

เอกสารประกอบการสอน
วิชา: การจัดการองค์การ
บทที่ ๘: การสั่งการ (Directing)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

เมื่อเรียนจบบทนี้ ผู้เรียนจะสามารถ:

- อธิบายความหมายและความสำคัญของการสั่งการ
- เข้าใจบทบาทของผู้บริหารในการสั่งการ
- จำแนกประเภทของการสื่อสารในองค์การ
- อธิบายทฤษฎีและเทคนิคการจูงใจพนักงาน
- เข้าใจการบริหารแรงงานสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ

๑. ความหมายของการสั่งการ

การสั่งการ (Directing) คือ กระบวนการชักนำ กำกับ ดูแล และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

๒. ความสำคัญของการสั่งการ

- ช่วยให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น
- สร้างความเข้าใจร่วมในเป้าหมาย
- เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ส่งเสริมความร่วมมือและความสามัคคีในทีม
- ลดข้อขัดแย้งและความสับสนในการทำงาน

๓. บทบาทของผู้บริหารในการสั่งการ

- การสื่อสาร (Communication)
- การจูงใจ (Motivation)
- การนำ (Leadership)
- การควบคุมแรงงานสัมพันธ์ (Labor Relations Management)

๔. การสื่อสารในองค์การ

๔.๑ ความหมายของการสื่อสาร

การถ่ายทอดข้อมูล ความคิด หรือความรู้สึกจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

๔.๒ ช่องทางการสื่อสาร

- การสื่อสารทางตรง (Formal Communication):
 - ลำดับชั้น (Downward, Upward, Horizontal)
- การสื่อสารทางอ้อม (Informal Communication):
 - การพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ เช่น สนทนาในช่วงพัก

๔.๓ องค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

- ชัดเจนและเข้าใจง่าย
- มีการฟังและตอบกลับ
- ตรวจสอบความเข้าใจ
- ใช้ช่องทางที่เหมาะสม

๕. การจูงใจ (Motivation)

๕.๑ ความหมาย

กระบวนการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการทำงาน

๕.๒ ทฤษฎีจูงใจที่สำคัญ

ทฤษฎี	เนื้อหา	ตัวอย่าง
มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)	ความต้องการของมนุษย์ ๕ ระดับ (พื้นฐานถึงสูงสุด)	อาหาร → ความมั่นคง → ความรัก → การยอมรับ → การพัฒนาตนเอง
เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)	ปัจจัยสุขใจ (Motivators) และปัจจัยสุขภาพ (Hygiene Factors)	เงินเดือน, ความปลอดภัย, งานที่ทำหาย
แมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X & Y)	ทัศนคติของผู้บริหารต่อพนักงาน	Theory X: คนเกียจคร้าน, Theory Y: คนมีศักยภาพ
วรูม (Vroom's Expectancy Theory)	แรงจูงใจมาจากความคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทน	ทำงานดี → โบนัส

๖. การนำ (Leadership)

- ลักษณะผู้นำ: มีวิสัยทัศน์, สื่อสารชัดเจน, ยุติธรรม
- สไตล์การนำ:
 - เผด็จการ (Autocratic)
 - ประชาธิปไตย (Democratic)
 - ปล่อยให้ทำตามใจ (Laissez-faire)

๗. การบริหารแรงงานสัมพันธ์

- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน
- การเจรจาต่อรอง (Collective Bargaining)
- การจัดการข้อขัดแย้งและการแก้ไขปัญหา
- การรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นธรรม

สรุปเนื้อหา

- การสั่งการคือการนำและชักจูงพนักงานให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมาย
- การสื่อสารและการจูงใจเป็นหัวใจสำคัญของการสั่งการ
- ผู้นำที่ดีต้องรู้จักปรับสไตล์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์
- การบริหารแรงงานสัมพันธ์ช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี

คำถามทบทวนบทเรียน

๑. อธิบายความหมายของการสั่งการและเหตุใดจึงสำคัญ
๒. เปรียบเทียบทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์กับเฮิร์ชเบิร์ก
๓. ยกตัวอย่างสไตล์การนำที่แตกต่างกัน ๓ แบบ และข้อดีข้อเสีย
๔. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมียอดประกอบใดบ้าง?
๕. อธิบายบทบาทของฝ่ายบริหารแรงงานสัมพันธ์