

รายการ ทบทวนเรื่อง “การควบคุมงาน”

ลลิตา ลับญกร

ความ สำเร็จของงานนอกจากจะเกิดจากรางแผนและการนำแนวปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนแล้วจะต้องมีการควบคุมให้มีการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามแผนด้วย และครั้งที่ผู้บริหารคิดว่าได้วางแผนและสั่งการให้มีการปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด ก็น่าจะเพียงพอ เพราะมีงานที่ต้องคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการคิดแก้ปัญหาอย่างอื่นอีกมากรออยู่ การที่ขาดการติดตามงานที่มอบหมายไปนั้นได้ทำไปอย่างไร แค่นั้น จะก่อให้เกิดปัญหาขาดการควบคุม ทำให้งานล่าช้าไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาและไม่แล้วเสร็จทันกาล เกิดความเสียหายตามมามากมาย

การควบคุมเป็นการวางมาตรการที่จะช่วยจำกัดและป้องกันการเบี่ยงเบนอันจะทำให้การดำเนินงานผิดไปจากความต้องการที่วางแผนไว้ เป็นการกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนหรือแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ มีการสอดส่องการดำเนินงานมิให้เบี่ยงเบนไปจากแนวทางที่ควรจะเป็น รวมถึงการเฝ้าหาเทคนิคและวิธีการที่เหมาะสมในการดำเนินงานให้มุ่งไปตามทิศทางที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ

ถ้าปราศจากการควบคุมแล้ว การวางแผนการจัดรูปงาน การสั่งงานและการจูงใจก็จะไร้ผล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อมีการวางแผนและวินิจฉัยสั่งการแล้ว การควบคุมงานจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลตามแผนงาน การวางแผนกับการควบคุมงานจึงเป็นของคู่กัน



บทบาทของผู้บริหาร

1. ควบคุมให้มีการปฏิบัติงานตามแผน
2. ควบคุมให้มีการเริ่มต้นการปฏิบัติงานตามที่กำหนดในแผน
3. ควบคุมให้เกิดผลงานตามระยะเวลาที่กำหนด
4. ควบคุมไม่ให้เกิดการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากแผนงาน
5. ควบคุมสิ่งสำคัญอื่นได้แก่ คน เงิน วัสดุ วิธีการและเวลา

หลักในการควบคุม

6. กำหนดสิ่งที่จะควบคุมให้ชัดเจน
7. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการควบคุมที่เหมาะสม
8. กำหนดแนวทางปฏิบัติในการควบคุมตามระยะเวลา
9. กำหนดกระบวนการควบคุมให้เป็นขั้นตอน

สิ่งที่ต้องควบคุม

10. ควบคุมปริมาณงาน
11. ควบคุมคุณภาพ
12. ควบคุมค่าใช้จ่าย
13. ควบคุมคน
14. ควบคุมวัสดุ
15. ควบคุมอุปกรณ์
16. ควบคุมการใช้สถานที่

มาตรการในการควบคุม

17. อำนาจทางการบริหาร
18. ระบบรายงาน
19. การสังเกตการณ์

20. การตรวจสอบ
21. ระบบงบประมาณ
22. สิ่งจูงใจ
23. การควบคุมทางสถิติ
24. การกำหนดจุดคุ้มทุน
25. การจัดตารางการปฏิบัติงาน



กระบวนการควบคุม

26. กำหนดมาตรฐาน
27. วัด หรือ นับผลงาน
28. เปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐานที่ตั้งไว้
29. ประเมินผลการปฏิบัติงาน
30. ปรับปรุงแก้ไข

แนวทาบปฏิบัติในการควบคุม

31. กำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน
32. วางระเบียบการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า
33. มอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน
34. กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้แน่นอน
35. สร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

การสื่อสารในการควบคุม

36. สื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ เข้าใจตรงกัน
37. แจ้งผลที่คาดหวังให้ผู้บังคับบัญชา ทราบชัด
38. สื่อสารให้เกิดการทำงานอย่างราบรื่น
39. สื่อสารตรงตามความใคร่ของผู้ปฏิบัติงาน
40. เปิดให้มีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

เครื่องมือในการควบคุม

41. กำหนดสายการบังคับบัญชาให้ชัดเจน
42. กำหนดระเบียบปฏิบัติ เพื่อให้การวินิจฉัยสั่งการถูกน้อม
43. กำหนดอุปกรณ์ที่จะใช้ปฏิบัติงาน เพื่อการตรวจสอบ
44. กำหนดระบบการติดต่อภายในให้สามารถดำเนินการทัน
45. กำหนดให้มีการรายงานผลงานได้สะดวกรวดเร็ว

มนุษย์สัมพันธ์ในการควบคุม

46. ให้ผู้บังคับบัญชาเข้าถึงได้ง่าย
47. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาพิจารณา
48. กระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาพูดออกมาให้หมดเปลือก
49. ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาตัดสินใจในบางเรื่องด้วยตนเอง
50. ให้ความรู้เพื่อพัฒนาผู้บังคับบัญชา
51. ยกย่องให้เกียรติผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
52. เปิดให้ผู้บังคับบัญชาขอคำแนะนำในการแก้ปัญหา

53. กระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาร่วมมือ ร่วมใจ เพื่อเป้าหมายเดียวกัน
54. ทำความรู้จักผู้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล
55. ทำให้ผู้บังคับบัญชาสนใจงานโดยเน้นความสำคัญของแต่ละหน้าที่
56. ปกครองควบคุมคนด้วยความเที่ยงธรรม ไม่มีอคติ

ป้องกันปัญหาในการควบคุม

57. จัดระบบงานให้กำหนดหน้าที่ชัดเจน
58. ย้ำให้หัวหน้าหน่วยงานเห็นความสำคัญของการควบคุมงาน
59. จัดให้มีเครื่องมือควบคุมงานที่เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท
60. แสวงหาความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ข้ออุปสรรคในการควบคุม

61. ให้อำนาจหน้าที่แก่ผู้ควบคุมงานอย่างพอเพียง
62. ให้ผู้ควบคุมงานมีสิทธิให้คุณให้โทษตามความเหมาะสม
63. ไม่ขาดกลไกในการสนับสนุนผู้ควบคุมงาน
64. ใส่ใจจริงจังกับการกำหนดมาตรฐานงาน เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการควบคุม
65. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่อาจหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามแผน

การประเมินผลในการควบคุม

66. พิจารณาความสำเร็จในการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน
67. พิจารณาการปฏิบัติในการควบคุมงานให้มีประสิทธิภาพ
68. พิจารณาให้รู้ว่าผู้รับผิดชอบงานได้ปฏิบัติหน้าที่มีคุณค่าเพียงใด
69. พิจารณาเปรียบเทียบผลงานที่ปรากฏกับมาตรฐานของงานที่ประสงค์
70. พิจารณาการควบคุมงานโดยรวมให้เป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

หากได้ทบทวนตามรายการที่กล่าวมาข้างต้น จะช่วยให้สามารถควบคุมงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการนำแผนงานมาปฏิบัติ ด้วยการเฝ้าระวังและติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งสร้างความมั่นใจในผลสำเร็จของงานได้มากยิ่งขึ้น 