

ศิลปะการสั่งงาน และมอบหมายงาน อย่างมีประสิทธิภาพ

Effectively Directing and Delegating



หลักการและเหตุผล

เมื่อภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทยเข้าสู่ยุค "Thailand 4.0" หัวหน้างานจำนวนไม่น้อยที่พบกับปัญหา การสั่งงานไม่ได้ผลงานตามที่ต้องการ ซึ่งอาจเป็นปัญหาเรื่อง ผู้สั่งหรือผู้รับคำสั่งที่ไม่เข้าใจคำสั่งจากการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน เช่น การสื่อสารผ่าน Line, Facebook, Email ทำให้การปฏิบัติตามคำสั่งไม่ครบถ้วนขาดประสิทธิภาพ ทั้งนี้ พฤติกรรมการทำงาน ที่แตกต่างกันไปตาม Generation ที่หัวหน้าอาจตกหลุมพรางจึง ไม่อาจควบคุมหรือสั่งการและติดตามงานได้ ดังนั้น ศิลปะการสั่ง งาน การมอบหมายงานและการติดตามงาน จึงเป็น สิ่งที่สำคัญ อย่างยิ่งสำหรับหัวหน้างาน ต้องเรียนรู้ ศาสตร์และศิลป์ พร้อมฝึก ปฏิบัติเพื่อให้เกิดเป็นทักษะที่ดีต่อไป อันจะทำให้เกิดบรรยากาศใน การทำงานที่ดีทั่วทั้งองค์กร ซึ่งจะส่งผลไปสู่การสร้างผลกำไรให้ กับองค์กรอย่างยั่งยืนตลอดไป



วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ

วิทยากร & ที่ปรึกษา ด้านการพัฒนาศักยภาพ บุคคลและองค์กรและด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์



คอร์สนี้เหมาะกับใคร

ผู้บริหาร / ผู้จัดการ / หัวหน้างาน / พนักงาน / เจ้าของกิจการ / ผู้ที่สนใจ



รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับ ใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบัน Toppro



วัตถุประสงค์

01

เพื่อให้ผู้อบรมทราบ ศิลปะการบังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดตามงาน

02

เพื่อให้ผู้อบรมทราบ กระบวนการมอบหมายงาน สั่งงาน และการติดตามงาน

03

เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ความสำคัญของการควบคุมงาน

04

เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ ความเข้าใจ หลักการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ



สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

01

ผู้อบรมสามารถนำความรู้ไปสร้างศิลปะ การสั่งงาน การมอบหมายงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน

02

ผู้อบรมสามารถกำหนดแนวทาง การสร้างกระบวนการมอบหมายงาน สั่งงาน และการติดตามงาน

03

ผู้อบรมเข้าใจความสำคัญของการควบคุมงานอย่างมีประสิทธิภาพ

04

ผู้อบรมสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ ไปประยุกต์ใช้ในการสร้างหลัก การติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ



รูปแบบการฝึกอบรม

1.



เน้นการบรรยาย และเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม Participatory Techniques.

2.



เน้นการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง แบบ Scenario แบบกิจกรรมกลุ่มย่อย

3.



เน้นการเรียนรู้แบบ Pragmatist Activist เพื่อให้เกิดการรับรู้ ประสบการณ์ใหม่

4.



เน้นการฝึกปฏิบัติ บทบาทสมมุติ Focus on roleplaying



หัวข้อการบรรยาย

อบรม 1 วัน

เวลา 08:30-09:00 น.

ลงทะเบียนอบรม , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre - Test) กล่าวเปิดการอบรม



กำหนดการอบรม (ช่วงเช้า) 09:00 น. – 12:00 น.

Module

01

เรื่องของ Generation X,Y,Z
ที่ผู้สั่งงานจำเป็นต้องรู้

- 1) ความแตกต่างของคนและการรับรู้ของคนแต่ละประเภท
- 2) การแบ่งประเภทของคน เข้าใจคน ในแต่ละแบบเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ศิลปะการสั่งงานแบบ “รู้เรา-รู้เขา” ติดตามงานเมื่อไรก็ได้ผล



พักรับประทานอาหารกลางวัน 12:00 น. – 13:00 น.



กำหนดการอบรม (ช่วงบ่าย) 13:00 น. – 16:00 น.

Module

03

การควบคุมงานให้ได้
ผลตามเป้าหมาย

- 1) การกำหนดเวลาและขั้นตอนเพื่อควบคุมงาน
- 2) การกำหนดมาตรฐานและระยะเวลาในการควบคุมงาน
- 3) การควบคุมงานอย่างสร้างสรรค์
- 4) วิธีกระตุ้นและจูงใจอย่างไร “ให้ได้งาน” ตามเป้าหมาย

หมายเหตุ : พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม

ช่วงเช้า เวลา 10.30 – 10.45 น.- ช่วงบ่าย เวลา 14.30 – 14.45 น.

Module

02

ความสำคัญของกระบวนการ
การสั่งงานและการมอบ
หมายงาน

- 1) การสื่อสารเพื่อการสั่งงานในหน่วยงานและในองค์กร
- 2) เทคนิคการใช้น้ำเสียง คำพูด และทริคท่าทางในการสั่งงาน
- 3) เทคนิคในการสั่งงานให้ลูกน้องของคนแต่ละประเภท
- 4) กระบวนการสั่งงาน (กรณีงานสำคัญ เร่งด่วน)
- 5) ความหมายที่สำคัญของการมอบหมายงาน
- 6) ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงาน
- 7) เทคนิคการมอบหมายงานที่ลูกน้องเต็มใจทำงาน และได้ผลงานที่ดี
- 8) ประโยชน์และความสำคัญของการมอบหมายงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา
- 9) สาเหตุที่หัวหน้างานไม่มอบหมายงานและที่ลูกน้องไม่รับมอบหมาย
- 10) งานอะไรบ้างที่มอบหมายได้และงานใดที่มอบหมายไม่ได้

Module

04

เทคนิคการติดตามความสำเร็จ
ของการปฏิบัติงาน

- 1) หลักและวิธีปฏิบัติในการติดตามผลงาน
- 2) การตรวจติดตามการปฏิบัติงาน
- 3) การประเมินผลการปฏิบัติตามคำสั่ง
- 4) การปรับปรุงแก้ไขผลการปฏิบัติตามคำสั่ง
- 5) เทคนิคการติดตามงานแบบสร้างสรรค์
- 6) การให้ผลตอบกลับ (feedback)



ถาม-ตอบ สรุป ประเมินผล
แบบทดสอบหลังอบรม
(Post-Test) กล่าวปิดอบรม

ตัวชี้วัด

การสั่งงาน

มอบหมาย ติดตามงาน

และการควบคุมงานของหัวหน้างาน



เพื่อให้การวัดผลความสามารถของหัวหน้างานในด้านการสั่งการ มอบหมาย และติดตามงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

1 ด้านการสั่งงาน (DIRECTING)

ความชัดเจนของคำสั่ง

- **เชิงปริมาณ :** จำนวนครั้งที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีข้อสงสัยหรือต้องสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำสั่ง (วัดจากแบบสอบถาม/การสังเกต)
- เป้าหมาย : จำนวนครั้งน้อยลง
- **เชิงคุณภาพ :** ระดับความเข้าใจในคำสั่งของผู้ใต้บังคับบัญชา (วัดจากแบบสอบถาม/การประเมินผลงาน) - เป้าหมาย : ระดับความเข้าใจสูงขึ้น

ความเหมาะสมของคำสั่ง

- **เชิงคุณภาพ :** การประเมินความเหมาะสมของคำสั่งต่อสถานการณ์และศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา (วัดจากการประเมินของผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน)
- เป้าหมาย : ระดับความเหมาะสมสูงขึ้น

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

- **เชิงคุณภาพ :** ระดับความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อวิธีการสื่อสารคำสั่งของหัวหน้างาน (วัดจากแบบสอบถาม)
- เป้าหมาย: ระดับความพึงพอใจสูงขึ้น

๒ ด้านการมอบหมายงาน (DELEGATING)

ความเหมาะสมของ การมอบหมายงาน

- **เชิงคุณภาพ :** การประเมินความเหมาะสมของการมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา (วัดจากการประเมินของผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน)
- **เป้าหมาย :** ระดับความเหมาะสมสูงขึ้น

การกระจายงาน อย่างทั่วถึง

- **เชิงปริมาณ :** สัดส่วนงานที่หัวหน้างานมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงานที่ทำเอง
- **เป้าหมาย :** สัดส่วนการมอบหมายงานสูงขึ้นอย่างเหมาะสม

การให้อำนาจและ ความรับผิดชอบที่ชัดเจน

- **เชิงคุณภาพ :** ระดับความเข้าใจของผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับอำนาจและขอบเขตความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย (วัดจากแบบสอบถาม/การสัมภาษณ์)
- **เป้าหมาย :** ระดับความเข้าใจสูงขึ้น

การให้ทรัพยากรและ เครื่องมือที่เพียงพอ

- **เชิงคุณภาพ :** การประเมินความเพียงพอของทรัพยากรและเครื่องมือที่หัวหน้างานจัดหาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (วัดจากแบบสอบถาม)
- **เป้าหมาย :** ระดับความพึงพอใจต่อทรัพยากรสูงขึ้น

๓ ด้านการติดตามงาน (MONITORING)

ความสม่ำเสมอใน การติดตามงาน

- **เชิงปริมาณ :** ความถี่ในการติดตามความคืบหน้าของงานตามแผน (วัดจากการบันทึก/รายงาน)
- **เป้าหมาย :** ความถี่ในการติดตามเหมาะสมตามลักษณะงาน

ประสิทธิภาพใน การติดตามงาน

- **เชิงคุณภาพ :** การประเมินประสิทธิภาพของวิธีการติดตามงานที่หัวหน้างานใช้ในการระบุปัญหาและให้คำแนะนำ (วัดจากการประเมินของผู้ใต้บังคับบัญชา/ผลลัพธ์ของงาน)
- **เป้าหมาย :** ระดับประสิทธิภาพสูงขึ้น

การให้ข้อเสนอแนะ และการสนับสนุน

- **เชิงคุณภาพ :** ระดับความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อข้อเสนอแนะและการสนับสนุนที่ได้รับจากหัวหน้างานระหว่างการปฏิบัติงาน (วัดจากแบบสอบถาม)
- **เป้าหมาย :** ระดับความพึงพอใจสูงขึ้น

การแก้ไขปัญหาและ การปรับปรุง

- **เชิงคุณภาพ :** การประเมินความสามารถของหัวหน้างานในการระบุปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงได้อย่างเหมาะสม (วัดจากการประเมินของผู้บังคับบัญชา/ผลลัพธ์ของงาน)
- **เป้าหมาย :** ระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงสูงขึ้น

การประเมินผลงาน ตามเป้าหมาย

- **เชิงปริมาณ :** เปอร์เซ็นต์ของงานที่แล้วเสร็จตามเป้าหมายและภายในเวลาที่กำหนด
- **เป้าหมาย :** เปอร์เซ็นต์ความสำเร็จสูงขึ้น
- **เชิงคุณภาพ :** คุณภาพของผลงานที่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (วัดจากการประเมินผลงาน)
- **เป้าหมาย :** ระดับคุณภาพของผลงานสูงขึ้น

4 วิธีการเก็บข้อมูลเพื่อวัดผล



แบบสอบถาม :

สอบถามความคิดเห็น
และความพึงพอใจของผู้ใต้
บังคับบัญชา



การสังเกต :

สังเกตพฤติกรรมและ
วิธีการทำงานของ
หัวหน้างาน



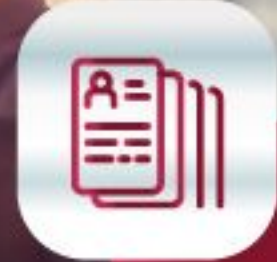
การสัมภาษณ์ :

สัมภาษณ์ผู้ใต้บังคับ
บัญชา หัวหน้างาน และ
เพื่อนร่วมงาน



การประเมินผลงาน :

ประเมินผลลัพธ์ของงาน
ที่หัวหน้างานสั่งการ
มอบหมาย และติดตาม



รายงาน :

รวบรวมข้อมูลจากรายงาน
ความคืบหน้าของงานและ
การบันทึกต่างๆ

5 ข้อควรพิจารณาเพิ่มเติม

1

ลักษณะของงาน :

ตัวชี้วัดอาจต้องปรับเปลี่ยน
ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน
และประเภทของทีม

2

ระดับของหัวหน้างาน

หัวหน้างานในระดับ
ต่างๆ อาจมีตัวชี้วัด
ที่แตกต่างกัน

3

วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรอาจ
มีผลต่อการประเมินและ
เป้าหมายของตัวชี้วัด

4

การให้ข้อเสนอแนะ:

ผลจากการวัดผลควรนำไป
ใช้ในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อ
พัฒนาความสามารถของ
หัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง

“

การนำตัวชี้วัดเหล่านี้ไปใช้ ควรมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้จริง
รวมถึงมีการสื่อสารให้หัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการวัดผล
เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงอย่างแท้จริง

”

ตัวชี้วัดการควบคุมงานเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารและทีมงานสามารถติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นี่เป็นตัวชี้วัดหลักที่มักใช้ในกระบวนการควบคุมงาน

01.

**ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ
(Performance Metrics)**

- 1.1) **ความเร็วในการดำเนินงาน (Turnaround Time)**
 - เวลาที่ใช้ในการทำงานให้เสร็จสิ้นเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด
- 1.2) **คุณภาพงาน (Quality of Output)**
 - จำนวนข้อผิดพลาดหรือความคลาดเคลื่อนในการส่งมอบงาน

02.

**ตัวชี้วัดด้านต้นทุน
(Cost Metrics)**

- 2.1) **ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Operational Costs)**
 - งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานเทียบกับงบประมาณที่วางไว้
- 2.2) **ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร (Resource Utilization)**
 - การจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยไม่เกิดการสูญเสีย

03.

**ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติตามแผน
(Compliance & Process Metrics)**

- 3.1) **ความตรงต่อเวลา (On-time Delivery)**
 - เปอร์เซ็นต์ของงานที่สำเร็จตามกำหนดเวลา
- 3.2) **การปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนด (Regulatory Compliance)**
 - ความสอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์กรหรือหน่วยงานกำกับดูแล

04.

**ตัวชี้วัดด้านการปรับปรุงและนวัตกรรม
(Improvement & Innovation Metrics)**

- 4.1) **จำนวนแนวทางการพัฒนาใหม่ (Innovation Implementation Rate)**
 - จำนวนข้อเสนอหรือแนวทางใหม่ที่ถูกนำมาใช้เพื่อปรับปรุงการทำงาน
- 4.2) **ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability to Change)**
 - ความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

05.

**ตัวชี้วัดด้านทรัพยากรบุคคล
(HR & Workforce Metrics)**

- 5.1) **อัตราการลาออก (Employee Turnover Rate)**
 - จำนวนพนักงานที่ลาออกเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด
- 5.2) **ความสามารถและศักยภาพของทีม (Employee Productivity & Skill Development)**
 - การประเมินศักยภาพและความสามารถของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงาน

ศิลปะการสั่งงานและมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การสั่งการ (Directing)

การใช้อิทธิพลแห่งอำนาจหน้าที่ของผู้นำควบคุมไปกับสิ่งจูงใจในการสอนงานให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน



นอกจากนี้ การสั่งการ ยังหมายความรวมถึงการใช้อำนาจแต่งตั้งคนทำงานประสานงานเพื่อสร้างความเข้าใจและลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วย



WWW.HRODTHAI.COM



สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

องค์ประกอบของการสั่งงาน



ผู้ออกคำสั่ง



ผู้รับคำสั่ง



การติดต่อสื่อสาร

ลักษณะของพฤติกรรมของผู้รับคำสั่ง

	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
ปฏิบัติได้	เข้าใจคำปฏิบัติได้ถูกต้อง	ไม่เข้าใจคำสั่งแต่ปฏิบัติ
ปฏิบัติไม่ได้	เข้าใจคำสั่งแต่ไม่ปฏิบัติ	ไม่เข้าใจคำสั่งไม่ปฏิบัติ



WWW.HRODTHAI.COM



สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

รูปแบบในการสั่งการ



สั่งการแบบออกคำสั่ง



สั่งการแบบขอร้อง



สั่งการแบบอาสาสมัคร



สั่งการแบบให้คำแนะนำ

ข้อควรระวังในการสั่งงาน

- ✓ สั่งงานขณะโกรธ
- ✓ โทษผู้ปฏิบัติงาน
- ✓ ขึ้นชมเพียงบางคน
- ✓ สั่งงานหลายเรื่องในขณะเดียวกัน
- ✓ ขาดการวิเคราะห์ให้รอบคอบก่อนการสั่งงาน
- ✓ คำสั่งผิดๆ ถูก ๆ



WWW.HRODTHAI.COM



สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

การมอบหมายงาน



การมอบหมายงาน หรือหน้าที่ ความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถของบุคคลนั้น ๆ แล้วติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายในระยะเวลาที่กำหนด



WWW.HRODTHAI.COM



สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

สิ่งที่หัวหน้างานวิตก

เกี่ยวกับการมอบหมายงาน



- ✓ 1.กลัวว่าตนเองจะสูญเสียอำนาจการควบคุมทีม
- ✓ 2.กังวลว่าคนอื่นจะมองว่าพวกเขาทำสิ่งเลวร้ายหน้าที่และความรับผิดชอบของตัวเองหรือเปล่า
- ✓ 3.บางครั้งก็เชื่อว่าการทำงานต่าง ๆ ด้วยตัวเองจะให้ประสิทธิภาพที่ดีกว่า

วิธีแก้ไขความวิตกกังวล



ให้คิดว่าการมอบหมายงานนั้นจะช่วยพัฒนาทักษะการทำงานให้กับลูกน้อง



เป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยพิจารณาการเลื่อนขั้นของพนักงาน



คุณต้องวางใจในความสามารถของลูกน้องของคุณ



WWW.HRODTHAI.COM



สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

ขั้นตอนในการพิจารณาคนที่เหมาะสมที่สุด

ทักษะที่ต้องใช้ในงานนั้น

ทำความเข้าใจจุดแข็ง-จุดอ่อนของตนเองและลูกน้อง

รวบรวมทักษะของทุกคนแล้วนำมาเปรียบเทียบ

มองหาทรัพยากรที่มีอยู่ (รวมทั้งภายนอกทีมและหัวหน้าด้วย)

พิจารณาทรัพยากรภายนอกองค์กร

คนที่เหมาะสม



WWW.HRODTHAI.COM



สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



- 1. สมัครอบรมผ่าน www.topprobooking.com
- 2. กรณีสำรองที่นั่งล่วงหน้า 7 - 10 วัน
- ** กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ท็อป โปรเฟสชั่นแนล แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด"
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- ** ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ปณ. 20130

ลงทะเบียนอบรมได้ที่
www.topprobooking.com



สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

☎ 098-281-9879 | 065-956-4064 | 063-268-1079 | ✉ crm@topprobooking.com | 📱 @HRODTHAI | 📺 HRODTHAI