



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา โทร. ๐ ๗๓๕๑ ๗๕๐๐

ที่ นธ.๐๐๓๒.๒๐๑๑/๐๐๕๔ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการกำกับติดตามการปฏิบัติงานตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ
ขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก

ตามที่ โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก ได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง และนำมาใช้ในการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะงานของงานทั้งหมดในองค์กร นั้น

โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก ดำเนินการควบคุมและกำกับติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลการควบคุมกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยหัวหน้ากลุ่มภารกิจ และผู้อำนวยการโรงพยาบาล ตามลำดับ ไม่พบการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน และไม่พบความเสี่ยงและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานฯ โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลการกำกับติดตามการปฏิบัติงานตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังกล่าว ผ่านเว็บไซต์หน่วยงานโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก อําเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา www.kolokhospital.com เพื่อให้บุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก และผู้สนใจรับทราบและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวชินจิตต์ สงวนวงศ์ภักดี)

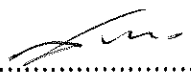
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ



โรงพยาบาลสุโข-ลก

Sungaikolok Hospital

มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

()

นายอินทร์ จันแดง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโข-ลก

จังหวัดนราธิวาส

๒๐ มกราคม ๒๕๖๓

การปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

ความหมายมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน ถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรจะนำมาใช้ในการบริหารงานบุคคล เพราะทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่างจะได้รับประโยชน์จากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นมาใช้ร่วมกัน ผู้บริหารจะมีเครื่องมือช่วยควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้โดยสะดวกและรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่ผู้บริหารสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงาน มีความถูกต้องมากขึ้นเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงานและการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารองค์กรได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อคุณภาพของการปฏิบัติงานและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) การบริหารงานบุคคล นับเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของการบริหารองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีส่วนทำให้การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและเป้าหมายที่วางไว้

การบริหารงานบุคคล เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลใน องค์กร นับตั้งแต่การสรรหาบุคคลมาปฏิบัติงาน การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน ไปจนถึงการให้บุคคลพ้นจากงาน ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรได้คนที่มีความรู้ความสามารถและความประพฤติดีมาปฏิบัติงาน ซึ่งการที่องค์กรจะได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวมาปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือสำคัญคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ขึ้นมาใช้ในการวัดและประเมินคุณสมบัติของบุคคล ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นข้อมูลที่องค์กรนำไปใช้ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การโอนย้าย การให้พนักงาน และการให้พ้นจากงาน โดยทั่วไปแล้วการที่จะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรมและเชื่อถือได้นั้น องค์กรมักจะสร้างเครื่องมือประกอบอีกส่วนหนึ่งขึ้นมาใช้ในการพิจารณาประเมินผล ซึ่งหนึ่งในเครื่องมือที่ต้องใช้คือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบผลงานระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกัน โดยองค์กรต้องทำการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้เป็นเกณฑ์ ที่ชัดเจนก่อน แล้วเมื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลจึงเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ มาตรฐานการปฏิบัติงาน สำหรับคำว่ามาตรฐานการปฏิบัติ (Performance Standard) สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความหมายว่าเป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา ในงานที่ต้องปฏิบัติ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่ายหรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภท จะออกมาในรูปของปริมาณ ในขณะที่บางประเภท อาจออกมาในรูปของคุณภาพ องค์กรจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ส่วนราชการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน
2. เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร/การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน ถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ) ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพเสร็จรวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมายมีการทำงานปลอดภัย เพื่อการบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

หากจะพิจารณาถึงประโยชน์ที่องค์กรและบุคคลในองค์กรจะได้รับจากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นใช้ ซึ่งมีด้วยกันหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานการสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ ควรจะเป็นนั้นมีความชัดเจน มองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลให้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

๒. ด้านการสร้างแรงจูงใจ

มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความภาคภูมิใจ และสนุกกับงาน

๓. ด้านการปรับปรุงงานมาตรฐานการปฏิบัติงาน

จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

๔. ด้านการควบคุมงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่าย ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้นและสามารถควบคุมงานได้ง่ายอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

วิธีกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

สำหรับวิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น สามารถทำได้หลายวิธี แต่ที่องค์การส่วนใหญ่นิยมใช้จะมีอยู่ประมาณ ๔ วิธี คือ

๑. Historical Standard เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลังในช่วงระยะเวลาหนึ่งนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลง ให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

๒. Market Standard เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

๓. Engineering Standard เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน (Time and Motion Study) ทั้งนี้ เพื่อหาเวลามาตรฐาน (Standard time)

๔. Subjective Standard เป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาเฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

๑. เลือกรายงานหลักของแต่ละตำแหน่งมาทำการวิเคราะห์ โดยดูรายละเอียดจากแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ประกอบ

๒. พิจารณาวางเงื่อนไขหรือข้อกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าต้องการผลงานลักษณะใด จากตำแหน่งนั้นไม่ว่าจะเป็น ปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งเงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หลักเกณฑ์ หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานหรือองค์กร

๓. ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ เพื่อปรึกษาและหาข้อตกลงร่วมกัน

๔. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

๕. ติดตามดูการปฏิบัติงานและนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

๖. พิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เกณฑ์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน เกณฑ์ที่องค์กรมักกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงาน

เกณฑ์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เกณฑ์ที่องค์การมักกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน ซึ่งกล่าวได้โดยละเอียด ดังนี้

๑. ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีปริมาณเท่าไร และควรจะใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ ซึ่งการใช้เวลาในการค้นหาคำตอบสำหรับแต่ละคำถามก็จะไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของคำถาม ดังนั้น งานลักษณะเช่นนี้จะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยปริมาณหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติได้

๒. คุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้น ควรมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยส่วนใหญ่ มักกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ประณีต ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร

๓. ลักษณะการแสดงผลออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณ แต่เป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคลิกหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างประกอบ ดังนั้น การกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ต้องแสดงผลออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร เนื่องจาก การแสดงผลพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสีย ต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และขวัญกำลังใจของเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งงานต่าง ๆ ในองค์กรมีความเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานผู้ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญบางประการ นั่นก็คือต้องเป็นมาตรฐานที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ โดยทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นพ้องต้องกันว่า มาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยอื่น ๆ ที่สามารถวัดได้ มีการบันทึกไว้ให้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ กล่าวคือ ควรต้องมีการทบทวนมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นประจำ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุเนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติงานใหม่ หรือนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่มาใช้ปฏิบัติงาน

มาตรการควบคุมการปฏิบัติงาน

การควบคุม หมายถึง กระบวนการที่กระทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินการไปตามแผนที่กำหนดไว้ หรือถ้าจะให้ความหมายที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของผู้ควบคุมชัดเจนขึ้นก็หมายถึง การบังคับให้กิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามที่กำหนดไว้ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเมื่อมีการศึกษาผลการปฏิบัติงานตามแผน ปรากฏว่าไม่เป็นไปตามทิศทาง กรอบ หรือข้อกำหนดที่วางไว้ ผู้ควบคุมหรือผู้บริหารจะต้องดำเนินการอย่างหนึ่งจะแก้ไขปรับปรุงให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนดังกล่าว มีฉะนั้นและแผนก็จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้การควบคุมอำนาจ แบ่งตามลักษณะของสิ่งที่ถูกควบคุม ออกเป็น ๕ ประเภทด้วยกัน คือ

๑. การควบคุมผลการปฏิบัติงาน (Product Control) เป็นการควบคุมผลผลิตของโครงการเพื่อจัดการให้โครงการผลิตได้ปริมาณตามที่กำหนดไว้ในแผน เรียกว่า การควบคุมปริมาณ (Quantity Control) และควบคุมให้ผลผลิตได้มีลักษณะและคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้เรียกว่าควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การควบคุมในข้อนี้รวมถึงการควบคุมเวลาของโครงการด้วย คือการควบคุมให้โครงการสามารถผลิตผลงานได้ปริมาณและคุณภาพตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้

๒. การควบคุมบุคลากร (Personal or Staff Control) เป็นการควบคุมพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโครงการ โดยควบคุมให้ปฏิบัติงานตามวิธีที่กำหนดไว้ และให้เป็นไปตามกำหนดการโครงการ ควบคุมและบำรุงขวัญเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ความประพฤติ ความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนควบคุมด้านความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วย

๓. การควบคุมด้านการเงิน (Financial Control) ได้แก่ การควบคุมค่าใช้จ่าย (Cost-Control) การควบคุมทางด้านงบประมาณ (Budget Control) ตลอดจนการควบคุมทางด้านบัญชีต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้โครงการเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด และมีเหตุผลเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม

๔. การควบคุมทรัพยากรทางกายภาพ (Control of Techniques or Procedure) ได้แก่ การควบคุมกำกับดูแลเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติงานประเภทนั้น ๆ โดยจะต้องควบคุมทั้งเทคนิควิธีที่มองเห็นและเข้าใจง่าย ความสำคัญของการติดตามและการควบคุม ความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการติดตามและการควบคุมนั้น อาจพิจารณาได้จากประเด็นต่อไปนี้

๔.๑ เพื่อให้แผนบรรลุปเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประโยชน์ในข้อนี้ นับว่าเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการติดตามและการควบคุมโครงการ ทั้งนี้ เพราะวัตถุประสงค์และเป้าหมายถือเป็นหัวใจสำคัญของโครงการ หากไม่มีการยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์เป็นหลักแล้วเราก็ไม่ทราบว่าจะทำโครงการนี้ไปทำไม เมื่อเป็นเช่นนี้การติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่จะช่วยประคับประคองให้โครงการบรรลุที่มุ่งหวังดังกล่าว จึงถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งของผู้บริหารโครงการ

๔.๒ ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้บริหารที่ดีจะต้องควบคุมเวลา และค่าใช้จ่ายของโครงการ โดยการเสนอแนะเทคนิควิธีการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพให้ ซึ่งจะสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายของโครงการลงไปได้มาก ทำให้สามารถนำทรัพยากรที่ลดลงไปใช้ประโยชน์กับโครงการอื่น หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ได้

๔.๓ ช่วยกระตุ้น จูงใจ และสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน การติดตามควบคุมนั้นไม่ใช่เป็นการจับผิดเพื่อลงโทษ แต่เป็นการแนะนำช่วยเหลือโดยคำนึงถึงผลสำเร็จของโครงการเป็นสำคัญ เพราะฉะนั้นผู้สังเกตงานและผู้ควบคุมงานที่ดีมักจะได้รับการต้อนรับจากผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกกระตือรือร้นเพราะมีพี่เลี้ยงมาช่วยแนะนำช่วยเหลืออีกแรงหนึ่ง ขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ก็จะมีมากขึ้น

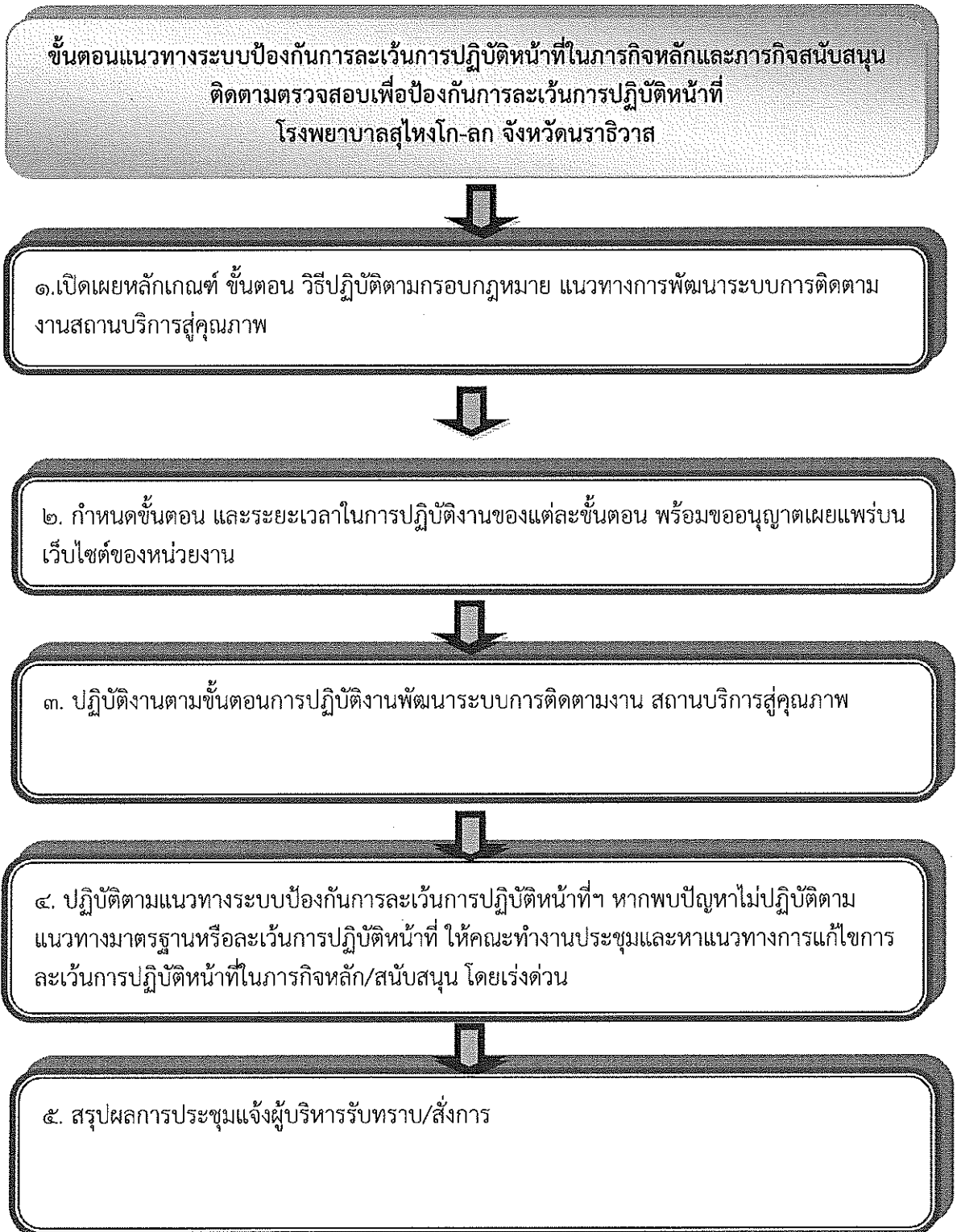
๔.๔ ช่วยป้องกันและลดความเสียหายรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โครงการบางโครงการถ้ามีการควบคุมไม่ดีพอ อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเสียหายใหญ่หลวงได้ และหากพบความเสียหายนั้นแต่ต้นลักษณะของเหตุการณ์ที่เรียกว่า "สายเกินแก้" ก็จะไม่เกิดขึ้น

๔.๕ ทำให้พบปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากมาจากโครงการนั้น ทั้งนี้ ในขณะที่ทำการติดตามและควบคุมนั้นผู้บริหารจะมองเห็นปัญหาอันเป็นผลกระทบต่าง ๆ ของโครงการหลายประการ จึงจะสามารถจัดทำมาตรการในการป้องกันแก้ไขได้อย่างถูกต้อง

๔.๖ ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้เห็นเป้าหมายวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของงานได้ชัดเจนขึ้นโดยปกติโครงการต่าง ๆ มักจะกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายไว้อย่างหลวม ๆ หรือใช้คำที่ค่อนข้างจะเป็นนามธรรมสูง เช่น คำว่าพัฒนา ขยาย ปรับปรุง กระตุ้น ยกย่อง ฯลฯ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือแม้กระทั่งผู้บริหารมองไม่เห็นเป้าหมายได้ชัดเจน ไม่อาจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ถูกต้องได้ เมื่อมีการติดตามและควบคุมโครงการ จะต้องมีการทำให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมทั้งมาตรฐานต่าง ๆ ชัดเจนขึ้น เพื่อจะได้สามารถเปรียบเทียบและทำการควบคุมได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การติดตามและการควบคุมเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการบริหารและกระบวนการวางแผน ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบายที่กำหนดไว้การติดตามและการควบคุม นั้นเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน มักจะใช้ควบคู่กันไม่ได้มีการแยกกันอย่างอิสระ กล่าวคือ เมื่อมีการติดตามดูผลการดำเนินงานว่าเป็นอย่างไรแล้ว ก็ต้องมีการควบคุมเพื่อปรับปรุงปฏิบัติงานดังกล่าวให้ไปสู่ทิศทางที่ต้องการ และในทางกลับกันใครหรือหน่วยงานใดก็ตามที่จะทำหน้าที่ควบคุมก็ต้องมีการติดตามก่อนเสมอเมื่อนั้นก็สามารถควบคุมอะไรได้

การติดตามตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
ขั้นตอนแนวทางระบบป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

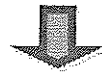


ขั้นตอนตรวจสอบการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลักๆ ปี ๒๕๖๓
โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา

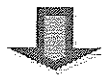
๑. สอบทานโดยคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล/หัวหน้าฝ่าย/งาน



๒. รายงานการแก้ไขปัญหาคriticalอุบัติการณ์ที่เป็นความเสี่ยงระดับสูงให้ผู้บริหารทราบ



๓. ปรับปรุง Flow Chart ขั้นตอนการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน



๔. กำหนดการกำกับติดตามทุก ๖ เดือน