

มากขึ้น ศาสตร์ คือ ทฤษฎี ทฤษฎีก็คือหลักการและกระบวนการซึ่งมีพื้นฐานมาจากวิธีการทางวิทยาศาสตร์ จนกระทั่งมีคำเรียกรวมวิชาการบริหารที่เน้นหนักไปทางศาสตร์นี้ว่า “Management Science” หรือ “ศาสตร์การบริหาร” (ธงชัย สันติวงษ์, 2530, หน้า 28) อย่างไรก็ตาม ความเป็นจริงวิชาการบริหารหาได้เป็นศาสตร์ทั้งหมดไม่ เพราะในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคนและการจัดการงานในองค์กรนั้น ทุกอย่างจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจหรือความนึกคิดปรับเปลี่ยนให้เหมาะกับสถานการณ์ ดุลยพินิจจึงเป็นหัวใจหรือเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารทุกคน ศิลป์ของการบริหารเป็นเรื่องของความสามารถ ความสามารถที่จะประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจึงกล่าวว่าการบริหารก็จะมีลักษณะเป็นศิลป์ด้วย ที่ว่าผู้บริหารต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงานก็คือ ผู้บริหารนำหลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน โดยผสมผสานกับประสบการณ์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพรสวรรค์ส่วนตัว ผู้บริหารต้องรู้จักใช้เทคนิคต่างๆ รวมทั้งใช้ทักษะที่จะแสดงออกมา ทักษะดังกล่าวอาจได้มาจากประสบการณ์ การสังเกตและการศึกษา นอกจากนี้ยังรวมถึงความสามารถที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเลือกใช้แบบที่ถูกต้อง วัสดุที่มีคุณภาพ และเทคนิคที่ดี (ปิยะนุช สุจิต, 2551) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการบริหารมีลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารทุกคน จึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านทฤษฎีหลักการและกระบวนการ รวมทั้งต้องมีศิลปะในการประยุกต์ทฤษฎีให้เหมาะสมกับธรรมชาติของมนุษย์และสถานการณ์

ปัจจัยการบริหารสถาบันบริการสนเทศ

การที่สถาบันบริการสารสนเทศ จะบริหารและดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพจนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้นั้น จำเป็นต้องมีปัจจัยการบริหาร อันได้แก่ บุคคล วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เครื่องจักร วิธีการ การตลาด ข้อมูลข่าวสาร และเวลา ด้วยการที่ผู้บริหารนำเอาปัจจัยการบริหารหรือทรัพยากรการจัดการมาประสานทำงานร่วมกัน สถาบันบริการสารสนเทศจัดเป็นองค์กรๆ หนึ่ง เพราะมีบุคลากรตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ จึงต้องมีกระบวนการ หลักการ และมีการนำทฤษฎีมาใช้ในการบริหารงาน สมดังนิยามของการบริหารที่กำหนดขึ้นโดย ปีเตอร์ เอฟ ดรักเคอร์ (Drucker, อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2530, หน้า 1) ซึ่งเป็นปรมาจารย์ทางการบริหารของประเทศสหรัฐอเมริกาที่กล่าวถึงความหมายของการบริหารไว้ว่า “Or Get Things Done Through Other People” แปลว่า การบริหาร คือ การทำให้งานสำเร็จ ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ ซึ่งความหมายของคำจำกัดความนี้หากนำมาพิจารณาถึงการบริหารงานของสถาบันบริการสารสนเทศ สามารถขยายความได้ว่า ภายใต้สภาพของสถาบันบริการสารสนเทศ ทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรหลักของสถาบันบริการสารสนเทศที่เข้ามาร่วมกันทำงาน ในสถาบันบริการสารสนเทศ และการที่บุคคลเหล่านี้จะสามารถสนองต่อความต้องการ ตลอดจนสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศได้ ก็ด้วยการที่ผู้บริหารนำปัจจัยการบริหารอื่นๆ มาประสานกับทรัพยากรบุคคล ย่อมทำให้การบริหารจัดการของสถาบันบริการสารสนเทศประสบสำเร็จ ดังตาราง