

3.4 การควบคุมงานวินิจฉัยสั่งการ แม้การวางแผนที่ดี การจัดองค์การที่ดี และการมีพนักงานที่ดีจะเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับกระบวนการบริหารจัดการก็จริง แต่งานนั้นๆ จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้หากปราศจากกระบวนการในการควบคุมงานและวินิจฉัยสั่งการ โดยมุ่งเน้นไปที่เป้าหมายขององค์กรที่ได้ตั้งไว้แต่แรก ควบคุมสั่งการคือความพยายามในการทำให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนด้วยดี เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนและเป้าหมายหรือข้อตกลงตามที่ได้ กำหนดไว้หรือไม่ การควบคุมเป็นกระบวนการที่ป้องกันความล้มเหลวในการทำงาน กระบวนการนี้จะ ชี้ให้เห็นปัญหาและโอกาสในการแก้ไขในเบื้องต้น เพื่อที่จะได้หาวิธีแก้ไขปัญหาหรือจัดทำกิจกรรม อื่นๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันเวลา การควบคุมงานของฝ่ายบริการสารสนเทศ มีจุดมุ่งหมาย อยู่ 2 ประการ คือ การมุ่งกำกับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในทิศทางที่ถูกต้องจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ ตั้งไว้ และการมุ่งชักจูงให้เจ้าหน้าที่ทุ่มเทกำลังใจและกำลังความคิดในระดับสูง เพื่อพัฒนางาน จนสามารถจัดบริการได้อย่างดีเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการควบคุมงาน หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศสามารถนำมาใช้ได้ มีดังนี้

3.4.1 ให้หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศควบคุม ถ้าเชื่อตามทฤษฎี X ซึ่ง กล่าวถึงคนโดยพื้นฐานจะมีลักษณะไม่ชอบทำงานหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่มีความทะเยอทะยาน ไม่มีความคิดริเริ่มและชอบที่จะให้มีการสั่งการ เห็นแก่ตนเองมากกว่าองค์กร จำเป็นต้องบังคับให้เขา เหล่านั้นทำงานและต้องกำหนดมาตรการในการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดความ สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการจูงใจที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำ เท่านั้น นั่นคือจูงใจเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยและความต้องการด้านร่างกาย ดังนั้น วิธีจูงใจที่ใช้ใน แนวนี้คือ ให้ผลตอบแทนด้านการเงิน และควบคุมโดยการลงโทษ

3.4.2 ให้เจ้าหน้าที่ควบคุมตนเอง ทฤษฎี Y กล่าวว่าคนโดยพื้นฐานแล้วจะ ให้ความร่วมมือ สนับสนุน มีความขยันหมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ มักจะปฏิบัติงานด้วยตนเอง มากกว่าถูกบังคับ คนโดยทั่วไปไม่ใช่คนที่มีความเกียจคร้าน แต่เป็นคนชนิดที่สามารถสั่งการและมี ความคิดริเริ่มในการทำงานได้ด้วยตัวของเขาเอง หากได้รับการจูงใจที่ถูกต้องคนจะพยายามพัฒนาวิธี ทำงานหรือพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ (กิติมา ปรีดีดิลก, 2529, หน้า 159) ถ้าเชื่อทฤษฎีนี้ ฐานของคนตาม ทฤษฎี Y หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศไม่ควรควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด แต่ควรส่งเสริม ให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้จักควบคุมตัวเองมากยิ่งขึ้น และให้เขาตระหนักในภาระหน้าที่ของตนเอง หัวหน้า ฝ่ายบริการสารสนเทศต้องจูงใจโดยมุ่งตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น จูงใจด้วยการ สนองความต้องการด้านการมีชื่อเสียง ความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต และความต้องการให้เป็น ที่ยอมรับของบุคคลอื่น ทฤษฎีนี้ไม่เห็นด้วยกับการลงโทษที่เข้มงวด แต่เน้นให้มีการจัดสภาพการ บริหารและการปฏิบัติต่อบุคคลโดยให้เขาควบคุมตนเองในการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของ องค์กร

3.4.3 ควบคุมโดยใช้การเลื่อนไหลของงาน (Workflow) โดยการจัดระบบ งานให้ดี มีการเลื่อนไหลต่อเนื่องกันไปอย่างคล่องตัวตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด จัดเจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติ งานตามจุดต่างๆ โดยคำนึงถึงการเลื่อนไหลของงานให้เป็นไปอย่างคล่องตัวไม่ย้อนไปย้อนมา