

บุคลากรทั้งองค์กรให้มีความรู้ความสามารถตรงตามท้องครต้องการ เช่น จัดอบรมด้านการประกันคุณภาพ จัดอบรมด้านการจัดการความรู้ จัดอบรมด้านกฎ ระเบียบ วินัย ขององค์กร การระดมพลังสมอง การสร้างสถานการณ์ เป็นต้น

3.3 การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การประเมินคุณค่าการทำงานของบุคลากร เพื่อแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร พิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งอ้างรักษาและจูงใจบุคลากร และเพื่อพัฒนาางานของสถาบันบริการสารสนเทศ

4. การวินิจฉัยสั่งการ (Directing)

งานที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติในการวินิจฉัยสั่งการ คือ การดูแลบุคลากรที่ได้คัดเลือกมาแล้วให้สามารถสร้างผลผลิตให้กับสถาบันบริการสารสนเทศได้ รวมทั้งปฐมนิเทศ อบรม และพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากร พัฒนาความสามารถของบุคลากรให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการทำงานมากขึ้น โดยการสอดส่องดูแล ควบคุมการปฏิบัติงาน วินิจฉัยสั่งการ และตัดสินใจชี้ขาดเมื่อมีปัญหาข้อก้งขาในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องมีการจูงใจ และชักนำให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ รวมถึงการปรับสภาพการทำงานของบุคลากรกับงานให้เข้ากันได้

5. การควบคุมบังคับบัญชา (Controlling)

ผู้บริหารสถาบันบริการสารสนเทศควบคุมงานเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยดี จนบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของสถาบันบริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนและเป้าหมายหรือข้อตกลงตามที่กำหนดไว้หรือไม่ การควบคุมงานของสถาบันบริการสารสนเทศ มีจุดมุ่งหมายอยู่ 2 ประการ คือ

5.1 การมุ่งกำกับให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ปฏิบัติงานในทิศทางที่ถูกต้องจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ธรรมชาติของมนุษย์นั้นส่วนใหญ่ไม่ต้องการให้ใครมาควบคุม แต่ในทางปฏิบัติแล้วการควบคุมบังคับบัญชาเป็นสิ่งจำเป็น หลักการควบคุมที่ได้ผล คือ การควบคุมอยู่ห่างๆ ในลักษณะของการติดตามผลงานและใช้เครื่องมือในการควบคุม ผู้บริหารต้องใช้ความพยายาม ความรู้ ความสามารถควบคุมดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามหน้าที่ ตามลักษณะงานที่มีความแตกต่างกันไปอย่างเต็มความสามารถและอย่างมีประสิทธิภาพ จนบรรลุผลตามเป้าหมายที่สถาบันบริการสารสนเทศตั้งไว้ เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมงาน เช่น ควบคุมโดยใช้การเลื่อนไหลของงาน (Workflow) การควบคุมโดยใช้สถิติ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานชนิดเดียวกันได้บนมาตรฐานเดียวกัน ควบคุมโดยให้มีการนำเสนอรายงาน การควบคุมดังกล่าวรวมไปถึงการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานด้วย

5.2 การมุ่งชักจูงให้เจ้าหน้าที่ทุ่มเทกำลังใจและกำลังความคิดในระดับสูงเพื่อพัฒนา งาน จนทำให้สถาบันบริการสารสนเทศสามารถจัดบริการได้อย่างดี เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้บริหารต้องสามารถทำให้บุคลากรมีความร่วมมือกันในการทำงาน โดยการจัดสภาพการทำงานให้สัมพันธ์กันตรงตามความต้องการของบุคลากรและสร้างบรรยากาศของความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปัจจุบันมีแนวคิดเรื่องการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล (Good Governance) คือ การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแลกิจการงานต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองครองธรรม