

แนวทางการพัฒนา Competency ด้านการติดตามงาน



บทความโดย : อารภรณ์ ภูมิวิทยพันธ์ุ

อีเมล : p_arporn11@yahoo.com

การติดตามงาน หมายถึง การกำหนดวิธีการ แหล่งข้อมูล และความถี่ในการติดตามงาน รวมทั้งการกระตุ้นจูงใจให้ผู้อื่นทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ตลอดจนการแจ้งผลความก้าวหน้าของงานได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง

ดังนั้นการติดตามงาน (Follow Up) จึงเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่งที่จัดอยู่ในกลุ่มของความสามารถด้านการบริหารหรือจัดการงาน (Managerial Competency) ซึ่ง Competency ประเภทนี้จะมีได้ทั้งในระดับบริหาร (Executive Level) และระดับพนักงาน (Non-Executive Level) ทั้งนี้มีหลายองค์กรได้นำ Competency ในด้าน "การติดตามงาน" เป็นปัจจัยชี้วัดผลการดำเนินงานด้านหนึ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งพฤติกรรมการติดตามงานจะมีระดับที่แตกต่างกันไป ดังนี้

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1 (ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดอย่างมาก)	<ul style="list-style-type: none">ไม่สามารถรายงานความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายให้ผู้อื่นไปปฏิบัติได้ติดตามความคืบหน้าของงานทุกครั้งเมื่อหัวหน้างานสอบถามถึงสถานะของงานไม่รายงานผลการติดตามงาน ซึ่งต้องให้หัวหน้างานสอบถามก่อนเสมอ
2 (ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none">ติดตามความก้าวหน้าของงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเลือกใช้แหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่ต้องติดตามงานได้อย่างเหมาะสมรายงานผลการติดตามงานให้หัวหน้างานรับทราบเสมอให้ข้อมูลจากการติดตามงานไม่ครบถ้วน ต้องมีการติดตามงานจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลเดิมมากกว่า 1 ครั้ง
3 (ตามมาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none">จัดทำตารางและกำหนดการในการติดตามงานบันทึกและสรุปผลการติดตามงานทุกครั้งรายงานผลการติดตามงานให้หัวหน้างานและทีมงานรับทราบเสมอให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามจากการติดตามงานได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง
4 (เกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none">วางแผนการติดตามงานให้กับสมาชิกในทีมประชุมเพื่อติดตามความคืบหน้าของงานจากบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเคร่งครัดต่อแผนงานที่กำหนดไว้

	<ul style="list-style-type: none"> • เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการติดตามงานไม่สำเร็จของทีมงาน
5 (เกินกว่ามาตรฐาน ที่กำหนด อย่างมาก)	<ul style="list-style-type: none"> • จัดทำแผนการติดตามงานจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้ล่วงหน้าเสมอ • จัดเตรียมแผนงานสำรอง หากงานที่ติดตามไม่ประสบผลสำเร็จ • โน้มน้ำวชักจูงให้ผู้อื่นทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด • เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้น จะมีผลทำให้การทำงานของตนล่าช้าไปด้วย

การพัฒนาความสามารถในด้านการติดตามงานจึงมีความสำคัญซึ่งมีผลทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ จะเห็นได้ว่าองค์กรต่าง ๆ พยายามหาวิธีการในการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการติดตามงานให้ดีขึ้น ดังนั้นดิฉันจึงขอเสนอแนวทางในการพัฒนา Competency ด้านการติดตามงานด้วยหลัก 2 C ได้แก่ Self Control และ People Control ในมุมมองต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Self Control	People Control
วางแผน...บันทึกช่วยจำ	วิเคราะห์คน
ติดตามเป็นระยะ	การใช้ศิลปะการพูด

Self control

หมายถึง การควบคุมตนเองในการวางแผน (planning) และการติดตามงานตามแผนงานที่กำหนดเป็นระยะ ๆ (doing) โดยมีรายละเอียดดังนี้

- **วางแผน...บันทึกช่วยจำ** : ควรมีการจดบันทึกงานที่ยังไม่เสร็จและจำเป็นจะต้องมีการติดตามงานดังกล่าว อย่าใช้วิธีการการจดจำเพียงอย่างเดียว เนื่องจากสมองเราคงจะไม่สามารถจดจำสิ่งต่าง ๆ ได้ทุกเรื่อง ดังนั้นควรมีการตรวจสอบและวางแผนงานในการติดตามงานในแต่ละวันว่าคุณจะต้องติดตามงานอะไรบ้าง งานใดมีความสำคัญก่อนหลัง งานใดบ้างที่จะต้องติดตามอย่างเร่งด่วน ซึ่งคุณควรจัดลำดับงานที่จะต้องมีการติดตามในลักษณะของการจดบันทึกแผนการติดตามงานของคุณ
- **ติดตามเป็นระยะ....กระตุ้นการทำงาน** : หากคุณมีการบันทึกแผนการติดตามงานของคุณประจำวันแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ คุณจะต้องดำเนินการติดตามงานของคุณตามแผนที่กำหนด การติดตามงานของคุณจะเป็นการกระตุ้นให้อีกฝ่ายไม่ลืมที่จะทำงานให้คุณ นอกจากนี้คุณยังได้รับรู้ถึงความก้าวหน้าของงานคุณอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามคุณไม่ควรติดตามงานจนถี่

เกินไป...ขอให้พิจารณาความเหมาะสมของเวลา....อย่าตามงานจนทำให้อีกฝ่ายเกิดความ
รำคาญจนไม่อยากจะทำงานให้กับคุณ....หลังจากที่คุณติดตามงานของคุณเสร็จเรียบร้อยแล้ว
แล้ว...อย่าลืมที่จะรายงานความก้าวหน้าในงานของคุณให้กับหัวหน้างานรับทราบเสมอ....
อย่ามัวแต่รอให้หัวหน้างานของคุณต้องมาสอบถามการติดตามงานจากคุณ...ไม่ดีต่อ
Competency ของคุณเองอย่างแน่นอน

People Control

หมายถึง การควบคุมบุคคลอื่นให้ดำเนินงานให้กับคุณ ซึ่งการควบคุมบุคคลอื่นจะยากกว่าการควบคุมตนเอง ดังนั้นคุณ
จะต้องพยายามศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะของคน รวมทั้งการใช้ศิลปะการพูดเพื่อติดตามผลการทำงาน ดังนี้

วิเคราะห์ลักษณะของคน : ย่อมแน่นอนว่าคุณจะต้องมีการติดตามงานจากกลุ่มคนบางกลุ่มอยู่บ่อยครั้ง เพราะงานที่คุณ
ทำอาจไม่จบเพียงครั้งเดียว และยิ่งคุณเป็นฝ่ายขอความช่วยเหลือจากคนอื่นแล้วหลังก็แน่นอนคุณจะต้องพยายามศึกษา
และวิเคราะห์ลักษณะของคนที่คุณจะต้องติดตามงานด้วยอยู่บ่อยครั้ง และที่สำคัญหากคุณเป็นหัวหน้างานแล้วหลังก็...
แน่นอนว่าคุณจะต้องมีการติดตามงานจากลูกน้องคุณ...ดังนั้นการวิเคราะห์ลักษณะของคนจึงเป็นสิ่งสำคัญ...เพราะจะช่วย
ให้คุณหาวิธีการในการติดตามงานให้ได้ผลงานตามที่กำหนด....ทั้งนี้ลักษณะของคนมีหลากหลายรูปแบบ...บางคนซึ่งหลัง
ซี้ดืม ต้องคอยเตือนอยู่เสมอ...บางคนไม่ชอบให้ทวงถามงานอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งถ้าคุณจะต้องติดตามงานจากกลุ่มคนที่ไม่
ชอบให้ใครมาจ้ำจี้จ้ำไชอยู่บ่อยครั้ง คุณควรใช้ศิลปะการพูดเพื่อการติดตามงานซึ่งทำให้อีกฝ่ายไม่รู้เลยว่าคุณกำลัง
ติดตามงานของคุณอยู่

การใช้ศิลปะการพูด : คุณสามารถเลือกใช้คำพูดเพื่อการติดตามงานให้เหมาะสมกับบุคคล เวลา และโอกาส เช่น

- **พูดนอกเรื่อง.....เพื่อโยนเข้าสู่ประเด็น :** ก่อนที่คุณจะสอบถามและติดตามงานนั้น ๆ คุณ
อาจจะเริ่มจากการถามไถ่ทุกข์สุข การพูดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือการพูดแต่สิ่งที่ดี (มิใช่
การประจบ) เช่น เมื่อวานนี้ประชุมเป็นอย่างไรบ้าง?...คุณต้องไปร่วมงานปาร์ตี้คืนนี้ไหม?...
วันนี้คุณดูสวยเป็นพิเศษ.... เป็นต้น
- **พูดเสนอความช่วยเหลือ :** คุณอาจเล็งใจไปว่า การที่คุณมาสอบถามความคืบหน้าของงาน
มิใช่ว่าคุณจะมาเร่งให้อีกฝ่ายทำงานให้กับคุณ...คุณเพียงอยากรู้ว่าจะให้คุณช่วยเหลืออะไร
ได้บ้าง เพื่อให้การทำงานของอีกฝ่ายบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด
- **พูดตรงประเด็น :** บางครั้งคุณอาจจะต้องพูดตรงประเด็นกับกลุ่มคนบางกลุ่ม...เนื่องจาก
คุณอาจไม่คุ้นเคย หรือสนิทสนมด้วย....และอาจเป็นกลุ่มคนที่คุณไม่ต้องติดตามงานด้วยอยู่
ครั้ง...อาจเป็นงานโครงการ หรืองานพิเศษที่จัดขึ้นเฉพาะ

เพื่อให้การติดตามงานซึ่งถือได้ว่าเป็น Competency อย่างหนึ่งในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ คุณควรฝึกฝนตัวคุณเอง ให้มีการวางแผนการติดตามงานของคุณ และการปฏิบัติตามแผนงานของคุณ รวมทั้งคุณควรมีศิลปะในการติดตามงาน ด้วยการวิเคราะห์และเลือกใช้ศิลปะการพูดให้เหมาะสมกับบุคคล เวลา และโอกาส