

## ส่งงานอย่างไร...จะได้งาน...จะได้ไม่่ง

นำเสนอเมื่อ : 4 ส.ค. 2552

การปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสัมฤทธิ์ผลตามที่เราร้องการ การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ปฏิบัติมีส่วนสำคัญไม่น้อย หากการสื่อสารชัดเจน ถูกต้อง ก็จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่เสียเวลา เสียอารมณ์ และเสียความรู้สึก

มีบ่อยครั้งที่สั่งงานให้ผู้ปฏิบัติไป ปรากฏว่าผลงานที่ออกมาไม่ตรงตามที่เราร้องการ จะต้องสั่งงานใหม่ และผู้ปฏิบัติก็ต้องเริ่มนับหนึ่งใหม่ งานที่ทำไปแล้ว เสมือนกับไม่ได้ทำอะไรลงไปเลย และบ่อยครั้ง ต้องมาแก้ไขงานหลายรอบ หลายครั้ง เป็นที่เบื่อบระอาของคนสั่ง และคนทำอยู่ไม่น้อย

คนทำก็บ่นว่าจะเอาอย่างไรกันแน่ สั่งมาให้ชัดเจน จะเอาแบบไหน อย่างไร จะได้ไม่ต้องแก้ไขหลายครั้ง จะได้ไปทำงานอย่างอื่นอีก หากรอดแต่แก้ไขกลับไป-มา เสียเวลาเปล่า บางครั้งพาลเสียอารมณ์ไปทั้งคนสั่ง และ คนทำ เสียอีก

จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าจะให้การสื่อสารระหว่างผู้สั่ง กับ ผู้ทำ หรือผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ปฏิบัติ เกิดสัมฤทธิ์ผล และไม่มีปัญหา น่าจะมีหลักเกณฑ์ดังนี้

(๑) **เรื่องที่จะทำ** จะต้องบอกให้ชัดเจนว่า เรื่องที่สั่งไปให้ทำ ทำเรื่องอะไร หากมีหลายเรื่องต้องบอกให้ชัดเจน

(๒) **นำไปเพื่ออะไร** การให้ทำเรื่องดังกล่าวต้องการอย่างไร ทำไปเพื่ออะไร บางครั้งต้องอธิบายให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจด้วย ยกเว้นแต่เป็นเรื่องเดิม ๆ ที่เคยปฏิบัติมาแล้ว หากเป็นเรื่องใหม่ นโยบายใหม่ ต้องพูดให้คนทำเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ด้วย

(๓) **ใครให้ข้อมูล** ข้อมูลที่เกี่ยวกับการงานที่จะหาได้ที่ไหน คนทำจะแสวงหาอย่างไร หากคนทำมีอยู่แล้ว ก็ไม่ต้องแนะนำ ถ้ายังไม่มี เพื่อความรวดเร็วควรจะบอกแหล่งที่มา ที่มีด้วย เพื่อสะดวกในการนำมาประกอบการพิจารณา

(๔) **อย่าลืมจุดสำคัญ** หากมีหลายเรื่องที่จะต้องทำ ควรจะเรียงลำดับความสำคัญอันไหนก่อนหลัง สำคัญน้อย สำคัญมาก ต่วนที่สุด ต่วนมาก และต่วนใหญ่ปฏิบัติทราบถึงความเร่งด่วนด้วย

(๕) **การกำกับและรับผิดชอบ** จะต้องกำกับ และควบคุมให้ผู้ปฏิบัติมีความรับผิดชอบด้วย หากมีความผิดพลาดจะเกิดผลเสียหายอย่างไร ต้องใคร ตอบประชาชน ตอหน่วยงาน และตอตนเอง

หากผู้สั่งและผู้ปฏิบัติได้ดำเนินการให้การสื่อสารระหว่างกันมีความชัดเจนในเรื่องที่ทำ นำไปเพื่ออะไร ใครเป็นผู้ให้ข้อมูล อย่าลืมจุดสำคัญ และการกำกับและความรับผิดชอบแล้ว ก็จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ความถูกต้อง และเกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายขององค์กรต่อไปอย่างแน่นอน

