

รายการ ทบทวนเรื่อง “การสั่งงาน และติดตามงาน”

ลลิตา ลับญกร

การสั่งงานดูเหมือนจะเป็นเรื่องง่ายๆ เพียงแต่พูดสั่ง หรือเขียนสั่งก็เสร็จเรื่อง แต่ในความเป็นจริงที่ทุกท่านคงได้พบมาคือ สั่งงานแล้วไม่ได้งานตามที่สั่ง มีการทำผิดไปจากคำสั่ง ทำขาด ทำเกิน ทำให้ไม่ทันกำหนดเวลา ด้วยปรากฏให้เห็นอยู่เสมอว่า ผู้รับคำสั่งไม่เริ่มต้นทำตามคำสั่งในเวลาอันควร รวมไปถึงการฝ่าฝืนคำสั่ง สั่งให้ทำอย่างหนึ่ง กลับไปทำอีกอย่างหนึ่ง ที่ร้ายแรงก็คือขัดคำสั่ง หรือไม่ยอมทำตามคำสั่งที่ชอบด้วยเหตุผล

รายการทบทวนที่จะกล่าวถึงจึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยตรวจสอบและติดตามการสั่งงานให้เกิดประสิทธิผล บรรลุความสำเร็จตรงตามความต้องการของผู้สั่งงาน ทั้งจะช่วยในการป้องกันความผิดพลาดและตกลงในการสั่งงาน

ลักษณะของการสั่งงาน

1. เป็นคำสั่งที่มีทางสำเร็จได้
2. เป็นงานที่ผู้รับคำสั่งสนใจ
3. เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน
4. ได้วางแผนไว้ก่อนครบถ้วนสมบูรณ์
5. ป้องกันข้อผิดพลาดในเรื่องจำนวนเงิน สิ่งของและเวลา

กระบวนการสั่งงาน

6. มีการเตรียมตัวให้พร้อมก่อนออกคำสั่ง
7. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับคำสั่งอย่างครบถ้วน
8. วิเคราะห์งานให้เหมาะกับผู้รับคำสั่ง
9. วิเคราะห์ความสำคัญมากน้อยของงาน
10. วิเคราะห์ความยากง่ายของงาน
11. วิเคราะห์ว่างานต้องใช้ความรู้ หรือประสบการณ์ด้านใด
12. วิเคราะห์ว่าเป็นงานที่เหมาะสมกับบุคคลประเภทใด
13. วิเคราะห์ว่าเป็นงานที่ต้องใช้จำนวนคนทำมากน้อยเท่าใด
14. วิเคราะห์ว่าเป็นงานที่ต้องใช้ระยะเวลาเท่าใด
15. วิเคราะห์ว่าเป็นงานในหน้าที่ หรือนอกหน้าที่



16. วิเคราะห์ว่าเป็นงานที่ต้องทำในเวลา หรือนอกเวลาทำการ
17. วิเคราะห์ว่าเป็นงานเร่งด่วนเพียงใด
18. วิเคราะห์ผู้รับคำสั่งให้เหมาะกับงาน
19. วิเคราะห์ เพศ วัย การศึกษา และประสบการณ์ของผู้รับคำสั่ง
20. วิเคราะห์ขีดความสามารถ ความถนัดของผู้รับคำสั่ง
21. วิเคราะห์อุปนิสัยของผู้รับคำสั่ง
22. วิเคราะห์สุขภาพร่างกายของผู้รับคำสั่ง

การพิจารณาเลือกแบบของการสั่งงาน

23. แบบของการสั่งงานที่เหมาะสมกับบุคลิกลักษณะของผู้รับคำสั่ง
24. แบบของการสั่งงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ขณะให้ออกคำสั่ง
25. แบบของการสั่งงานที่เหมาะสมกับลักษณะการบังคับบัญชา
26. พิจารณาใช้แบบสั่งโดยตรง
27. พิจารณาสั่งแบบขอรับ
28. พิจารณาสั่งแบบเสนอแนะ
29. พิจารณาสั่งแบบขอความสมัครใจ

การพิจารณาเลือกวิธีการสั่งงาน

30. พิจารณากรณีที่จะใช้วิธีสั่งงานด้วยวาจา
31. พิจารณาข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากการสั่งงานด้วยวาจา
32. พิจารณากรณีที่จะใช้วิธีสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร
33. พิจารณาข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากการสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร
34. พิจารณาวิธีการสั่งงานเป็นรหัส

การออกคำสั่ง

35. พิจารณาความชัดเจนของคำสั่ง
36. พิจารณาให้คำสั่งสั้นกระชับ
37. พิจารณาความครอบคลุมครบถ้วนของคำสั่ง
38. พิจารณาความถูกต้องตรงตามความต้องการ

39. พิจารณาความสุภาพในการออกคำสั่ง
40. พิจารณาความเฉพาะเจาะจงของคำสั่ง
41. พิจารณาความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ
42. พิจารณาความเหมาะสมในด้านเวลาและสถานที่
43. พิจารณาการออกคำสั่งให้ทำเป็นกลุ่ม
44. พิจารณาการให้ผู้อื่นออกคำสั่งแทน

ข้อควรระวังในการสั่งงาน

45. ข้อพึงปฏิบัติในขณะที่สั่งงาน
46. ข้อพึงละเว้นในขณะที่สั่งงาน

ปัญหาในการสั่งงาน

47. วิเคราะห์ลักษณะของปัญหาในการสั่งงาน
48. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการสั่งงาน
49. วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับคำสั่งที่เป็นปัญหา
50. เตรียมป้องกันปัญหาในการสั่งงาน
51. เตรียมแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสั่งงาน

การติดตามการปฏิบัติตามคำสั่ง

52. ทบทวนหลักในการติดตามงาน
53. พิจารณาลักษณะประจำตัวที่เกี่ยวกับการติดตามงาน
54. พิจารณาวิธีการติดตามงานด้วยการสังเกตโดยตรง
55. พิจารณาวิธีการติดตามงานโดยกำหนดให้จัดทำรายงาน
56. พิจารณาวิธีการติดตามงาน โดยการทบทวนความก้าวหน้าของงานในที่ประชุม
57. พิจารณาวิธีการติดตามโดยการร่วมเดินตรวจผลงาน

การประเมินผลปฏิบัติตามคำสั่ง

58. กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินไว้ชัดเจน
59. มีจุดมุ่งหมายเฉพาะเกี่ยวกับการพิจารณาความแตกต่างอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานตามคำสั่ง
60. มีหลักเกณฑ์ที่จะพิจารณาว่าการทำตามคำสั่งจะต้องเป็นอย่างไร
61. กำหนดจุดตรวจสอบและประเมินตามระยะเวลาในแต่ละจุดตรวจสอบ
62. ตรวจผลการปฏิบัติงานตามคำสั่งเพื่อพิจารณาแนวโน้มของผลการปฏิบัติตามแผนในแต่ละช่วง
63. ประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติตามคำสั่ง ซึ่งจำเป็นต้องแก้ไข อย่างไร หรือไม่

รายการทบทวนที่กล่าวข้างต้น สามารถจะปรับให้เข้ากับการสั่งงานในแต่ละเรื่องได้ เพราะมีข้อที่จะพิจารณาในการสั่งงานเกี่ยวกับ ลักษณะของคำสั่งที่มีผลกระทบในด้านต่างๆ และสถานการณ์ ในขณะที่ออกคำสั่งที่มีผลกระทบในด้านต่างๆ และสถานการณ์ในขณะที่ออกคำสั่ง รวมทั้งปฏิกริยาของผู้รับคำสั่ง