

# เทคนิคการมอบหมายงาน และการ ติดตามผลอย่างมีประสิทธิภาพ

By  
British Standard Institute (BSI)



# การมอบหมายงาน คืออะไร?

การมอบหมายงาน (Delegation) หมายถึง การให้บุคคลอื่นทำงาน โดยการมอบหมายงาน ชิ้นใดชิ้นหนึ่ง หรือโครงการใดโครงการหนึ่งให้อีกคนหนึ่งทำ ซึ่งคนที่ถูกมอบหมายงานนั้นอาจจะเป็นเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับตำแหน่งเท่าเทียมกัน เพื่อนร่วมทีมงานในโครงการเดียวกัน พนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้มอบหมายงาน หรือบุคคลภายนอกองค์กรที่ว่าจ้างมาก็ได้ และคนที่ถูกมอบหมายงานนั้นจะมีพันธสัญญาผูกพันกันว่าจะต้องทำงานหรือโครงการนั้นให้เสร็จสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้มอบหมายงานได้มอบหมายงานให้คนอื่นทำแล้ว ผู้มอบหมายงานไม่เพียงแต่จะโอนภาระงานนั้นไปให้เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการ โอนความรับผิดชอบไปให้ด้วย การมอบหมายงานเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับ ผู้บริหาร/ผู้มอบหมายงาน ที่ต้องการใช้เวลาและทรัพยากรของตนเองให้คุ้มค่าที่สุด



# ประโยชน์ของการมอบหมายงาน

## หัวหน้า

- ได้พัฒนาทักษะการตัดสินใจ และการสื่อสาร
- ได้ลดขั้นตอนการทำงานลงบ้าง เพื่อให้ไปทำงานอื่นที่มีประโยชน์กว่าได้
- บรรลุเป้าหมายของงาน โดยได้รับความร่วมมือจากทีมงาน

## ลูกน้อง

- ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงานใหม่ๆ
- มีโอกาสได้แสดงศักยภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้ ผู้บังคับบัญชาได้เห็น

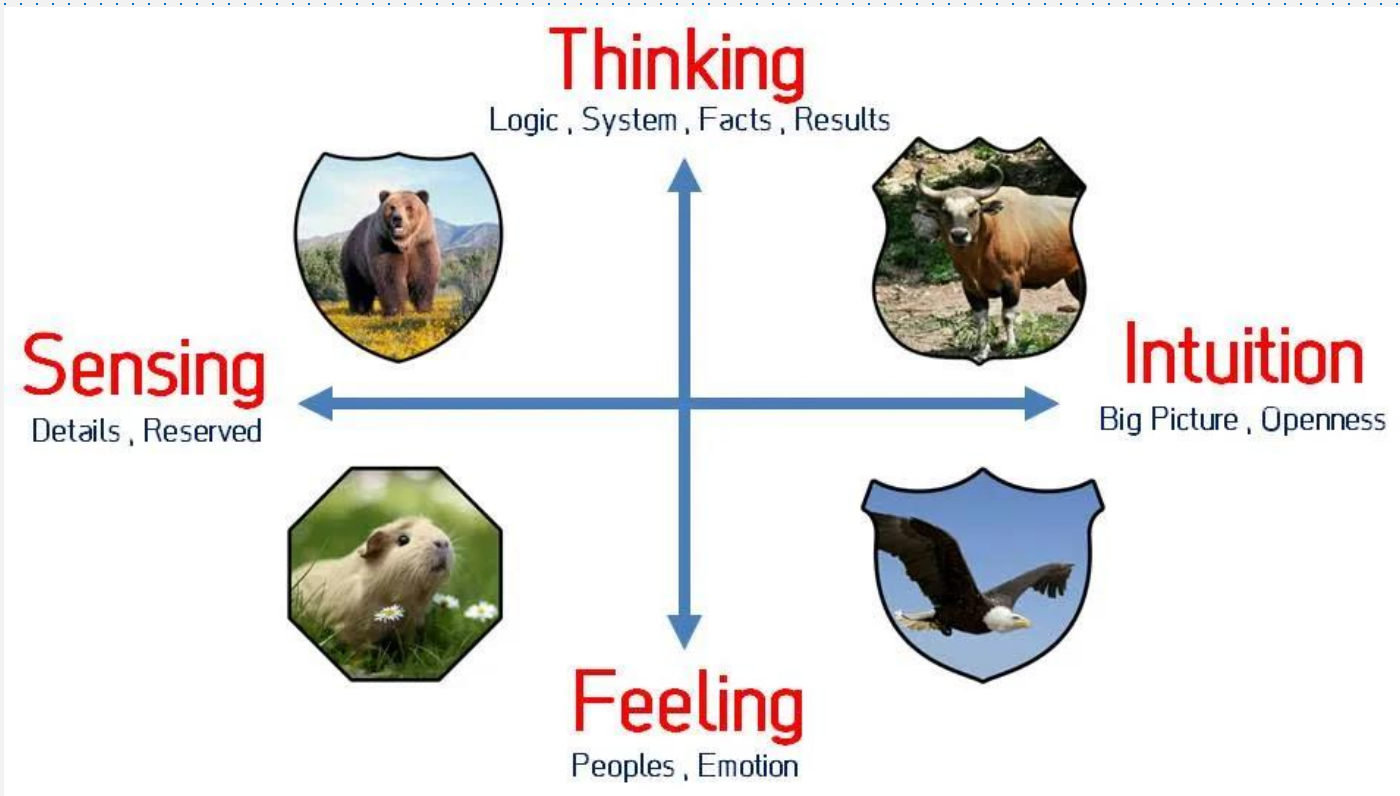
## องค์กร

- ประหยัดค่าใช้จ่าย เมื่อกระจายงานให้พนักงานที่เหมาะสมทำ
- ได้รับความคิดสร้างสรรค์ใหม่จากพนักงานระดับอื่นๆ
- เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

# วัตถุประสงค์ของการมอบหมายงาน

- เพื่อให้ผู้ที่มอบหมายงานและผู้รับมอบหมายงานมีความเข้าใจในหลักการมอบหมายงาน (Delegation) และการเอื้ออำนาจ (Empowerment) ได้อย่างถูกต้องและปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม
- เพื่อทำให้ผู้เรียนสามารถเอาชนะหลุมพรางทางความคิดเชิงลบที่เป็นสาเหตุทำให้การมอบหมายงานไม่มีประสิทธิผลได้ด้วยตัวเอง
- เพื่อให้ผู้รับงานได้พัฒนาเทคนิคการมอบหมายงาน การติดตาม การสอนงานและการให้ข้อมูลป้อนกลับให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตามสถานการณ์ของแต่ละบุคคล

# รู้จักคน 4 ประเภท



## ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y

**ทฤษฎี X** มองว่ามนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสดังกล่าวก็จะหลีกเลี่ยงการทำงาน มนุษย์นั้นจะขาดความรับผิดชอบในการทำงานในขณะที่จะแสวงหาความมั่นคงเป็นสำคัญ จึงต้องการการควบคุมอย่างใกล้ชิด และขู่เชิญให้ทำงาน จึงจะยอมทำงาน

**ทฤษฎี Y** มองว่าทุกคนความรับผิดชอบและไม่ได้เกียจคร้าน แต่ประสบการณ์ต่างหากที่ทำให้เขาเป็นเช่นนั้น มนุษย์ทำงานเป็นธรรมชาติเหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อน และมีแนวทางการทำงานเป็นของตนเอง จึงไม่ต้องมาควบคุมเพราะเขารับผิดชอบและควบคุมดูแลตัวเองได้ ตลอดจนมองว่ามนุษย์จะมีศักยภาพในการเรียนรู้ มีความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ และมีสติปัญญาในการทำงาน

# ความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory)



# หลักการ 4 L.

- Love
- Learn
- Live
- Legacy





## กลยุทธ์ในการมอบหมายงาน

1. การมอบหมายงานต้องเหมาะสมกับสถานการณ์
2. งานต้องเป็นไปได้
3. ผู้รับมอบงาน จะต้องเข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย
4. การมอบหมายไม่ควรคลุมเครือ
5. ใช้ถ้อยคำที่เชิญชวนให้ทำ ไม่วางอำนาจ
6. มีการแนะนำงานอย่างคร่าวๆ
7. อธิบายเหตุผลประกอบการมอบหมายงานเสมอ



# ลักษณะของการมอบหมายงาน

## การมอบหมายโดยตรง

- มีเหตุฉุกเฉิน
- เป็นงานที่ต้องการการควบคุมอย่างเข้มงวด
- ต้องการให้ทำทันที

## การมอบหมายด้วยการขอร้องให้ทำ

- งานปกติ
- เมื่อต้องการให้ผู้ปฏิบัติใช้ดุลยพินิจเองบ้าง

## การมอบหมายด้วยการเสนอแนะ

- ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์
- ใช้กับคนที่รู้งาน รู้หน้าที่ดีอยู่แล้ว
- ใช้กับคนที่มีความรับผิดชอบดีอยู่แล้ว



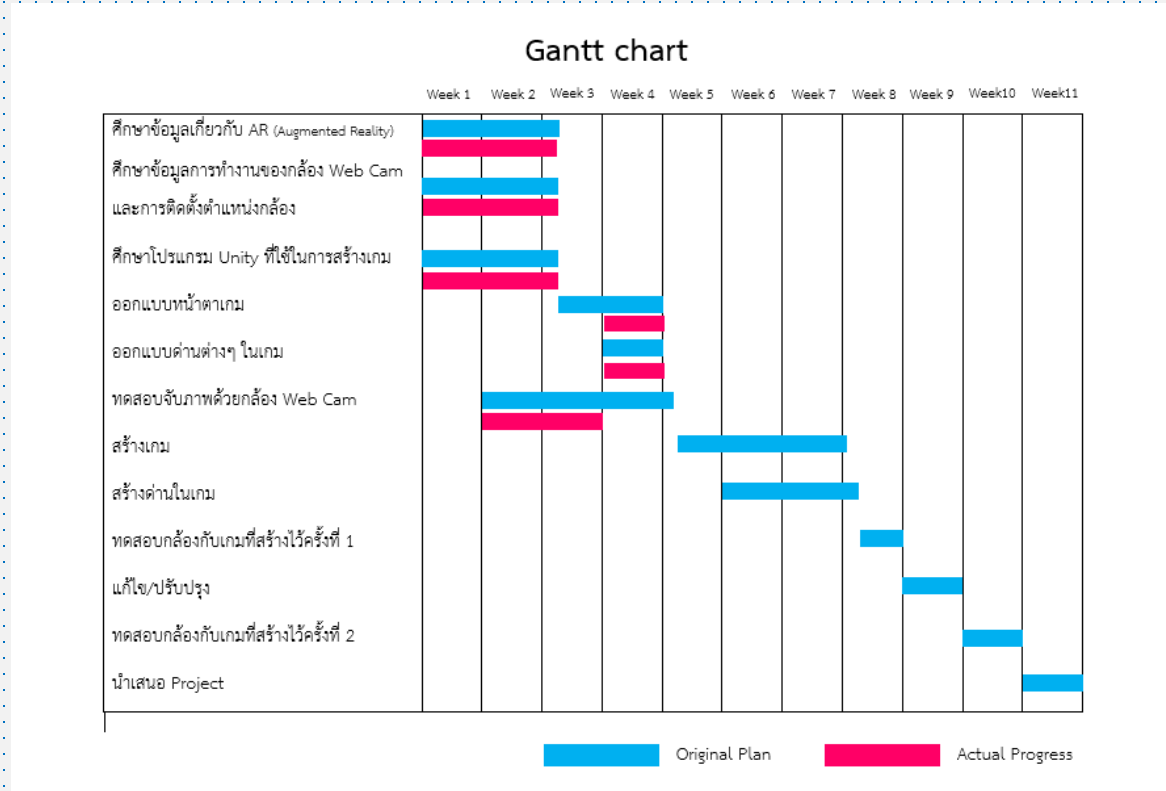
## การติดตามงาน: ผู้ติดตามงาน

- ต้องมีความรู้และความเข้าใจในโครงการที่จะติดตามงาน และสามารถตอบคำถามได้
- ได้รับการเพิ่มพูนทักษะ โดยผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการติดตามและนิเทศงาน
- ต้องสามารถนิเทศงานหรือช่วยฟื้นฟูแก้ไขปัญหาคืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว โดยไม่ต้องรอถาม
- ต้องรักษาเวลาในทุกสถานการณ์ หลักการและเทคนิคในการติดตามงาน
- ทีมติดตามงานต้องมีการหารือในภาพรวมของการติดตามงานล่วงหน้า จัดทำแผนการติดตามงานและแบ่งบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน
- ต้องเตรียมความพร้อมในการติดตามงานและการประสานงานผู้เกี่ยวข้องล่วงหน้า
- ต้องติดตามงานในช่วงเวลาที่เหมาะสม
- สมาชิกทีมติดตามงาน ต้องมีเทคนิคการติดตามงานที่ดี มีมุมมองเป็นเชิงบวก

# SMART Goals...



# เครื่องมือการติดตามงาน



## ตัวชี้วัดความสำเร็จของการติดตามงาน

- ร้อยละของระยะเวลาการดำเนินการออกแบบและคำนวณ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดในภาพรวมของกลุ่มตั้งแต่การพิจารณาวางขั้นตอนการทำงานจนถึงการทำให้จริง
- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพและสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดเป้าหมายไว้
- ร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของงาน
- ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้ แสดงให้เห็นถึงการลดค่าใช้จ่ายของการทำงานให้ เป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน

# Reasons to choose BSI.

## Relevant

We're the business standards company that helps organizations by improving performance, managing risk more effectively and enabling sustainable growth.

## Over 100 years' experience

The world's first National Standards Body and a founding member of ISO.

## Leading Global Standards Creation Body

We shape British (BS), European (EN), International (ISO), Publically Available Specifications (PAS) and Private Standards.

## Our Assessors

BSI invest heavily in recruiting and developing the best assessors, who score, on average, 9.2/10 in our Global Client Satisfaction Survey.

## The BSI Assurance Mark.

BSI Assurance Mark provides international recognition, associating your organization with excellence and best practice, and provides credibility to your key marketing messages.



# What we do...





# Contact Information

Address: BSI Group (Thailand) Co., Ltd.  
127/25 Panjathani Tower, 24<sup>th</sup> Fl.  
Nonsee Road, Chongnonsee, Yannawa,  
Bangkok 10120

Tel: 02 294 4889-92

Fax: 02 294 4467

Email: [infothai@bsigroup.com](mailto:infothai@bsigroup.com)

Web: [www.bsigroup.com/en-th](http://www.bsigroup.com/en-th)