

เอกสารประกอบการสอน
วิชา: การจัดการองค์การ
บทที่ ๑๐: การควบคุม (Control)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

เมื่อเรียนจบบทนี้ ผู้เรียนจะสามารถ:

- อธิบายความหมายและความสำคัญของการควบคุม
- เข้าใจกระบวนการควบคุมในองค์การ
- ระบุเครื่องมือและวิธีการควบคุมต่าง ๆ
- วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขผ่านการควบคุม

๑. ความหมายของการควบคุม

การควบคุม (Control) คือ กระบวนการตรวจสอบและติดตามการดำเนินงาน เพื่อให้ผลลัพธ์สอดคล้องกับแผนที่วางไว้ และดำเนินการแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาดหรือเบี่ยงเบน

๒. ความสำคัญของการควบคุม

- ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามแผน
- ป้องกันข้อผิดพลาดและความสูญเสีย
- เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน
- ช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- สร้างความมั่นใจให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓. กระบวนการควบคุม (Control Process)

๑. กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Establish Standards)
 - วางเกณฑ์เป้าหมายที่ชัดเจนและวัดผลได้
๒. วัดผลการปฏิบัติงาน (Measure Performance)
 - เก็บข้อมูลผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง
๓. เปรียบเทียบผลกับมาตรฐาน (Compare Results with Standards)
 - วิเคราะห์ความแตกต่างและสาเหตุ
๔. ดำเนินการแก้ไข (Take Corrective Action)
 - ปรับปรุงแก้ไขงานหรือกระบวนการ

๔. ประเภทของการควบคุม

ประเภทการควบคุม	ลักษณะ	ตัวอย่าง
การควบคุมล่วงหน้า (Feedforward Control)	ป้องกันปัญหาก่อนเกิด	การคัดเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพ

ประเภทการควบคุม	ลักษณะ	ตัวอย่าง
การควบคุมระหว่างปฏิบัติงาน (Concurrent Control)	ตรวจสอบระหว่างทำงาน	ตรวจสอบคุณภาพระหว่างสายการผลิต
การควบคุมย้อนหลัง (Feedback Control)	ตรวจสอบผลลัพธ์หลังทำงาน	การตรวจสอบยอดขายรายเดือน

๕. เครื่องมือและวิธีการควบคุม

- งบประมาณ (Budgeting): วางแผนและตรวจสอบการใช้จ่าย
- มาตรฐานคุณภาพ (Quality Standards): ISO, Six Sigma
- การตรวจสอบภายใน (Internal Audit): ตรวจสอบกระบวนการและข้อมูล
- รายงานผลการปฏิบัติงาน (Performance Reports): รายงาน KPI, Dashboard
- การประชุมติดตามงาน (Review Meetings): ประชุมสรุปผลและวางแผนแก้ไข

๖. ความท้าทายในการควบคุม

- ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง
- การต่อต้านจากพนักงาน
- มาตรฐานที่ตั้งไว้ไม่เหมาะสม
- ความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไข
- การขาดความร่วมมือจากฝ่ายต่าง ๆ

สรุปเนื้อหา

- การควบคุมเป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้องค์กรการทำงานได้ตามเป้าหมาย
- มีขั้นตอนและประเภทการควบคุมที่แตกต่างกันตามสถานการณ์
- การใช้เครื่องมือควบคุมช่วยเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพ
- ผู้บริหารต้องเผชิญและจัดการกับความท้าทายอย่างเหมาะสม

คำถามทบทวนบทเรียน

๑. อธิบายความหมายและความสำคัญของการควบคุม
๒. อธิบายกระบวนการควบคุม ๔ ขั้นตอน
๓. เปรียบเทียบการควบคุมล่วงหน้า การควบคุมระหว่างปฏิบัติงาน และการควบคุมย้อนหลัง
๔. ยกตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมในองค์กร
๕. อะไรคือความท้าทายหลักที่ผู้บริหารมักพบในการควบคุม?