



หัวหน้างานฉลาดใช้

แผลอรุณ พูนพิพัฒนธนศรี
นักพัฒนาระบบบริหารมนุษย์

“แต่” ละคนย่อมมีสไตล์การบริหารงานแตกต่างกัน...ไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว การเป็นหัวหน้างานจะว่ายากก็ยากจะว่าง่ายก็ง่ายจริงไหมคะ” พิธีกรสาวสวยเกริ่นทักทายผู้เข้าร่วมงาน ปาร์ตี้บอสซี่ (Party Bossy) จัดโดยสายงานทรัพยากรบุคคลขององค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง

ปาร์ตี้บอสซี่เป็นงาน Show and Share ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การบริหารงานของหัวหน้างานหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่าย Production ฝ่ายการตลาด และพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายธุรการ และโลจิสติก ฝ่ายบริหารทั่วไป เหมามาหมดทุกฝ่ายว่ากันเถอะ ฝ่าย HR เป็นแม่งานหรือเป็นคุณอำนวย (Facilitator)

บรรยากาศของงานเป็นกันเอง แต่งตัวตามสบาย มีข้าวและขนมอร่อยๆ มาบริการสับเปลี่ยนไปไม่ซ้ำ มีน้ำสมุนไพรดีต่อสุขภาพให้ชื่นใจ กินไปคุยไปฟังไปเพลินๆ...สบายใจ ไม่มีพิธีรีตอง การแลกเปลี่ยนประสบการณ์อยู่ในรูปแบบง่ายๆ ขึ้นอยู่กับคนที่มาแชร์ จะพูดคุยกันฉันท์เพื่อนฝูง หรือถนัดอะไร สะดวกแบบไหนเอาที่สบายใจ ไม่กดดันกัน แต่ด้วยกติกาสบายๆ ทำให้แต่ละคน Try to Do Your Best for Sharing+++

งานปาร์ตี้บอสซี่เป็นงานที่ไม่ได้เป็นไฟล์ทบังคับใครใคร่มา... มาตามความสมัครใจ เพียงขอให้แจ้งล่วงหน้า เพื่อจะได้เตรียม

เสบียงกรังได้เพียงพอ นับเป็นความท้าทายอย่างยิ่งของทีมฟา (Fa) HR ที่ต้องจัดงานให้น่าสนใจ และมีเสน่ห์มากพอที่จะดึงดูดให้หัวหน้างานยอมทิ้งงานทั้งเก้าอี้สักครึ่งวันเพื่อมางานปาร์ตี้บอสซี่

“ปาร์ตี้บอสซี่ครั้งนี้จัดเป็นครั้งที่ 4 ในรอบปี ทีมฟาขอขอบคุณทุกท่านที่เป็น FC และให้การสนับสนุนด้วยดีมาตลอด คราวนี้เน้นชนิดเป็นพิเศษไปด้วยเหล่าบรรดาเสนาธิการหัวกะทิจากหน่วยงานต่างๆ ขอเรียนเชิญ หัวหน้าตะวัน หรือพี่ตะวัน หัวหน้างานคนเก่งของเรา ซึ่งดูแลงานฝ่ายการตลาด และพัฒนาธุรกิจ มีเหล่าจอมยุทธ์ทั้งหมด 12 คน จะมาแชร์เรื่องราวของ “หัวหน้างานฉลาดใช้” ฟังดูคุ้นๆ แต่มีปริศนาแฝงอยู่ในที่ คงไม่ธรรมดาซะแล้ว งานนี้ใช้ไหมคะหัวหน้าตะวัน ขอเรียนเชิญค่ะ”

พี่ตะวัน เป็นหัวหน้างานที่ใช้งานลูกน้องเก่งที่สุด

พี่ตะวัน แก่ซิคดี!!! ได้ลูกน้องเก่งๆ ทั้งนั้น

พี่ตะวัน อารมณ์ดี ไม่เคยดุตาลูกน้องเลย

วันๆ ไม่เห็นแกทำอะไร ประชุมมอบหมายงาน...ตามงาน

ลูกน้องอย่างเดียว ห้องทำงานแกส่วนมากจะเปิดตลอด มีเทศกาลปิดห้องไม่บ่อยนัก อ้อ! อีกอย่างที่เห็นบ่อยคือ หัวหน้าตะวันมักจะไปกินข้าวมื้อกลางวันบ้าง...มือเย็นบ้างกับน้องๆ ทีมงาน บางทีแกไปตีเบต...โยนโบล์กับพวกเด็กๆ ในฝ่ายด้วยนะ แกขยัน!!! พลังเหลือล้น เดี่ยวก็จัดฉลองความสำเร็จกับทีมงาน แกคงทำบุญมาเยอะ...ทำงาน



ทะเลป่าทุกปี หรือเป้าหมายที่ได้มันง่ายไป ไม่ Challenge (มีคนคิดกันไปต่างๆ นานา)

ภาพเหล่านี้เป็นภาพที่คนอื่นมักเห็น และแอบอิจฉาที่ประจำวันกันเป็นแถว

“ไตรมาสที่แล้วยอดขายที่มเราตกต่ำ (สีหน้าหัวหน้าตะวันค่อนข้างซีเรียส และเคร่งขรึม) ถ้าเป็นอย่างนี้ต่อไปอีก คงไม่สามารถทำผลงานได้ตามเป้าหมายแน่ๆ ที่ต้องการให้พวกเขาปรับกระบวนการทำงานโดยด่วน ลองไปคิดทบทวนกันดู อีก 2 วัน มาคุยกัน”

“คุณนวลพรรณ ผมขอรับการนำเสนอของคุณในที่ประชุมช่วงเช้าวันนี้มาก (พี่แบ่งของน้องๆ อมยิ้มแถมแบบแตก) Slide Presentation กระชับ ดูเข้าใจง่าย เห็นภาพชัดเจน และถ้าไม่ได้การขมวดในตอนสุดท้ายที่มี Gimmick สุดยอด ผมว่าลูกค้าคงไม่ยอมเซ็นสัญญาขอคุณแบ่ง และทีมมากๆ พู่นี้ผมขออนุญาตเป็นเจ้ามือเลี้ยงข้าวกลางวันนะครับ ทั้งทีมเลย”

“ผมเองก็เคยเอาตัวไม่รอดมาแล้วกับเหตุการณ์คล้ายๆ กับที่คุณวิชัยกำลังเจอ ตอนนั้นนะผมกุมขมับไป 3 วันเลย ในที่สุดผมก็เริ่มจาก กลับไปตั้งหลักคุยกับลูกค้าอีกครั้ง และพยายามทำความเข้าใจกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ”

“คุณธีรเดชครับ ผมทราบมาว่าคุณชอบปั่นจักรยานเหวอครับ ปกติไปปั่นที่ไหนกันครับ?” นั่นเป็นการสนทนาระหว่างขึ้นลิฟต์

วันที่พี่ตะวันไม่ทำอะไรจริงๆ แกมีแต่พูดคุย... สื่อสารเชิงบวกกับลูกน้อง มีการให้ Feedback อย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน

แกพูดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งดี และร้ายของตนเอง เพื่อเรียกความมั่นใจ และศรัทธา และเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน แกไม่อายเลยที่จะเล่าเรื่องที่แกล้มเหลวให้ลูกน้องฟัง

หัวหน้าตะวันจำชื่อ และรายละเอียดต่างๆ ของลูกน้องได้อย่างแม่นยำ อย่างกับมีไพลยส่วนตัวอยู่ในหัว แม้กระทั่งคุณธีรเดช... พนักงานใหม่ไฟแรงที่มาทำงานได้เพียง 6 เดือน หัวหน้าบางคนเรียก

ชื่อลูกน้องผิดๆ ถูกๆ หรือสลับกันเป็นประจำ เรื่องเล็กๆ แต่มีความสำคัญต่อใจอย่างมาก ไม่ควรมองข้าม การเรียกชื่อพนักงาน เป็นการสร้างความคุ้นเคย ความรู้สึกมีคุณค่าให้กับพนักงาน หัวหน้าควรทักทายลูกน้อง / ลูกทีมทุกครั้งที่มีโอกาสทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การพูดชื่นชม ในทุกครั้งเมื่อเกิดผลสำเร็จของงาน ควรพูดเฉพาะเจาะจงและเป็นรายบุคคล คือ ควรระบุชมเป็นเรื่องเฉพาะ ไม่ควรชมกว้างๆ เช่น วันนี้ทำได้ดีมากครับ ไม่รู้ว่าอะไรดี ที่สำคัญให้รู้ว่าพูดชื่นชมใคร การพูดแบบนี้ได้ใจมากมาย ที่สำคัญรู้สึกได้ถึงความจริงใจของหัวหน้า ไม่ใช่ชมตามมารยาท อีกประการลูกน้องจะตระหนักด้วยว่า...อะไรเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และควรต้องกระทำอีก ส่วนการพูดตำหนิหรือตักเตือน ควรทำเป็นการส่วนตัวจะดีที่สุด

“คุณธีรเดช คุณเป็นคนจับประเด็น Get ไว เรียนรู้ได้เร็ว ผมอยากให้คุณมี Know How เพิ่มเติมเกี่ยวกับ Project Management ดันปีผมจะเปิด Project ใหม่ คุณธีรเดชน่าจะช่วยผมได้มาก”

“การสืบค้น และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประกอบการตัดสินใจเป็นเรื่องสำคัญมาก ความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ เป็นหัวใจสำคัญ โดยเฉพาะในยุค Big Data ตอนนี้อยู่หน่วยงานของเรามีพี่หมวยเป็นเจ้าแม่ป็นไว ผมอยากให้น้องพลอยมาช่วยงานนี้ ซึ่งพี่หมวยเองก็เห็นด้วย แต่การ On the Job อาจเข้าไป ผมให้ไปอบรมด่วนเลย...น้องพลอยคิดเห็นเป็นอย่างไรบ้างครับ”

แค่เรื่องการสนทนา การสื่อสาร หัวหน้าตะวันก็ได้ใจลูกน้องไปเต็มๆ จะให้ทำอะไรลูกน้องยินดี ไม่มีใครกล้าปฏิเสธ ส่วนเรื่องการพัฒนาลูกน้องให้ก้าวหน้านั้น พี่ตะวันทำหน้าที่หัวหน้าสมัยใหม่ได้อย่างสมบูรณ์ ลูกน้องทุกคนของแกจะต้องได้รับการส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมกับสถาบันภายนอกหรืออบรมภายในองค์กร ทั้งแกแนะนำหัวข้อที่จะพัฒนาเอง และสอบถามความสนใจจากเจ้าตัว หัวหน้าบางคนกลัวเสียเวลาการทำงาน จึงไม่ค่อยปล่อยให้ลูกน้องไปเสริมวิทย์ยุทธ์ นับว่าคิดผิดมหันต์ เมื่อลูกน้องเก่ง มีทัศนคติที่ดี ย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานเป็นทีมได้ดี

เทคนิคสำคัญที่หัวหน้าตะวันใช้เป็นประจำ คือ Positive Message and Feedback ในทุกๆ กระบวนการทำงานไม่ว่าจะเป็นการมอบหมายงาน การติดตามงาน การพัฒนาลูกน้อง ฯลฯ

Behind the Scene ลูกน้องเก่งของหัวหน้าตะวันเป็นแบบนี้เอง คงถึงบ้างอ้อกันแล้ว!!!

และนี่คงเป็นที่มาของฉายา “หัวหน้างานฉลาดใช้” 