



บทที่ 7 การควบคุม

ความหมายของการควบคุม

หมายถึง การตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าได้มีการดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อทำการหาจุดบกพร่องและจุดอ่อนของผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อที่จะให้ผลการปฏิบัติงานนั้นได้ดำเนินไปตามแผนและมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้



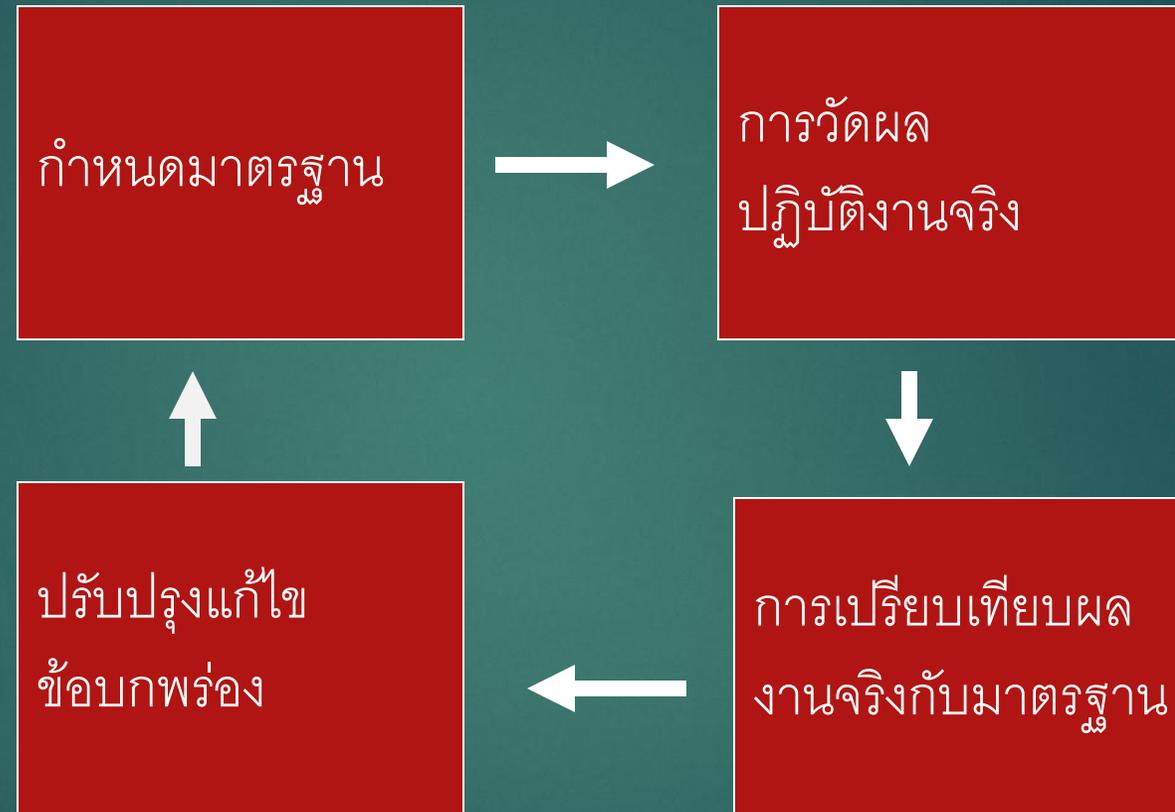
ความสำคัญของการควบคุม

- ▶ ทำให้งานนั้นเป็นไปตามแผนและได้มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้
- ▶ สามารถตรวจสอบวิธีการปฏิบัติงานว่าได้เป็นไปตามแผนหรือไม่ ถ้าผลการปฏิบัติงาน ไม่ดำเนินการไปตามแผน ก็สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น
- ▶ ทำให้สามารถตรวจสอบผลของการปฏิบัติงานว่าได้ดำเนินการไปถึงขั้นไหนแล้ว เพื่อที่จะ สามารถดำเนินในขั้นต่อไปได้
- ▶ ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานว่าเป็นอย่างไร เกิดขึ้นเมื่อไร และควรแก้ไขอย่างไรต่อไป

กระบวนการควบคุม

1. กำหนดมาตรฐาน
2. การวัดผลการปฏิบัติงานจริง
3. การเปรียบเทียบผลปฏิบัติงานจริงกับมาตรฐาน
4. ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง

รูปกระบวนการควบคุม

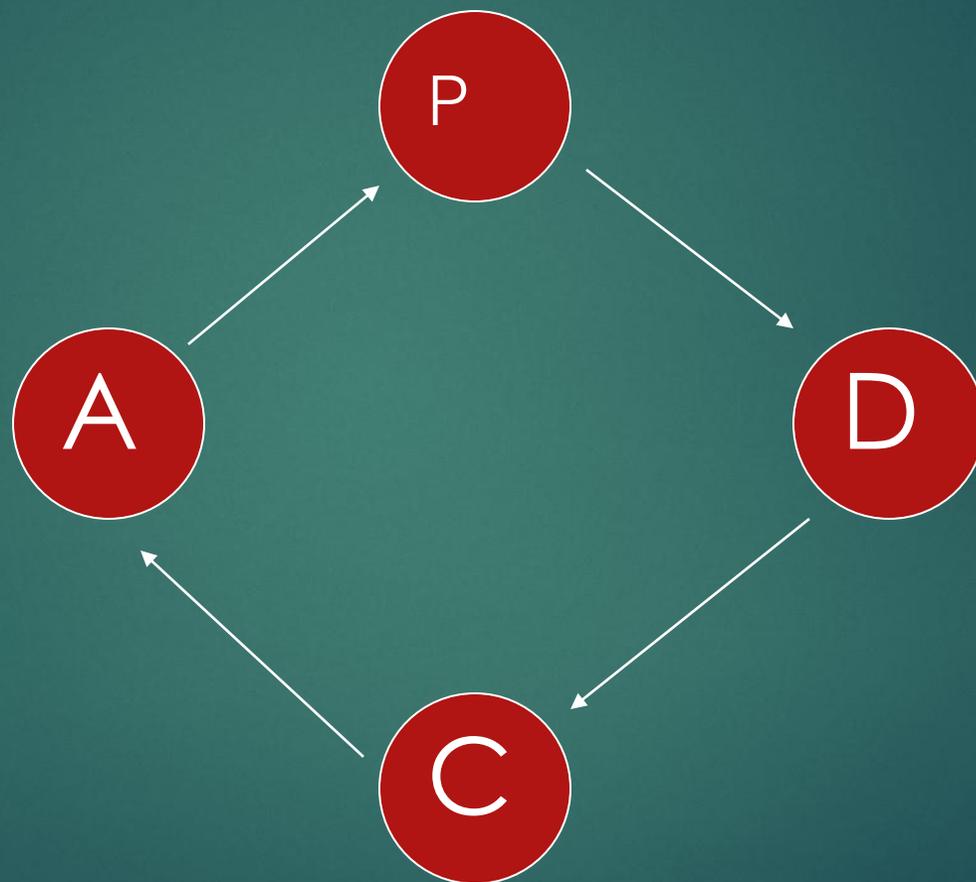


เทคนิคในการควบคุม

1. กระบวนการควบคุมโดยใช้วงจรเดมิ่ง

- ▶ P = Plan
- ▶ D = Do
- ▶ C = Check
- ▶ A = Action

รูปวงจรเต็ม



2. Gantt Chart หรือ Bar Chart

ได้เป็นผู้ทำการคิดค้นขึ้นมา โดยเฮนรี แกนต์ ได้ประดิษฐ์แผนภูมิ
เพื่อใช้ในการควบคุมแผนและโครงการ ซึ่งเป็นแผนภูมิที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะทำและแสดงเวลาในการทำงานแล้วเสร็จ



ตารางเวลา (Gantt Chart)

10 พฤศจิกายน 46 (วันที่เริ่ม)

15 กุมภาพันธ์ 47 (วันที่เสร็จ)

กิจกรรม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์
1.ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	→			
2.ทำการหาข้อมูลจากแหล่งภายนอก	→			
3.รวบรวมและเรียบเรียงข้อมูล		→		
4.วิเคราะห์ข้อมูล		→		
5.เขียน (Proposal)			→	
6.เก็บข้อมูล			→	
7.วิเคราะห์ข้อมูล			→	
8.เขียนรายงานผลการวิจัย			→	
9.นำเสนอ				→

การควบคุมตามลักษณะกระบวนการทำงาน

แบ่งได้เป็น 3 ประเภท

- ▶ **Feedforward control** การควบคุมนี้มีความสำคัญสำหรับการควบคุมคุณภาพภายในองค์การ
- ▶ **Concurrent control** การควบคุมนี้มีการตรวจสอบกิจกรรมในระหว่างดำเนินงานอยู่เสมอ โดยเน้นตรวจสอบว่ามีสิ่งใดผิดปกติเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน
- ▶ **Feedback control** การควบคุมนี้เกิดขึ้นหลังจากการดำเนินงานเสร็จสิ้น เน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ประเภทของการควบคุมแบ่งตามลักษณะกระบวนการทำงาน

Work input

Work process

Work output



ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

ลักษณะการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

- ▶ มีความถูกต้อง (Accuracy)
- ▶ ทันเวลา (Timeliness)
- ▶ คุ่มค่าทางเศรษฐกิจ (Economy)
- ▶ มีความยืดหยุ่น (Flexibility)



ลักษณะการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ (ต่อ)

- ▶ เข้าใจง่ายและมีความสมเหตุสมผล (**Understandable & Reasonable**)
- ▶ มีเงื่อนไขหลายประการ (**Multiple Criteria**)
- ▶ มีการปฏิบัติได้ (**Corrective Action**)



ลักษณะการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

- ▶ ต้องให้ลูกค้ารู้ว่า เราทำการขายสินค้า / บริการอะไร
- ▶ ราคาและเงื่อนไขการขาย
- ▶ ลูกค้าจะหาซื้อสินค้าของเราได้ที่ไหน
- ▶ ทำไมลูกค้าควรซื้อสินค้าของเรา



ลักษณะการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

