

หน่วยที่

# การฟังคำสั่ง หรือ คำแนะนำ การปฏิบัติงาน





# การฟังคำสั่งหรือคำแนะนำ การปฏิบัติงาน

คำสั่งและข้อแนะนำมีความแตกต่างกัน  
คือ คำสั่ง เป็นการบอกให้ปฏิบัติ โดยผู้รับคำสั่ง  
จะต้องปฏิบัติตาม ส่วนข้อแนะนำ เป็นการเสนอ  
แนวทางให้ปฏิบัติ ผู้รับคำสั่งจะปฏิบัติหรือไม่  
ปฏิบัติก็ได้

คำสั่งหรือข้อแนะนำส่วนใหญ่มาจาก  
การสั่งการของผู้บังคับบัญชาที่มอบหมายงาน  
ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุ  
วัตถุประสงค์ในงาน ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้





# องค์ประกอบของการสั่งการ



องค์ประกอบ  
ของการสั่งการ

## ๑ ผู้ออกคำสั่ง

หมายถึง ผู้บังคับบัญชา ที่มีอำนาจในการออกคำสั่ง

## ๒ คำสั่ง

- ❖ คำสั่งแบบออกคำสั่ง (Command)
- ❖ คำสั่งแบบขอร้อง (Request)
- ❖ คำสั่งแบบให้คำแนะนำ (Suggest)
- ❖ คำสั่งแบบอาสาสมัคร (Volunteer)

## ๓ การติดต่อสื่อสาร

- ❖ การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication)
- ❖ การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication)

## ๔ คำพูด

เป็นเสียงที่ส่งข้อความที่ผู้ออกคำสั่งใช้สั่ง

## ๕ ผู้รับคำสั่ง

หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชา



## ข้อควรรู้ :

องค์ประกอบของการสั่งการต้องมีครบองค์ประกอบของการสื่อสาร เพราะการสั่งการก็จัดเป็นการสื่อสารด้วยเช่นกัน

| องค์ประกอบของการสั่งการ     | องค์ประกอบของการสื่อสาร |
|-----------------------------|-------------------------|
| ๑. ผู้ออกคำสั่ง             | ๑. ผู้ส่งสาร            |
| ๒. คำสั่ง                   | ๒. สาร                  |
| ๓. การติดต่อสื่อสารและคำพูด | ๓. สื่อ                 |
| ๔. ผู้รับคำสั่ง             | ๔. ผู้รับสาร            |





# หลักการฟังคำสั่ง หรือข้อเสนอแนะนำการปฏิบัติงาน

การฟังคำสั่งหรือข้อเสนอแนะนำการปฏิบัติงานมี หลักการดังนี้

๑ ตั้งใจ มีสมาธิ เพื่อติดตามคำสั่งหรือข้อเสนอแนะ ▶▶

๒ ทำความเข้าใจและจับใจความสำคัญให้ได้ ▶▶

๓ จำหรือจดบันทึกคำสั่ง เพื่อนำไปปฏิบัติให้ถูกต้อง ▶▶

๔ ทบทวนคำสั่งหรือข้อเสนอแนะเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ  
ของตนเอง ▶▶

๕ หากไม่เข้าใจคำสั่งให้ซักถาม หรือขอคำแนะนำเพิ่มเติม  
จากผู้ออกคำสั่งให้เข้าใจ ▶▶



# ข้อบกพร่องของการฟังคำสั่ง หรือข้อแนะนำการปฏิบัติงาน

การฟังคำสั่งหรือข้อแนะนำการปฏิบัติงานแล้วปฏิบัติงานไม่ได้ตามวัตถุประสงค์  
ของงาน อาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ ตามองค์ประกอบของการสั่งการ

- สั่งงานไม่ชัดเจน
- เปลี่ยนแปลงคำสั่งบ่อย
- สั่งข้ามขั้นตอน
- ไม่มีเวลาให้ซักถาม
- สั่งงานล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์
- ขาดการติดตามผลการสั่งงาน

- คำสั่งไม่ชัดเจน  
วกวน
- สภาพแวดล้อมใน  
การสั่งงานทำให้  
ได้ยินคำสั่งไม่ชัด
- เลือกรูปแบบของ  
คำสั่งไม่เหมาะสม

- เลือกรูปแบบ  
การสื่อสาร  
ไม่เหมาะสม  
กับคำสั่ง

- ไม่เข้าใจคำสั่ง แล้วไม่กล้าถาม
- รับคำสั่งมาไม่ชัดเจน
- ขาดความสามารถในการปฏิบัติงาน
- ไม่รายงานผลการปฏิบัติงานให้  
ผู้บังคับบัญชาทราบ



พฤติกรรมของผู้ฟังคำสั่งหรือข้อแนะนำการปฏิบัติงาน สามารถ  
แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ

|               | เข้าใจ                              | ไม่เข้าใจ                              |
|---------------|-------------------------------------|----------------------------------------|
| ปฏิบัติได้    | ๑. เข้าใจคำสั่งและปฏิบัติได้ถูกต้อง | ๒. ไม่เข้าใจคำสั่งแต่ปฏิบัติได้ถูกต้อง |
| ปฏิบัติไม่ได้ | ๓. เข้าใจคำสั่งแต่ไม่ปฏิบัติ        | ๔. ไม่เข้าใจคำสั่งและไม่ปฏิบัติ        |

๑. เข้าใจคำสั่งและปฏิบัติได้ถูกต้อง

เป็นการฟังคำสั่งหรือข้อแนะนำ  
ในการปฏิบัติงานที่สัมฤทธิ์ผล

๓. เข้าใจคำสั่งแต่ไม่ปฏิบัติ

อาจเกิดจากการปฏิบัติตามคน  
หมู่่มากก็ได้แต่เป็นการฟังคำสั่งหรือ  
ข้อแนะนำในการปฏิบัติงานที่สัมฤทธิ์ผล

๒. ไม่เข้าใจคำสั่งแต่ปฏิบัติได้ถูกต้อง

อาจเกิดจากการปฏิบัติตามคนหมู่่มาก  
ก็ได้แต่เป็นการฟังคำสั่งหรือข้อแนะนำใน  
การปฏิบัติงานที่สัมฤทธิ์ผล

๔. ไม่เข้าใจคำสั่งและไม่ปฏิบัติ

อาจเกิดจากการขาดความสามารถหรือ  
ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นการฟัง  
คำสั่งหรือข้อแนะนำในการปฏิบัติงานที่ไม่  
สัมฤทธิ์ผล

พฤติกรรมของผู้ฟังคำสั่งหรือ  
คำแนะนำในการปฏิบัติงานแต่ละประเภท  
แสดงถึงลักษณะนิสัยและทัศนคติในการ  
ทำงานของผู้ฟังคำสั่งหรือคำแนะนำใน  
การปฏิบัติงานนั้นด้วย



## ข้อควรรู้ :

การฟังเป็นทักษะที่สามารถพัฒนาได้ หากผู้ฟังฝึกฝน  
การฟังให้จับใจความสำคัญของเรื่องที่ฟังแล้วทำความเข้าใจ  
ก็จะสามารถนำประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล



การฟังคำสั่งหรือข้อแนะนำการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ผู้ฟังควรตั้งใจฟังอย่างมีสมาธิเพื่อทำความเข้าใจและจับใจความสำคัญคำสั่งหรือข้อแนะนำที่ได้ฟัง แล้วนำไปปฏิบัติให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของงาน การฟังคำสั่งหรือข้อแนะนำการปฏิบัติงานที่ไม่สัมฤทธิ์ผลจะแสดงให้เห็นลักษณะนิสัยและทัศนคติในการทำงานของผู้ฟังว่ามีความสนใจหรือกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดอีกด้วย