



ภาพที่ 6.1 ระดับของบุคลากรในองค์กร
ทิม่า (ปิยะนุช สุจิต, 2551)

พนักงานระดับปฏิบัติการเป็นกลุ่มของบุคลากรที่มีเป็นจำนวนมากที่สุด มีภาระหน้าที่เกี่ยวข้องอยู่กับงานที่ต้องกระทำซ้ำๆ กันเป็นประจำทุกวัน บุคคลกลุ่มนี้ต่างร่วมกันปฏิบัติงานชนิดต่างๆ ของสถาบันบริการสารสนเทศภายใต้การควบคุมบังคับบัญชาของผู้บริหารตามลำดับชั้นไล่เรียงลงมาจากผู้บริหารระดับสูง ถึงผู้บริหารระดับกลาง จนถึงผู้บริหารระดับต้น ซึ่งผู้บริหารแต่ละระดับต่างก็มีบทบาทหน้าที่ด้านการบริหารงานแตกต่างกันออกไปตามระดับของการจัดการภายในองค์กรที่แตกต่างกัน 3 ระดับ คือ การจัดการระดับกลยุทธ์ การจัดการระดับเทคนิค และการจัดการระดับปฏิบัติการ ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้บังคับบัญชาาระดับสูงสุด มีหน้าที่รับผิดชอบวางแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว ผู้บริหารระดับนี้คิดเชิงกลยุทธ์ด้วยการมองสิ่งต่างๆ ให้มีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง จนสามารถแยกแยะสิ่งที่คลุมเครือสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนให้ออกมาเป็นความหมายหรือเห็นความสัมพันธ์ที่อยู่ในสถานการณ์นั้นอย่างชัดเจน ผู้บริหารระดับสูงจะต้องรู้สถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยีและต้องสามารถมองเห็นสภาพแวดล้อมที่จะคลี่คลายไปจนเห็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ในสภาพแวดล้อมเหล่านั้นว่าจะเคลื่อนไหวอย่างไร เพื่อองค์กรจะได้ดำเนินการและตอบสนองให้สอดคล้องและเอื้อประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุด ผู้บริหารต้องมององค์กรในภาพรวม และคำนึงถึงเป้าหมายรวมขององค์กร หลังจากนั้นจึงวางแผนระดับกลยุทธ์ แล้วทำหน้าที่จัดการระดับกลยุทธ์ กำหนดนโยบายและชี้แนะว่าสถาบันบริการสารสนเทศจะมุ่งไปในทิศทางใด ผู้บริหารระดับสูงต้องติดตามสถานการณ์ต่างๆ อย่างใกล้ชิดและต้องมองไปข้างหน้าตลอดเวลา

2. ผู้บริหารระดับกลาง เป็นบุคลากรระดับวางแผนยุทธวิธี บุคลากรในระดับนี้ มีหน้าที่ในการวางแผนการจัดการระดับเทคนิค เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายต่างๆ ตามแผนงานระยะยาวที่กำหนดโดยผู้บริหารระดับสูง ในการวางแผนยุทธวิธีผู้บริหารระดับกลางมักจะต้องกระทำร่วมกับผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ผลสำเร็จที่วางไว้ ผู้บริหารระดับกลางต้องใช้สารสนเทศที่รวบรวมข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร และมักจะเป็นสารสนเทศตามคาบเวลา ระยะ