาในการทำงาน ให้ความสนใจในความ

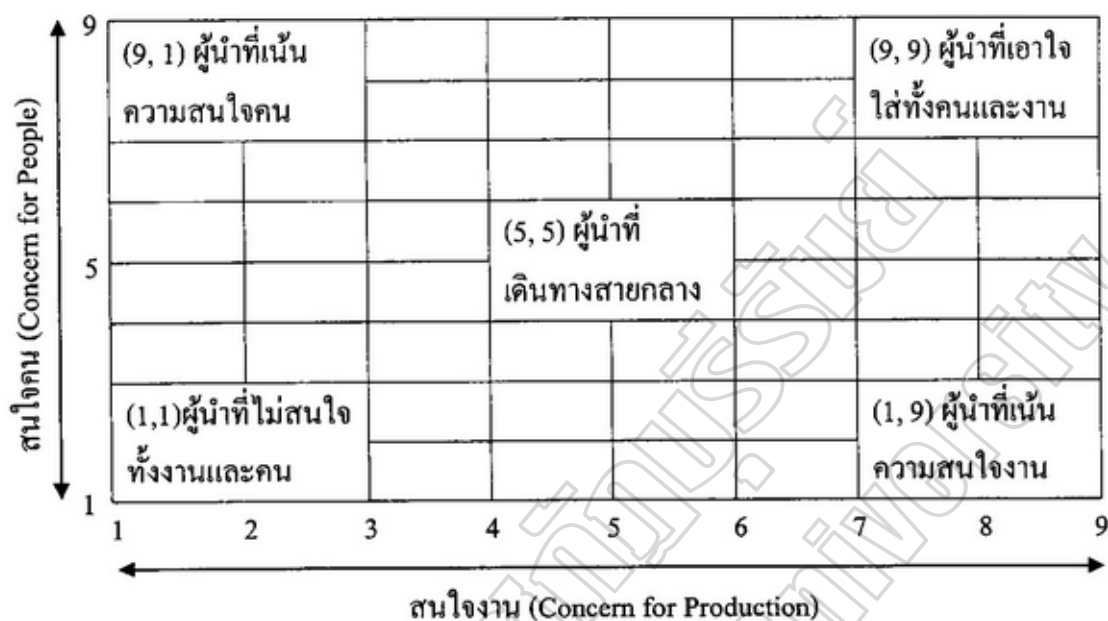
เจริญก้าวหน้าของพนักงาน กล่าวคือ จะมีลักษณะคล้ายกับพฤติกรรมในมิติมิตรสัมพันธ์ (Cherington. 1994 : 630) และ 2) พฤติกรรมมุ่งผลผลิตหรือเน้นงาน (Production Center Supervisors or Task Oriented) จะสร้างมาตรฐานในการทำงาน โดยผู้นำจะวางแผนตัดสินใจ แจกแจงภารกิจที่จะต้องปฏิบัติ กำหนดขั้นตอนและเทคนิคในการทำงาน มอบหมายงาน ควบคุม กิจกรรมและการกระทำของลูกน้องอย่างใกล้ชิด โดยเปิดโอกาสให้ลูกน้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจน้อยมาก

4. การศึกษาพฤติกรรมผู้นำของกลุ่มมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard Studies of Group Leadership)

ในปีค.ศ. 1947 ได้มีการศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่ห้องปฏิบัติการสังคมสัมพันธ์ (Laboratory of Social Relations) การศึกษานี้แตกต่างไปจากการศึกษาที่มหาวิทยาลัยแห่งรัฐ โอไฮโอและมหาวิทยาลัยมิชิแกนอยู่บ้าง โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมทางสังคมของกลุ่มย่อยในห้องปฏิบัติการซึ่งเก็บข้อมูลโดยการสังเกตโดยตรง ผลการศึกษาทำให้เกิดผู้นำ 2 แบบ คือ แบบมุ่งงาน (Task Leader) และแบบมุ่งสังคม (Social Leader) ผู้นำแบบมุ่งงานจะสนใจในการให้กลุ่มปฏิบัติงาน ผู้นำแบบมุ่งสังคมจะพยายามรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในกลุ่ม พยายามให้สมาชิกของกลุ่มเห็นว่าแต่ละคนก็มีความสำคัญ ผู้นำทั้งสองแบบมีความจำเป็นต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน แต่มีคนไม่มากนักที่จะเป็นผู้นำทั้งสองแบบได้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2536 : 51)

5. ทฤษฎีตาข่ายภาวะผู้นำ (Leadership Grid / Managerial Grid)

เบลคและมูตัน (Blake & Mouton. 1964 : 10 - 11) ซึ่งเป็นนักวิจัยจากมหาวิทยาลัย รัฐโอไฮโอได้พัฒนาการศึกษาภาวะผู้นำและนำมาใช้จริง โดยวางโครงการพัฒนาผู้บริหาร (Management Development) ด้วยการ ใช้โครงข่าย (Grid) การบริหารเพื่อการศึกษาความเป็นผู้นำแบบต่างๆ โดยพิจารณาจากความสนใจของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงาน ซึ่งแยกพิจารณาตามแนวนอนและแนวตั้ง ดังแสดงในภาพประกอบ 2.2



ภาพประกอบ 2.2 แบบจำลองโครงข่ายภาวะผู้นำ

จากภาพประกอบ 2.2 แสดงโครงข่ายพฤติกรรมของผู้บริหาร โดยให้แกนตั้งเป็นระดับความเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชาหรือคน (Concern for People) ส่วนแกนอนเป็นระดับความเอาใจใส่ในงานหรือผลผลิต (Concern for Production) แล้วกำหนดมาตราส่วนตัวเลขในช่วง 1 ถึง 9 ที่แกนทั้งสอง โดย 1 จะเป็นค่าต่ำสุด และ 9 เป็นค่าสูงสุด ซึ่งจะแสดงระดับความมากน้อยในความสนใจในงานและความสนใจในผู้ได้บังคับบัญชาของผู้นำ แล้วแต่ว่าผู้นำแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมที่ให้ความเอาใจใส่ในงาน หรือเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชามากน้อยเพียงใด แต่ส่วนบุคคลอาจจะแสดงภาวะผู้นำได้ต่าง ๆ กัน โดยสามารถแบ่งภาวะผู้นำออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 5 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 (1,1) เป็นผู้นำที่ไม่สนใจทั้งงานและคน หรือเป็นผู้นำที่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง (Impoverished Management) อาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวหน้าที่ไม่สนใจทั้งคนและงาน จะใช้ความพยายามเพื่อให้งานสำเร็จน้อยมากและจะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสื่อมขององค์กร

ประเภทที่ 2 (9,1) เป็นผู้นำที่ให้ความสำคัญที่คนแต่ไม่สนใจเรื่องงานเท่าที่ควร หรือเรียกว่าผู้จัดการสโมสร (Country-club Management) ซึ่งจะให้ความสำคัญและความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกน้อง พยายามทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาพอใจแต่จะให้ความสำคัญในผลงานน้อย ทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมายหรือก้าวหน้าเท่าที่ควร