

การศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา

The Study of Information Culture of Executives in Higher Education Institutions

ธีรเดช อิ่มอ้วน¹

Theeradej Imauan

มาลี กาบมาลา¹

Malee Kabmala

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาในด้านค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐานผ่านแนวปฏิบัติทางสารสนเทศด้านการจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ ตลอดจนทักษะความสามารถด้านสารสนเทศของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาต่อการบริหารงานองค์กร งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ประกอบด้วย อธิการบดี หรืออดี้อธิการบดี รองอธิการบดี หรืออดีตรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดีหรืออดีตผู้ช่วยอธิการบดี คณบดีหรืออดีตคณบดี และรองคณบดีหรืออดีตรองคณบดี ในมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 36 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) และทำการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจากแบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ 1) ด้านค่านิยมพบว่า มีค่านิยมด้านสารสนเทศสูง ยึดถือสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดและเป็นหัวใจสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริหารงาน

¹ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ; Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

และยอมรับร่วมกันว่า สารสนเทศทุกชิ้นเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรและสนับสนุนการบริหารงานภารกิจของมหาวิทยาลัยหลายด้าน 2) ด้านความเชื่อ ส่วนใหญ่มีทัศนคติความเชื่อว่า เป็นผลพวงจากค่านิยมซึ่งเชื่อมโยงกับทัศนคติคนในองค์กรต่อการสร้างวัฒนธรรมสารสนเทศร่วมกัน โดยเชื่อว่า ทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีด้านสารสนเทศ การมีระบบความคิด และการสื่อสารร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพผ่านทักษะความรู้สารสนเทศร่วมกัน 3) บรรทัดฐานด้านสารสนเทศ พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการสร้างความเข้าใจด้านบรรทัดฐานสารสนเทศในองค์กรที่เป็นวัฒนธรรมพื้นฐานในการบริหารมหาวิทยาลัย เช่น กำหนดกฎเกณฑ์และระเบียบแบบแผนต่อการบริหารงานเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ การมีหลักฐานอ้างอิง และควบคุมการใช้สารสนเทศ ผ่านกระบวนการทั้งด้านการจัดการสารสนเทศที่ต้องอาศัยการสนับสนุนส่งเสริมข้อมูลสารสนเทศจากบุคลากรทุกหน่วยงาน และการนำเทคโนโลยีที่มีความสำคัญต่อการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศในการบริหารงานเข้ามาช่วย และการใช้สารสนเทศ ผู้บริหารควรจะต้องรู้และเข้าถึงกระบวนการใช้สารสนเทศ ตั้งแต่ความต้องการการแสวงหาสารสนเทศที่ตนเองต้องการครอบคลุมเนื้อหาสารสนเทศภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการบริหารก่อนนำไปใช้ในประเด็นนี้ผู้บริหารบางส่วนยังพบอุปสรรคต่อการเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่เต็มประสิทธิภาพและขาดทักษะพื้นฐานด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้านการบริหาร

คำสำคัญ: วัฒนธรรมสารสนเทศ ผู้บริหาร ค่านิยม บรรทัดฐาน แนวปฏิบัติทางสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ การจัดการเชิงกลยุทธ์

Abstract

This qualitative research explored the information culture of executives in the higher education institutions, concerning values, beliefs, information practical norms in information management and use, and information skills and abilities toward the organization management of the executives. The snowball sampling

was used for selecting a total of 36 executives, including presidents or ex-presidents, vice presidents or ex-vice presidents, assistants to the presidents or ex-assistants to the presidents, deans or ex-deans, and associate deans or ex-associate deans. The data collection was conducted through the interviews and questionnaires, semi-structured interviews and the collected data from the interviews were analyzed using descriptive analysis method.

The data analysis concluded that the majority of the university executives placed importance on the information culture with regard to : 1) value - putting high value on information, adhering information as the most important tool and key element for management decision-making, and acknowledging that every piece of information was the most important to the organizational resource and supported the university managements in many aspects, 2) belief - believing that value combined with attitude of organizations' members could jointly create information culture, and that every member had to possess good information attitude, thinking system, effective communication, and information literacy skills, 3) information norms - placing importance on awareness on information norms in the organizations by the executives, which was the fundamental culture for the university management, such as establishing rules and regulations in management in writing for more systematic work performances; keeping reference credentials and information use controlling through the information management which was supported by data, information, and every work unit; and using appropriate technology for connecting information systems for supporting management. The executives had to have awareness and access to the information use process in management, starting information need awareness, internal and external seeking information related to the management before its application. In addition, some executives encountered difficulties in accessing information and lacked basic skills in accessing management information.

Keywords: Information culture, Executives, Norms, Believe, Information Practice, Information management, Information use, Strategy management

บทนำ

การบริหารของมหาวิทยาลัยยุคใหม่ให้ความสนใจในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยแนวใหม่มากขึ้นโดยเน้นการบริหารเชิงกลยุทธ์ และการบริหารแบบสัมฤทธิ์ผล การวางแผนยุทธศาสตร์ กำหนดเป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ ทำแผนที่กลยุทธ์ การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ การควบคุมและประเมินผลเชิงกลยุทธ์เข้ามาช่วยในการทำงานและการตัดสินใจเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ขับเคลื่อนกิจการและการบริหารงาน หัวใจของการดำเนินงานขับเคลื่อน คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญในฐานะผู้นำองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามรูปแบบการบริหารยุคใหม่และเป็นผู้ขับเคลื่อนกลยุทธ์ตามนโยบายการบริหาร ทั้งในรูปแบบเชิงรุกและเชิงรับ สามารถนำพาองค์กรก้าวทันการแข่งขันที่มีมากกว่าในอดีต นักวิชาการจำนวนมากในประเทศไทยกล่าวถึงแนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์แนวใหม่ว่าเป็นเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลที่มีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence) ภายใต้กฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นกรอบการดำเนินงานและจัดการระบบการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาไทยให้เป็นองค์กรคุณภาพสู่ความเป็นเลิศได้อย่างก้าวกระโดด (Office of the Higher Education Commission, 2009) อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนในการยกระดับคุณภาพการศึกษา และการจัดการสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นเลิศต้องมีวิธีการไปสู่เป้าหมายและสร้างโอกาสก้าวเข้าสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก (World Class University) (The Office of the National Economic and Social Development Board, 2016)

การบริหารสมัยใหม่จึงจำเป็นต้องมุ่งเป้าไปที่การสร้างกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยรวมถึงการพัฒนาด้านปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคน รวมถึงผู้บริหารและบุคลากรในมหาวิทยาลัยเริ่มต้นจากการมีทักษะความรู้พื้นฐานทางสารสนเทศ การให้ความสำคัญกับข้อมูลและสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศประกอบการใช้ในการทำงาน การตัดสินใจ วางแผนนโยบายและความรู้พื้นฐานในเชิงบริหาร

ทุกกระบวนการมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการบริหารองค์กร ข้อมูลสารสนเทศเป็นทรัพยากรและทรัพย์สินที่มีคุณค่า จะทำให้องค์กรอยู่รอดได้ในกระแสการแข่งขันอย่างรุนแรง ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องเป็นผู้รอบรู้ ตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ถูกต้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีกระบวนการทัศน์ใหม่ และการจัดการแบบใหม่ ให้หลากหลายด้าน สามารถปลดปล่อยตนเองออกจากพันธนาการของกระบวนการและการจัดการแบบราชการ ดังที่ Thanaponphan (2001) ได้ระบุว่าหากผู้บริหารในระบบการศึกษายังคงยึดติดกับอุดมศึกษารูปแบบเดิม เสี่ยงต่อการทำให้สถาบันอุดมศึกษาไทยและบัณฑิตไทยจะตกเป็นเครื่องมือของทุนนิยม จึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องกำหนดทิศทางใหม่ของการปฏิรูปอุดมศึกษาไทยที่เกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารยังคงต้องมึมมอมงในภาพใหญ่ของประเทศที่เป็นตัวช่วยในการนำพาให้ผ่านพ้นวิกฤติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสถาบันอุดมศึกษา ตรงกับแนวคิดของ Chareonwongsak (2001) ได้กล่าวถึงในประเด็นนี้ว่า หากผู้บริหารสามารถสร้างจุดมุ่งหมายของการศึกษาคือการมุ่งเป้าตอบสนองความต้องการทางสังคมและเศรษฐกิจ 3 ประการ คือ 1) ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในเชิงคุณภาพและปริมาณโดยดำเนินการสร้างบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน 2) ตอบสนองกับแนวทางการแก้ไขปัญหาและวิกฤติที่สำคัญของชุมชนสังคมและประเทศชาติ และ 3) ตอบสนองกับทิศทางการพัฒนาประเทศในอนาคต สถาบันอุดมศึกษาไทย เป็นองค์กรที่ถูกก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการจัดการศึกษาระดับสูงของประเทศมีบทบาทสำคัญและการกิจตามสภาวะการณ์เศรษฐกิจสังคมและการเมืองทั้งภายนอกและภายในประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปจะเห็นได้ชัดเจนว่า การบริหารในยุคใหม่จากนี้ไปจึงต้องอาศัยการบริหารเชิงกลยุทธ์เข้ามาเกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาเอกสารวิชาการและวิจัย Office of the Education Council (1985) ได้ระบุในรายงานวิจัยไว้ว่า ในการบริหารงานในสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ สารสนเทศจึงเป็นหัวใจสำคัญในทุกขั้นตอนกระบวนการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในการบริหารงานของผู้บริหาร ซึ่งการศึกษาของ Suwanwela (2002) ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงการบริหารสมัยใหม่ หรือการบริหารเชิงกลยุทธ์ต้องอาศัยการใช้สารสนเทศมากขึ้น ตั้งแต่กระบวนการวางแผน การจัดการสารสนเทศ การใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาและการบริหารได้สำเร็จลุล่วง สอดคล้องกับรายงานของ Office of the Public Sector Development

Commission (2005) ระบุคำอธิบายถึงการบริหารสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่มีรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดในการบริหารขั้นตอนต่างๆ และจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์และตรวจสอบและนำมาเพื่อการตัดสินใจ อาทิ สารสนเทศด้านสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร สารสนเทศด้านโอกาสและข้อจำกัด จุดเด่นและจุดด้อยขององค์กรเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ การกำหนดเป้าประสงค์และกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับเงื่อนไขขององค์กรและสภาพแวดล้อม เป็นกรอบทิศทางในการกำหนดภารกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อให้องค์กรสามารถนำแผนกลยุทธ์นั้นไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังรวมถึงการใช้สารสนเทศในการควบคุม ติดตามและประเมินผลและการปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดจนมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับนโยบายและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของรัฐบาล รูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ (Management Innovation in Higher Education) ยังหมายรวมถึง การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย พัฒนาการของการจัดการศึกษาของประเทศไทยเป็นไปตามกรอบการดำเนินงาน

การบริหารเชิงกลยุทธ์ต้องอาศัยการมีวิสัยทัศน์ของผู้นำและอาศัยองค์ความรู้ทางสารสนเทศทางการบริหารในการวางแผนอย่างมีขั้นตอน ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ตัดสินใจและการประเมินแล้วว่าเหมาะสมกับองค์กร และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง อันจะนำความสำเร็จมาสู่องค์กรได้ การบริหารเชิงกลยุทธ์จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้นักบริหารกำหนดทิศทางขององค์กร วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร ช่วยกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์กรและนำกลยุทธ์เหล่านั้นไปประยุกต์ปฏิบัติและควบคุมประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้ การศึกษาด้านการวิเคราะห์ความสำคัญสารสนเทศพบข้อมูลเพิ่มเติมของ Tuamsuk (1998) พบว่า ข้อมูลสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารมากขึ้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะการบริหารจัดการบนพื้นฐานการใช้ข้อมูลสารสนเทศเป็นหลัก สามารถนำใช้ประโยชน์เพื่อการบริหารได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น การบริหารเชิงกลยุทธ์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญของนักบริหาร เพราะการบริหารเชิงกลยุทธ์มีอิทธิพลเกี่ยวข้องกับอนาคต การกำหนดการเปลี่ยนแปลงในระยะยาวขององค์กรทั้งหมด จะนำไปสู่การเพิ่มโอกาสของความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรได้ ยิ่งกว่านั้นองค์กรแต่ละองค์กรยังมีลักษณะมีลักษณะที่มีความซับซ้อนสูง และมีความเกี่ยวข้องอย่างมากต่อการแลกเปลี่ยนส่วนนำเข้าจากสารสนเทศสภาพแวดล้อม

ภายนอกองค์กรเพื่อการแข่งขันที่เหนือกว่า ดังที่ Choo (2002); Anthony & Herzlinger (1980); Kotler & Andreasen (1991) กล่าวว่า การแข่งขันระหว่างองค์กรนำไปสู่การแข่งขันด้านความเร็วในการสืบค้นและการเรียนรู้สารสนเทศภายนอกองค์กรจากประเด็นนี้ จึงเอาหลักการการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ในการสร้างยุทธศาสตร์กับองค์กรมากขึ้น

การบริหารเชิงกลยุทธ์หรือการบริหารองค์กรสมัยใหม่ในองค์กรคือ การเรียนรู้ การส่งผ่านสารสนเทศ(Information transfer) หรือการจัดการสารสนเทศก่อให้เกิดโครงสร้างทางสังคม และโครงสร้างนี้คือ ตัวกำหนดวัฒนธรรมและส่งเสริมกรอบงานที่ซึ่งมีการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม จึงเป็นที่มาของคำว่าวัฒนธรรมสารสนเทศ (Ponjuan, 2002) ปัจจุบันความท้าทายผู้บริหารอยู่ในทุกระดับชั้นของการบริหารงาน ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเสมือนนักบริหารที่ต้องรู้จักวางแผนที่ดีและมีศักยภาพที่แข็งแกร่งทางข้อมูลสารสนเทศที่สมบูรณ์เพียงพอและรอบด้าน ประกอบกับการมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหาร และความสามารถของผู้บริหารที่มีทักษะการใช้ข้อมูลสารสนเทศประกอบการวางแผนและตัดสินใจ สอดรับการเปลี่ยนแปลงในยุคสถาบันอุดมศึกษามุ่งเน้นในการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ โดยส่วนใหญ่นิยมเครื่องมือการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่เป็นกลไกในการสร้างและพัฒนามหาวิทยาลัยให้ก้าวหน้าสู่สากล การใช้การบริหารงานเชิงกลยุทธ์ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านกระแสนของเทคโนโลยี กระแสนสังคม เศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge based society) อีกทั้งยังมีแนวทางสร้างการเกิดการยอมรับและการให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กรที่มีความคิดเห็นความเชื่อร่วมกัน การจัดการและการใช้สารสนเทศที่เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร และการเปลี่ยนแปลงวิทยาการมากขึ้น

ความหมายของคำว่าวัฒนธรรมสารสนเทศ คือ ทัศนคติและแบบแผนพฤติกรรมขององค์กรที่มีต่อสารสนเทศ โดยวัฒนธรรมสารสนเทศมีลักษณะปิดหรือเปิด เป็นข้อเท็จจริง (Factually oriented) หรือข่าวลือ (Rumor) และเป็นการรู้โดยสัญชาตญาณ (Intuition – based) เป็นการเน้นภายในหรือภายนอกองค์กรตลอดจนการควบคุมหรือมอบอำนาจเกี่ยวข้องต่อการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานและกิจกรรมต่างๆ และวัฒนธรรมสารสนเทศยังรวมถึงช่องทางหรือสื่อสาร เช่น การสื่อสารแบบเผชิญหน้า การโทรศัพท์ หรือ

การประชุมออนไลน์ทางไกล เป็นต้น (Davenport, Thomas, Prusak & Laurence, 1997; Owens, I., Wilson, T. D., & Abell A., 1995; Vaughan, 1999)

รูปแบบของวัฒนธรรมสารสนเทศ เชื่อมโยงและสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับปัจเจกบุคคลที่เป็นผู้บริหารหรือผู้นำองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรของ Ginman (1988) ที่ได้อธิบายความเกี่ยวข้องระหว่างวัฒนธรรมสารสนเทศที่มีความเชื่อมโยงกับผู้บริหารระดับสูง วัฒนธรรมองค์กร วงจรชีวิตและผลประกอบการขององค์กรธุรกิจ และการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรจะเชื่อมโยงกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ทัศนคติบุคคล ตลอดจนวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมสารสนเทศในระดับปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยเฉพาะผู้บริหารหรือผู้นำองค์กร ที่มีความสำคัญต่อการบริหารอย่างยิ่ง เป็นตัวการเชื่อมโยงกับบุคลากรในการปฏิบัติงานทุกด้าน และเป็นปัจจัยหนึ่งในการใช้บริหารงานสำคัญของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาและระบุไว้ว่า การส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศนั้นจะต้องมีความไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับร่วมกันในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติ ดังที่ Choo (2002) ได้อธิบายไว้ว่า ความสำเร็จในการดำเนินการในองค์กรจะเกิดขึ้นได้ โดยการยอมรับค่านิยมของในการจัดการสารสนเทศ การสร้างบรรทัดฐาน ตลอดจนการปฏิบัติต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้มีการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ จะสะท้อนให้เห็นจากค่านิยม บรรทัดฐาน และแนวปฏิบัติทางสารสนเทศ

วัฒนธรรมสารสนเทศเป็นปัจจัยกระตุ้นและควบคุมให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรจากการใช้สารสนเทศในการบริหาร การปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร การกำหนดยุทธศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ ซึ่งสารสนเทศถือว่าเป็นทรัพยากรเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กรสมัยใหม่ ในปัจจุบันองค์กรพยายามที่จะหลอมรวมและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่เป็นข้อมูลและสารสนเทศ (Sangdee, 2009) และวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรไม่ต่างจากสินทรัพย์อื่นๆ ทั้งสารสนเทศสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและสารสนเทศสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ส่งผลกระทบต่อการขยายตัวของข้อมูลและสารสนเทศอย่างรวดเร็วต่อการจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหาร รวมถึงความซับซ้อนของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่จำเป็นต้องการสร้างให้เกิดการยอมรับกว้างขวางมากขึ้น และผลการศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นความเกี่ยวข้องต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา กับปัจจัยด้านหน่วยงานและ

ปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล ดังนั้นวัฒนธรรมสารสนเทศจึงมีความสัมพันธ์กับปัจเจกบุคคลในระดับสูง ซึ่งให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องและผลกระทบต่อการกำหนดนโยบาย พัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศ การฝึกอบรมใช้งานระบบสารสนเทศ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและจัดให้มีระบบพี่เลี้ยง (Boonprasert, 1994; Curry and Moore, 2003; & Santiwong, 1996) การสร้างวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร ต้องอาศัยผู้บริหารซึ่งมีความสำคัญและเป็นตัวเชื่อมโยงการทำงานภายในองค์กรให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การบริหารงานของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาตามวิธีการบริหารจัดการแนวใหม่ สร้างสรรค์ ขับเคลื่อนองค์กรและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น สามารถสร้างศักยภาพในการแข่งขันท่ามกลางภาวะการเปลี่ยนแปลง (Suwanwelaa, 1996) ซึ่งแนวคิดสำคัญประการหนึ่งในการบริหารอุดมศึกษาในปัจจุบัน คือ ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถกระทำหรือตัดสินใจใดๆ ในการบริหารอุดมศึกษาโดยใช้เพียงประสบการณ์ของตนเองได้เท่านั้น แต่ต้องบริหารสถาบันอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องและทันสมัย โดยใช้องค์ความรู้ที่ถูกต้องและอาศัยความชำนาญของสถาบันมาใช้ในการสร้างจุดแข็งและได้เปรียบการแข่งขันกับประเทศอื่นๆได้ และสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้นไม่จะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล (OHEC, 2011)

จะเห็นได้ว่า วัฒนธรรมสารสนเทศเป็นประเด็นเรื่องใหม่ที่เข้ามามีบทบาทต่อกิจกรรมต่างๆขององค์กร รวมถึงทัศนคติและวัฒนธรรมองค์กร ภายใต้ค่านิยมความเชื่อและแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ การศึกษางานวิจัยหลายชิ้นงาน ได้ตีความทรัพยากรทฤษฎีวัฒนธรรมสารสนเทศดังที่ Stillman, Stoecker (2004) กล่าวว่า วัฒนธรรมสารสนเทศเป็นส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของปัจเจกบุคคลในการจัดการหรือใช้ทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงนำไปสร้างรูปแบบต่อการทำงาน การกำหนดวิสัยทัศน์การปรับตัวและมีการเปลี่ยนแปลงในและมีความรู้ด้านการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งการบริหารระบบบริหารการเงินระบบบริหารงานบุคคล กฎหมาย ระเบียบอยู่บนความถูกต้องเหมาะสม มากกว่าอยู่บนพื้นฐานของความคิดเห็นส่วนตัว ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานภาพรวมใหญ่ต่อสถาบันอุดมศึกษาที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรสามารถนำร่องให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นไปตามทฤษฎีรูปแบบของวัฒนธรรมสารสนเทศ แต่จากการศึกษาการให้ความสำคัญต่อ

การมีวัฒนธรรมสารสนเทศยังน้อยมาก ครอบคลุมถึงการจัดการและการใช้สารสนเทศของผู้บริหารและบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาพบว่ามีส่วนน้อยที่ให้ความสำคัญเรื่องนี้เช่นกัน ทั้งนี้อาจจะกล่าวได้ว่าเกิดจากปัญหาการขาดทักษะความรู้ในด้านการรู้สารสนเทศ (Information literacy) ในการเรียนและการทำงานตั้งแต่แรกเริ่ม มีสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการและความไม่เท่าทันสื่อสารสนเทศ ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศ ด้านค่านิยม บรรทัดฐาน และแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศ ทั้งการจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาในด้านค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐานผ่านแนวปฏิบัติทางสารสนเทศด้านการจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ

กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดสำคัญของการบริหารสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันเกี่ยวข้องกับทฤษฎีหรือแนวคิดสำคัญ 2 ด้าน คือ แนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์และแนวคิดการบริหารเชิงคุณภาพ และแนวคิดทางวัฒนธรรมสารสนเทศโดยวิเคราะห์หลักการและแนวคิดการบริหารจาก 2 แนวคิดแรก คือ การบริหารเชิงกลยุทธ์และการบริหารเชิงคุณภาพ เกี่ยวข้องกับการวางแผนกำหนดทิศทางการบริหารองค์กรจากผู้บริหารระดับสูงผู้ที่มีทักษะรอบด้าน และวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหาร และความสามารถของผู้บริหารในการเลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศประกอบการวางแผนและตัดสินใจ ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสถาบันอุดมศึกษาจึงนำเสนอกรอบแนวคิด 2 แนวคิด ดังที่ Slitvanich (2003) ได้อธิบายการเชื่อมโยง บริหารเชิงกลยุทธ์กับการบริหารเชิงคุณภาพ ไว้ว่า งานที่สำคัญของผู้บริหารระดับสูงโดยเกี่ยวข้องกับการกำหนดแผนกลยุทธ์ขององค์กร และการนำแผนกลยุทธ์นั้นไปปฏิบัติ แผนกลยุทธ์ขององค์กรจะถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางให้องค์กรก้าวหน้าไปในทิศทางที่เหมาะสม เพื่อให้องค์กรมีแนวทางการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งการบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นงานที่เป็นระบบต้องอาศัยวิสัยทัศน์ของผู้นำและอาศัยการวางแผนอย่างมีขั้นตอน โดยผ่านการตัดสินใจและการประเมินแล้ว

ว่าเหมาะสมกับองค์กร และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง อันจะนำความสำเร็จมาสู่องค์กรได้ กระบวนการบริหารงานเชิงคุณภาพ ที่ประกอบด้วย นโยบาย วัตถุประสงค์ การวางแผนงาน ระบบการบริหารจัดการเชิงคุณภาพ ระบบการตรวจสอบหรือการประเมินผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรและองค์กร ทั้งสองทฤษฎีจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้นักบริหารกำหนดทิศทางขององค์กร วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ช่วยกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์กร และนำกลยุทธ์เหล่านั้นเป็นรากฐานวัฒนธรรมองค์กรสอดคล้องกับแนวคิดของ Sangdee (2008) ระบุว่า รากฐานวัฒนธรรมองค์กร คือ ความเชื่อที่นำทางค่านิยมที่สร้างรากฐานของปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์กรขึ้นมา โดยทั่วไปความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารระดับสูง ต่อมา ความเชื่อเหล่านี้จะกำหนดบรรทัดฐานเพื่อพฤติกรรมประจำวันขึ้นมาภายในองค์กร

จากการวิเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีวัฒนธรรมสารสนเทศของนักวิชาการหลายคน Cronin (1992); Curry & Moore (2003); Martin et al (2003); Zheng (2005) พบว่า แนวคิดการมีวัฒนธรรมสารสนเทศจะเกิดขึ้นได้ในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง จำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้นำองค์กรที่ได้รับการพัฒนาทักษะด้านการรู้สารสนเทศ (Information literacy) มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับบุคลากรภายในองค์กร เป็นผู้ที่สามารถใช้วิธีทางวัฒนธรรมสารสนเทศสำรวจช่องว่างระหว่างธุรกิจและเทคโนโลยี โดยปัจจัยหลักในการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศ ประกอบด้วย การมีความสามารถในการสื่อสารวิชาชีพมีความเป็นนักวิชาชีพ ความเป็นผู้นำ มีทัศนคติที่ดีต่อการจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ เพื่อสร้างร่วมมือกันของคนในองค์กร ประเด็นนี้ตรงตามแนวคิดของการศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยทางวัฒนธรรมสารสนเทศขององค์กรของ Ginman (1988) ที่ได้สรุปถึงปัจจัยของวัฒนธรรมสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จองค์กร พบว่า ทัศนคติการใช้สารสนเทศของผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรในองค์กรมีผลกระทบต่อการมีวัฒนธรรมสารสนเทศของผู้บริหารมีความเชื่อมโยงกับวงจรชีวิตและความสำเร็จขององค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติภายในสังคมของ Gidden (1984) ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องว่า มนุษย์ถือเป็นผู้ปฏิบัติการ (Agency) การมีทัศนคติรูปแบบต่างๆส่งอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของวัฒนธรรมในสังคมองค์กรได้ ประกอบ บุคคลนั้นกระทำซ้ำ (Reproduction) อาศัยกฎเกณฑ์ (Rules) และ

ทรัพยากร(Resources) ผ่านการปฏิบัติในรูปแบบต่างๆ และสอดคล้องกับทฤษฎีจากการศึกษาด้านการมีกระบวนการทัศนทางความคิดและขอบเขตในอนาคต ทาง Barker (1992) ได้อธิบายสนับสนุนต่อความสำเร็จในองค์กรไว้ว่า การทำหน้าที่ของบุคคลภายใต้ชุดกฎเกณฑ์หรือกติกาในสังคมทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและมาเป็นลายลักษณ์อักษร ตามหน้าที่ที่วางหรือกำหนดไว้ บอกว่าเราควรจะทำพฤติกรรมปฏิบัติอย่างไรภายใต้กรอบเพื่อให้เกิดความสำเร็จร่วมกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีการศึกษาไม่มากนัก เช่น Ratcliffe-Martin และ Sackett (2001) ได้อธิบายแนวคิดทางวัฒนธรรมสารสนเทศ คือ การเชื่อมโยงที่มีแบบแผนและเป็นระบบในเชิงความหมายของกระบวนการ การสื่อสารผ่านสารสนเทศ การตีความ ความเข้าใจ กิจกรรมและพฤติกรรมต่างๆ ทั้งในรูปแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ทำการศึกษา คือผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาทั้งในอดีตและปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น (1) ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ระดับสูง ประกอบด้วย อธิการบดีหรืออดีตอธิการบดี รองอธิการบดีหรืออดีตรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดีหรืออดีตผู้ช่วยอธิการบดี (2) ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ระดับคณะ ได้แก่ คณบดี หรือ อดีตคณบดี และรองคณบดี หรือ อดีตรองคณบดี รวมจำนวนทั้งสิ้น 36 คน (Gay and Diehl, 1996) โดยแยกรายละเอียดตามรายละเอียดตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดการกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยจำแนกตามตำแหน่ง

กลุ่มระดับ	จำนวน
ผู้บริหาร ระดับมหาวิทยาลัย อธิการบดี หรือ อธิการบดี	8
รองอธิการบดีหรืออธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดีหรืออธิการบดี	13 1
ผู้บริหารระดับคณะ คณบดี หรือ อธิการบดี	12
รองคณบดี หรือ อธิการบดี	2
รวม	36

การกำหนดขนาดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม ตัวอย่างนั้น ในส่วนของผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ทำการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) กับอธิการบดีคนปัจจุบันหรืออธิการบดีจำนวน 5 ท่าน จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowballsampling) กับกลุ่มผู้บริหารท่านที่เหลืออีกจำนวน 31 ท่าน โดยผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากอธิการบดี รองอธิการบดีหรืออธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดีหรืออธิการบดีผู้ช่วยอธิการบดีภายใต้การบังคับของอธิการบดีแต่ละแห่งที่ได้ให้สัมภาษณ์ในอันดับแรก การดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับอธิการบดีคนปัจจุบันหรืออธิการบดี รองอธิการบดีหรืออธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดีหรืออธิการบดีผู้ช่วยอธิการบดี และในระดับคณะ ได้แก่ คณบดี หรือ อธิการบดี และรองคณบดี หรือ อธิการบดี

ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่สัมภาษณ์มาจากผู้ทำหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา อยู่ในช่วงเวลา 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ.2547 – 2558) ถือเป็นแนวโน้มในเชิงสากลที่มีความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา และผลจากการจัดอันดับสถาบันการศึกษานับว่ามีประโยชน์ต่อการพัฒนาผู้สมัครเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัยและปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เช่น ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าภาควิชา คณาจารย์และบุคลากรฝ่ายต่างๆ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัยที่มีการจัดอันดับสถาบันการศึกษาในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน เช่น

1. การจัดอันดับในระดับชาติ โดยหน่วยงานภายในประเทศไทย ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.), สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.), การประเมินคุณภาพผลงานวิจัยเชิงวิชาการโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, บริษัทไอ เอ็ดดูเคชันโซล จำกัด เป็นต้น

2. การจัดอันดับในระดับนานาชาติ โดยสถาบันหรือหน่วยงานต่าง ๆ ของต่างประเทศ ได้แก่ นิตยสารเอเชียวิก, นิตยสารไทมส์ไฮเออร์เอดูเคชันซัปพลีเมนต์ (The Times Higher Education Supplement), Quacquarelli Symonds (QS), SCImago Institutions Ranking (SIR), เว็บโอเมตริกซ์ (Webometrics) และการจัดอันดับเว็บไซต์ โดย 4 International Colleges & Universities (4icu.org)

หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ประกอบด้วย สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หรือ มหาวิทยาลัยของรัฐ ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาประกอบด้วย มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยนครพนม มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐบาล หรือที่เรียกว่า มหาวิทยาลัยนอกระบบ คือ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการบริหารจัดการอิสระแยกจากระบบราชการ (Autonomous university) ในประเทศไทยมีสถาบันอุดมศึกษาในกำกับ 20 แห่ง ที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบราชการหรือไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (OHEC, 2016) ซึ่งผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 9 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาวรรณสารสนเทศของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาในด้าน ค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐานผ่านแนวปฏิบัติทางสารสนเทศ ประกอบด้วย การจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ ผู้วิจัยได้รวบรวมและวิเคราะห์จากข้อมูล 2 กลุ่มประเภท

สถาบันอุดมศึกษา คือ กลุ่มผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 12 คน ประกอบด้วยผู้ดำรงตำแหน่ง อธิการบดี หรือ อธิการบดี จำนวน 2 คน รองอธิการบดี หรือ อธิการบดี จำนวน 6 คน ผู้ช่วยอธิการบดี หรือ อธิการบดี จำนวน 1 คน และ คณบดี หรืออธิการบดี จำนวน 3 คน โดยแบ่งเป็นผู้บริหาร เพศชาย จำนวน 8 คน และ เพศหญิง 4 คน ด้านการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 8 คน และ ระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน ด้านตำแหน่งวิชาการ มีตำแหน่งที่เป็น รองศาสตราจารย์ จำนวน 7 คน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 4 คน และตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 1 คน และสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐบาล ผู้บริหารกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ในกำกับของรัฐ จำนวน 24 คนเมื่อพิจารณาตามตำแหน่งการบริหารสถาบันอุดมศึกษา มีผู้ดำรงตำแหน่ง อธิการบดี หรือ อธิการบดี จำนวน 4 คน รองอธิการบดี หรือ อธิการบดี จำนวน 10 คน ผู้ช่วยอธิการบดีหรืออธิการบดีจำนวน 1 คน คณบดี หรือ อธิการบดี จำนวน 7 คน และ รองคณบดีหรืออธิการบดี 2 คนโดยแบ่งเป็นผู้บริหาร เพศชาย จำนวน 16 คน และ เพศหญิง 7 คน ด้านระดับการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 19 คน และ ระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน ด้านตำแหน่ง วิชาการ มีตำแหน่งที่เป็น ศาสตราจารย์ จำนวน 4 คน รองศาสตราจารย์ จำนวน 12 คน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 5 คน และตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 2 คนผลสรุปสามารถ จำแนกเป็นประเด็นๆ ได้ดังนี้

1) **ด้านค่านิยมด้านสารสนเทศ** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกประเภท มหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงทุกกลุ่มมี ค่านิยมด้านสารสนเทศสูง ให้ความสำคัญและยอมรับว่าข้อมูลสารสนเทศเป็นเครื่องมือ สำคัญที่สุดในการทำงานบริหารงาน เสมือนกลไกขับเคลื่อนขั้นตอนต่างๆ และยึดถือร่วมกันว่า สารสนเทศทุกชิ้นเป็นทรัพยากรขององค์กรมีอิทธิต่อการบริหารงานและการปฏิบัติงาน มีค่านิยมในการใช้หลักการการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยแนวใหม่ ที่ใช้สารสนเทศเป็น หัวใจสำคัญต่อตัดสินใจในการบริหารเชิงกลยุทธ์ขององค์กร และการบริหารแบบสัมฤทธิ์ ทุกขั้นตอน อาทิเช่น การยึดถือการใช้สารสนเทศที่มีคุณภาพถูกต้องที่สุด ต่อการจัดทำ แผนยุทธศาสตร์ การกำหนดเป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนที่ กลยุทธ์ การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ การควบคุมและประเมินผลเชิงกลยุทธ์เข้ามา ช่วยในการทำงานและการตัดสินใจเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ผู้บริหาร

ให้ความสำคัญและมีความรับผิดชอบมุ่งเน้นวัตถุประสงค์และสร้างค่านิยมต่อการมีวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร โดยมีความต้องการมีส่วนร่วมริเริ่มสร้างความเชื่อและการยอมรับในกลุ่มสังคมองค์กรว่า สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญส่งผลต่อความก้าวหน้าและการบรรลุผลสูงสุดขององค์กร

กลุ่มผู้บริหารทุกระดับชั้น ส่งเสริมการสร้างค่านิยมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อสารสนเทศในองค์กรให้บุคลากรทุกคนให้ความสำคัญต่อค่านิยมด้านสารสนเทศ และทักษะการรู้สารสนเทศ เป็นหัวใจสำคัญต่อการพัฒนาบทบาทและภารกิจมหาวิทยาลัยในการบริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารส่วนใหญ่ได้กล่าวถึงภารกิจ 5 ด้านของมหาวิทยาลัยต้องใช้สารสนเทศทุกส่วนงานมาพัฒนา ได้แก่ 1) การมุ่งเน้นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ 2) ด้านวิจัยและนวัตกรรม 3) ด้านบริการวิชาการ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ 5) การบริหารจัดการทั่วไป จนสามารถทำให้เกิดการยอมรับในอันดับสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำ

2) ด้านความเชื่อด้านสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์พบว่า เชื่อมโยงกับค่านิยมด้านสารสนเทศของผู้บริหารมหาวิทยาลัยทั้งประเภทมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ส่วนใหญ่มีความเชื่อว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อการมีทัศนคติที่ดีต่อด้านสารสนเทศ การปฏิบัติงานการมีระบบความคิด และการสื่อสารร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการฝึกทักษะการรู้สารสนเทศ (Information literacy) ร่วมกัน ซึ่งจะเชื่อมโยงกับการรู้หนังสือ (Reading literacy) ของบุคลากรในองค์กร และวัฒนธรรมสารสนเทศเชื่อว่าสามารถสร้างการยอมรับและยึดมั่นต่อกระบวนการด้านจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อการตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐานอ้างอิงได้และตรวจสอบถูกต้องก่อนนำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ดี

3) บรรทัดฐานด้านสารสนเทศ พบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยทั้ง 2 กลุ่มส่วนใหญ่มีความเข้าใจและบรรทัดฐานทางด้านสารสนเทศของตนเอง และการปฏิบัติต่อการควบคุมสารสนเทศในองค์กร โดยยอมรับว่าค่านิยมในองค์กรแต่ละองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศของคนในองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับของบุคลากรต่อการให้คุณค่าและความสำคัญของสารสนเทศในมหาวิทยาลัยเช่นกัน ซึ่งถือเป็นวัฒนธรรมพื้นฐานในการบริหารมหาวิทยาลัยและการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีส่วนร่วมร่วมกัน

องค์กร เช่น กำหนดกฎเกณฑ์และระเบียบแบบแผนต่อการบริหารงานเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อการปฏิบัติให้เป็นระบบมากขึ้น มีรูปแบบการทำงานที่มีหลักฐานอ้างอิงและมีความถูกต้อง และควบคุมการใช้สารสนเทศ ผ่านกระบวนการทั้งการจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ อย่างไรก็ตามจำเป็นต้องเพิ่มเติมการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับมากขึ้น และการเผยแพร่สารสนเทศต่อแนวปฏิบัติทุกระดับชั้นเป็นประจำซ้ำๆ ผู้บริหารส่วนใหญ่ เชื่อว่าสิ่งเหล่านี้มีอยู่แล้วในองค์กร แต่ส่วนน้อยที่ตระหนักถึงบริบททางข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมายด้านการบริหารจัดการสารสนเทศของหน่วยงานและความเชื่อมโยงปัจจัยที่สำคัญต่อบรรทัดฐานสารสนเทศของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา จึงจำเป็นต้องอาศัยแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันโดยวิธีแนวปฏิบัติ 2 อย่างคือ การจัดการสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ

3.1) การจัดการสารสนเทศสามารถวิเคราะห์และพิจารณาจากการจัดการสารสนเทศมี 2 ประเด็น คือ 1) การจัดการสารสนเทศของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ต้องได้รับการสนับสนุนส่งเสริมข้อมูลสารสนเทศจากบุคลากรทุกหน่วยงาน และ 2) การนำเทคโนโลยีที่มีความสำคัญต่อการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศในการบริหารงานเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการองค์กรให้เข้มแข็งมากขึ้น โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญมาก ความต้องการสนับสนุนและส่งเสริมข้อมูลสารสนเทศจากบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้ตามที่ต้องการนำไปใช้ประกอบการทำงานและการตัดสินใจ ซึ่งสารสนเทศที่จำแนกต่างหมวดหมู่ของหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยมีผลกระทบต่อการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร โดยเฉพาะผู้บริหารระดับต้นมีส่วนสำคัญการจัดระบบ การเข้าถึง การได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อเสนอผู้บริหารระดับสูงกว่าต่อไป ในส่วนผู้บริหารระดับสูงต้องสร้างความไว้วางใจในขั้นตอนการปฏิบัติต่อบุคลากรทุกลำดับชั้น เป็นผู้ที่สามารถวางนโยบายสร้างกระบวนการและการปรับปรุงการจัดการสารสนเทศภายในองค์กรให้เกิดความเหมาะสม และสามารถเชื่อมโยงระบบสารสนเทศให้เกิดการเรียนรู้และการใช้สารสนเทศร่วมกันของคนในสังคม โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างวัฒนธรรมสารสนเทศให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารต้องมีการจัดการสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องกับงานซึ่งแตกต่างกันตามความต้องการสารสนเทศ รวมทั้งทักษะด้านการบริหารงานที่ต้องอาศัยทักษะเฉพาะ หรือ ปัจเจกบุคคล ตั้งแต่ระดับกลยุทธ์ (Strategic

management), ระดับกลางหรือทactical (Tactical management) และ ระดับปฏิบัติการหรือระดับควบคุม (Operational management) อาทิ การอ่าน การเข้าถึง การรู้ การวิเคราะห์ขั้นสูง การบันทึกที่แม่นยำและนำไปใช้ตรงวัตถุประสงค์ ผ่านกระบวนการเข้าถึงระบบสารสนเทศ การประมวลผลและเก็บรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล การดูแลรักษาข้อมูลโดยมีการจัดเรียงข้อมูลการทำงาน การเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และยังต้องคำนึงถึงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อเป็นข้อสรุปที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจของบุคคลระดับบริหาร การวางแผนนโยบาย และกลยุทธ์

3.2) การใช้สารสนเทศ เมื่อพิจารณาจากวัฒนธรรมสารสนเทศด้านการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีความเข้าใจต่อขั้นตอนการใช้สารสนเทศและให้ความสำคัญมากต่อกระบวนการใช้สารสนเทศ เริ่มต้นจากความต้องการ การแสวงหาสารสนเทศที่ตนเองต้องการครอบคลุมเนื้อหาสารสนเทศภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการบริหารก่อนนำไปใช้ สามารถสรุปขั้นตอนได้ ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ มีกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ การสั่งการและควบคุมการทำงานการบริหารงานและการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนนโยบายการวางแผนงาน การกำหนดกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล การงบประมาณและพัสดุ ข้อมูลนักศึกษา ในองค์กรและการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค
- 2) ความถี่ในการใช้สารสนเทศที่มีกำหนดระยะเวลาต่อการแสวงหาและเข้าถึงสารสนเทศทุกวัน
- 3) เนื้อหาของการใช้สารสนเทศที่ต้องการมีค่านิยมใช้สารสนเทศภายในองค์กรมากกว่าสารสนเทศภายนอก
- 4) รูปแบบสารสนเทศ พบว่า ใช้สื่อตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการบริหารมหาวิทยาลัยในระดับมาก และ
- 5) เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่ต้องการเลือกจากแหล่งสารสนเทศที่ต้องการตอบสนองการแก้ไขปัญหาและการพิจารณาตัดสินใจ ทั้งที่มาจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นของสถาบันและเป็นหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง หรือศูนย์รวมสารสนเทศที่มาจากอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานโดยในแต่ละตัวประกอบนั้นต้องเป็นสารสนเทศที่มีที่มา หรือ ต้นทางของแหล่งข้อมูลนั้นมีหลักฐานอ้างอิง

แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนหนึ่ง พบว่า ผู้บริหารยังมีปัญหาการใช้สารสนเทศโดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่ขึ้นมาจากตำแหน่งอาจารย์หรือสายวิชาการขึ้นมาเป็นผู้บริหาร โดยปกติใช้สารสนเทศเพื่อการสอนมากที่สุดและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการผลิตผลงานวิชาการและวิจัยเท่านั้น เมื่อโยกย้าย

เป็นผู้บริหารยังคงมีอุปสรรคต่อการเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ขาดสารสนเทศในวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษานี้ ได้ศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาที่ประสบความสำเร็จในด้านค่านิยม ความเชื่อ และแนวปฏิบัติผ่านการใช้สารสนเทศและการจัดการสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ การวางแผน การตัดสินใจ การสั่งการและบริหารเชิงกลยุทธ์ในองค์กรตามสภาพการดำเนินการเป็นอยู่และบริบทของสถาบัน ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเก็บสัมภาษณ์ ประกอบด้วย อธิการบดี หรืออดี้อธิการบดี รองอธิการบดี หรืออดีตรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดีหรืออดีตรองอธิการบดี คณบดี หรืออดีตกณบดี และรองคณบดีหรืออดีตรองคณบดี ในมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 36 คน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) ผลการศึกษาที่สำคัญ พบว่า

1) ค่านิยมด้านสารสนเทศของผู้บริหาร อยู่บนทัศนคติที่ยึดถือและยอมรับว่าสารสนเทศเป็นเครื่องมือหลักสำคัญในการบริหารงาน เสมือนเครื่องมือขับเคลื่อนกลไกต่างๆ ในการบริหารงาน ให้ความสำคัญต่อสารสนเทศทุกชิ้นที่เป็นทรัพยากรของมหาวิทยาลัยที่สำคัญต่อการบริหารงานและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน และการตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐานอ้างอิงได้ และมีระเบียบแบบแผนต่อแนวปฏิบัติประจำวันสอดคล้องกับงานวิจัยของ Choo (2002) ที่ได้สรุปไว้ว่า ความสำเร็จในการดำเนินการในองค์กรจะเกิดขึ้นได้ โดยการยอมรับค่านิยมการจัดการสารสนเทศ การสร้างบรรทัดฐาน ตลอดจนการปฏิบัติต่างเพื่อกระตุ้นให้มีการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนให้เห็นจากค่านิยม บรรทัดฐาน และการปฏิบัติต่างๆ 2) ด้านความเชื่อเชื่อมโยงกับค่านิยมด้านสารสนเทศของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน การมีระบบความคิด และการสื่อสารร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ อาศัยทักษะการรู้สารสนเทศร่วมกันเชื่อมโยงกับการรู้หนังสือ (Reading literacy) ของบุคลากรในองค์กร และการมีวัฒนธรรมสารสนเทศ เชื่อว่าสามารถที่จะสร้างการยอมรับและยึดมั่นต่อกระบวนการด้านการจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อการตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐานอ้างอิงได้และ

ตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ดี สอดคล้อง แนวความคิดของ Ponjuan (2002) และ Ramirez (n.d) กล่าวว่า วัฒนธรรมสารสนเทศ มีแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่าการรู้สารสนเทศ และการรู้หนังสือ แต่สุดท้ายทั้งสอง แนวคิดเป็นรูปแบบของการเกื้อหนุนและส่งเสริมกัน นอกจากนี้ผู้บริหารส่วนใหญ่ กล่าวถึง ความเชื่อที่ว่า วัฒนธรรมสารสนเทศมีอิทธิพลอย่างมากต่อการกระทำของบุคคล ซึ่งสัมพันธ์กับการกำหนดความคิดและพฤติกรรมของบุคคล ช่วยกระตุ้นจินตนาการ การริเริ่มสร้างสรรค์ของบุคลากร ให้ความสำคัญต่อการใช้สารสนเทศในการแก้ไขปัญหา ของแต่ละคนและขององค์กรได้ 3) บรรทัดฐานด้านสารสนเทศ พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญสูงและต้องการให้องค์กรมีบรรทัดฐาน มีระบบกฎเกณฑ์และระเบียบในการ บริหารงานโดยใช้สารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้อง ต้องผ่านการจัดการสารสนเทศและการใช้ สารสนเทศ มีการกำหนดเป็นกฎเกณฑ์และระเบียบเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อการปฏิบัติ ให้เป็นระบบมากขึ้น มีรูปแบบการทำงานที่มีหลักฐานอ้างอิงและความถูกต้อง นำเชื่อถือ นำไปใช้ประกอบการพัฒนา เผยแพร่ แลกเปลี่ยนและการควบคุมสารสนเทศ ผ่านกระบวนการ 2 วิธี คือ 1) การจัดการสารสนเทศของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ควรได้รับการสนับสนุนจากทุกภาคส่วนขององค์กรให้การส่งเสริมการจัดการข้อมูลและ สารสนเทศให้มีความเชื่อมโยงเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศกับการบริหาร มากขึ้น มีการกำหนดระดับชั้นความสำคัญของสารสนเทศและประเภทการบริหาร และมีการ จัดทำสรุปรายงาน เพื่อสามารถนำมาใช้ประกอบการ วิเคราะห์ การประเมิน ให้กับ ผู้บริหารสามารถสร้างกระตุ้นให้เกิดการยอมรับภายในองค์กรได้ โดยเฉพาะผู้บริหาร ระดับต้นมีส่วนสำคัญการจัดระบบ การเข้าถึง การได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อเสนอผู้บริหาร ระดับสูงกว่าต่อไป ในส่วนผู้บริหารระดับสูงจะต้องสร้างความไว้วางใจในขั้นตอนการปฏิบัติ ต่อบุคลากรทุกลำดับชั้น เป็นผู้ที่สามารถวางนโยบายสร้างกระบวนการและการปรับปรุง การจัดการสารสนเทศภายในองค์กรให้เกิดความเหมาะสมภายในองค์กร และสามารถเชื่อมโยง ระบบสารสนเทศในองค์กรให้เกิดการเรียนรู้และการใช้สารสนเทศร่วมกันของคนในสังคม โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้าง วัฒนธรรมสารสนเทศให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น ตรงตามแนวคิดของ Simwanza (2001) ; Correia & Wilson (1997); Malaiwong (1992) ที่กล่าวว่า การสร้างวัฒนธรรมสารสนเทศ ของสถาบันผ่านกระบวนการโดยได้รับการส่งเสริมกันให้มีการจัดการการใช้สารสนเทศใน

ทุกระดับชั้นต้องเริ่มจากระดับบนลงล่าง ซึ่งผู้บริหารได้รับอิทธิพลจากประเภทของวัฒนธรรมสารสนเทศหรือความไม่เพียงพอต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ ทำให้องค์กรภายในไม่มีวัฒนธรรมสารสนเทศและการพัฒนาการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานจะต่ำกว่าองค์กรที่เรียนรู้วัฒนธรรมสารสนเทศ นำไปสู่การสิ้นเปลืองต่อการใช้ทรัพยากรจากแหล่งภายนอกมากขึ้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารต้องมีการจัดการสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งแตกต่างกันตามความต้องการสารสนเทศ รวมทั้งทักษะด้านการบริหารงานที่ต้องอาศัยทักษะเฉพาะ หรือ บัณฑิตบุคคล ตั้งแต่ระดับกลยุทธ์ (Strategic management) ระดับกลางหรือกลวิธี (Tactical management) และ ระดับปฏิบัติการหรือระดับควบคุม (Operational management) อาทิ การอ่าน การเข้าถึง การรู้ การวิเคราะห์ขั้นสูง การบันทึกที่แม่นยำ และนำไปใช้ตรงวัตถุประสงค์ ผ่านกระบวนการเข้าถึงระบบสารสนเทศ การประมวลผล และเก็บรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล การดูแลรักษาข้อมูลโดยมีการจัดเรียงข้อมูลการทำงาน การเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และยังคงคำนึงถึงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อเป็นข้อสรุปที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจของบุคคลระดับบริหาร การวางแผนนโยบาย และกลยุทธ์ นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตรงตามผลการศึกษา การประเมินวัฒนธรรมสารสนเทศของ Curry & Moore (2003) พบว่า การจัดการสารสนเทศควรมีการบูรณาการปัจจัยอื่นๆ เข้ามาร่วมกัน โดยกระทำด้วยความโปร่งใสต่อการจัดการในทุกๆ กระบวนการขั้นตอนเพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริหารหรือบุคคลเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้และกระตุ้นให้เกิดฝึกอบรมบุคลากร ตลอดจนนโยบาย ขั้นตอนปฏิบัติงานต่างๆ และ 2) การใช้สารสนเทศของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ควรพิจารณาให้มีสร้างกระบวนการใช้ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ครอบคลุมเนื้อหาสารสนเทศภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ช่วยในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ โดยพิจารณาได้จากความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ครบถ้วน สร้างความเข้าใจในการใช้งาน ทันต่อเวลา ตรวจสอบได้ มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการ สะดวกในการเข้าถึงและมีความปลอดภัยซึ่งตรงตามแนวคิดของ Arikul, T. (1997). กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมสารสนเทศมีการเชื่อมโยงระหว่างวัฒนธรรมสารสนเทศกับผู้บริหารมหาวิทยาลัย โดยผ่านกระบวนการจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศในองค์กรที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง โดยอธิบายเพิ่มเติมว่า รูปแบบของพฤติกรรมบรรทัดฐานและค่านิยมที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกันของคนในองค์กรจะบ่งบอกถึงความสำคัญ การใช้

สารสนเทศและการจัดการสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภายในและภายนอกมีมากขึ้นทุกเวลาส่งผลให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยทั้งในระดับต้นและระดับสูงจำเป็นต้องวางแผนการบริหารอย่างรอบคอบที่สุดและมีประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานขององค์กรการไปสู่เป้าหมาย

เอกสารอ้างอิง

- Anthony, R.N., Herzlinger R.E. (1980). **Management control in nonprofit organizations.** Book. Homewood, Ill. :R. D. Irwin ; Georgetown, Ont. : Irwin-Dorsey.
- Arikul, T. (1997). **Higher Education in Thailand:Crisis and Solution.** The Thailand Research Fund Publisher. Bangkok.
- Barker,J A. (1992)**Future Edge: Discovering the New Paradigms of Success.** William Morrow and Co., New York 1992. Paradigm.
- Boonprasert, U. (1994). Information systems for decision making in education for the provincial level. (In Thai). **Journal of Chandrakasemsarn**, 3(17), 40-48.
- Chareonwongsak, K. (2001). **E-learning :Future Learning Strategies.**(In Thai). GazetteLong Vision IFD. Published inJuly– September, .
- Choo, C.W. (2002). **Information managementfor the intelligent organization: the art ofscanning the environment.** 3rd ed. Medford, N.J.: ASIS&T.
- Correia, Z.,& Wilson T.D. (1997). Scanning the business environment for information: a grounded theory approach. **Information Research**, [Serial online]. 2(4).
- Cronin, B. (1992). **What is social about social intelligence?**. In Blaise Cronin & Neva Tudor – Silovic (Eds.). From Information Management to social intelligence: the key to open market. (pp.103-110). London: Aslib.
- Curry, A., & Moore, C. (2003). Assessing information culture – an exploratory model. **International Journal of Information Management**, 23, 91-110.
- Davenport, Thomas H.; Prusak, Laurence (1997). **Information Ecology.** Oxford University Press. p. 288. ISBN 0-19-511168-0.

- Gay, L. R. and P. L. Diehl. (1996). **Research Methods for Business and Management. (International Edition)**, Singapore: Prentice Hall International Inc.
- Giddens, A. (1984). **The Constitution of Society, Outline of the Theory of Structuration**. Cambridge: Polity Press.
- Ginman, M. (1988). **Information culture and business performance**. IATUL Quarterly,2(2), 93–106.
- Kotler, P. and Andreasen, A. (1991) **Strategic Marketing for Non-Profit Organizations**. 4th Edition, Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- Malaiwong, K. (1992a).**Information technologies**. Bangkok. Electronics center and national computer. Ministry of science, technology and energy.
- Matin, V.A., Lycett M, &Macredie, R. (2003). **Exploring the gap between business and it: an information culture approach**. Retrieved August 4, 2017, from <http://www.vits.org/konference/alouis2003/html/6895.pdf>
- Office of the Education Council.(1985).**Assessment Report on Education and Evaluation of the National Education Development Plan No. 5**. Office of the Education Council.
- Office of the Higher Education Commission. (2009). **Quality criteria of education for excellent performance**.Retrieved April 27, 2014 from http://www.cuqa.chula.ac.th/Inside_QA/Training/tqa.htm
- Office of the Higher Education Commission. (2011). **OHEC Newsletter**. Retrieved March 12, 2015, from www.tm.mahidol.ac.th/th/asean/ASEAN15-Plan.docx.
- Office of the Higher Education Commission. (2016).**Universities Ranking by Quacquarelli Symonds Limited (QS) 2015-2016**. Bangkok Publisher, OHEC.
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2016). **Annual Report of The Office of the National Economic and Social Development Board 2016**. Published 1st version. Bangkok : Office of the Public Sector Development Commission.

- Owens, I., Wilson, T. D., & Abell A. (1995). Information and business performance: a study of information systems and services in high-performing companies. **Information Research**, 1(2),1-10.
- Ponjuan, G. (2002). **Role of collaboration among leaders from various sectors in creating an information culture**. Retrieved January 22,2012, from <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/ponjuan-fullpaper.pdf>
- Ramirez, E. [n.d.]. **Reading, information literacy, and information culture**. Retrieved March 21, 2018, from <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/ramirez-fullpaper.pdf>
- Ratcliff-Martin, V.,&Sackett, P. (2001). Information and small companies: chaos with intent. **Journal of artificial Intelligence and Society**, 15 (1-2), 22-39.
- Sangdee, P. (2008). **Development of information culture in the higher educational institutes**. Dissertation. Information and Communication Department. Khon Kaen University.
- Santiwong, T. (1996). **Human Research Management. (In Thai)** Thai Watanapanich Publisher. Bangkok.
- Simwanza, A. (2001). **Establishment of an information culture: achievements and challenges in Zambia**. Retrieved June 22, 2018, From <http://www.cpc.unc.edu/measure/publications/pdf/sr-02-15b.pdf>
- Slitvanich, S. (2003). **Strategic Management: Concepts and theories**. 2nd edition Bangkok : Thammasart University Press.
- Stillman, L., & Stoecker, R. (2004a). **Empowerment for the West: community information, knowledge management & technologies for community service providers in Melbourne's Western region: a prospective report**. Retrieve January 2018, from <http://www.can.org.uk/conference/proceeding/docs/Larry%20Stillman%20&%20Randy%20stoecker.pdf>

- Suwanwelaa, J. (1996). **Operation Monitoring Government Service And Improvement Strategies.** (In Thai). Bangkok : The Public Sector Development Commission.
- Suwanwelaa, J. (2002). **Thai Higher Education.** 1st edition. Bangkok. Chulalongkorn University Press.
- Thanaphonphan, R. (2001). **Education, capitalism and globalization.** Bangkok: Kobfai Books Publisher.
- Tuamsuk, K. (1998). **Library and Information Science: Transformation Role.** Journal of the Humanities and Social Sciences
- Vaughan, L. Q. (1999). The contribution of information to business success: a LISREL model analysis of manufactures in Shanghai. **Information Processing & Management**, 35,193-208.
- Warangkana, P. (2007). **Strategic Planning.** Retrieved January 2018. From <https://www.gotoknow.org/posts/548152>
- Zheng, Y. (2005). Information Culture and Development: Chinese Experience of E-Health. **Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)**, Big Island, HI, USA USA, 2005, pp. 153a.doi:10.1109/HICSS.2005.315