

มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ต้องมองผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนให้ออก และควรศึกษาให้เข้าใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนมีธรรมชาติส่วนตนเป็นอย่างไรโดยการนำทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมกเกรเกอร์ ที่ว่าด้วยลักษณะของมนุษย์ ซึ่งมองมนุษย์ในทิศทางที่ตรงกันข้ามมาประกอบการพิจารณา จะช่วยให้หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศสามารถเลือกใช้บุคลากรและมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากเชื่อในแนวคิดตามทฤษฎี Z ผู้บริหารต้องปรับเป้าหมายขององค์การให้สอดคล้องกับเป้าหมายของบุคลากรในองค์การ โดยการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความไว้วางใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3. ทฤษฎีพอสคอบ (Posdcorb)

ทฤษฎีพอสคอบเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยกระบวนการบริหาร 7 กระบวนการ ที่ผู้บริหารสถาบันบริการสารสนเทศสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อบริหารฝ่ายบริการสนเทศได้ตามความเหมาะสม ดังนี้

3.1 การวางแผนงาน การวางแผนเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมากที่สุดของกระบวนการบริหารจัดการ หากไม่มีแผนการดำเนินงาน ก็จะไม่ทราบวัตถุประสงค์หรือทิศทางในการดำเนินงาน และผลที่ตามมาคือการทำงานที่ไร้ประสิทธิภาพในการทำงานแต่ละวันเกือบจะเป็นไปไม่ได้เลย การวางแผนงาน คือ การพิจารณาถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริการสารสนเทศ แล้วคิดหาวิธีการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว หลังจากนั้นจึงกำหนดโครงการปฏิบัติงานในอนาคต ว่ามีงานอะไรบ้างที่จะต้องปฏิบัติตามลำดับก่อนหลัง การวางแผนมีจุดเด่นอยู่ที่มีการคิดก่อนลงมือทำซึ่งย่อมจะมีคุณประโยชน์อย่างยิ่งในการปฏิบัติตามกระบวนการ เพราะความรอบคอบจะเกิดขึ้น การปฏิบัติงานจะประสบผลสำเร็จมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับวางแผนและถ้าวางแผนดี ก็เท่ากับปฏิบัติงานสำเร็จไปแล้วกว่าครึ่งข้อดีของการวางแผนงาน คือ ช่วยให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในทิศทางที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนั้นยังทำให้มีการประสานงานที่ระหว่งหน่วยงาน ไม่ปฏิบัติงานซ้ำซ้อน ขจัดปัญหาการสิ้นเปลืองเวลาแรงงาน และงบประมาณ ทั้งยังช่วยขจัดความขัดแย้งในการทำงานอีกด้วย การวางแผน เป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องวางแผนเพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางเพื่อมุ่งสู่ผลสำเร็จที่คาดหวังในอนาคต

3.2 การจัดองค์กร เมื่อมีการวางแผนและตั้งเป้าหมายขององค์กร จากนั้นจึงวิเคราะห์ทรัพยากรทั้งหมดที่มีอยู่ แล้วนำทรัพยากรเหล่านั้นมาจัดให้เข้าเป็นกลุ่ม กระบวนการนี้คือการจัดองค์กร กล่าวได้ว่าการจัดองค์กร หมายถึง การจัดแบ่งงานภายในองค์กรออกเป็นกลุ่มๆ พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ รวมทั้งอำนาจหน้าที่แต่ละตำแหน่งของแต่ละกลุ่มไว้ให้แน่นอน การจัดองค์กรเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการจัดระเบียบความรับผิดชอบต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรแต่ละคนทราบว่าใครต้องทำอะไร และใครหรือกิจกรรมใดต้องสัมพันธ์กับฝ่ายอื่นๆ อย่างไรบ้าง การจัดองค์กรเป็นกระบวนการที่สำคัญของการบริหาร ถ้าจัดองค์กรไม่ดีอาจทำให้งานซ้ำซ้อน สับสน ปฏิบัติงานได้ไม่ครบถ้วน การจัดองค์กรช่วยให้งานบริหารขั้นอื่นๆ ดำเนินไปได้สะดวกยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการสั่งการ การควบคุม การประเมินผล การวิเคราะห์และการปรับปรุงแก้ไข กระบวนการจัดองค์กรมีรายละเอียด ดังนี้