



Based True Story

หัวหน้าอลวน ลูกน้องอลวน



แสบอรุณ พูนพิพัฒนกรณ์
นักพัฒนาระบบสารสนเทศ

สภาพ ที่เกิดขึ้นให้เห็นจนชินตา คือ อากาศทำงานไม่ทัน ต้องระดมแขกมาช่วยเป็นครั้งคราว มีปัญหาหน้างานให้แก่ใจไม่หยุดหย่อน ลูกน้องทำงานล่วงเวลา (OT) เป็นประจำ หัวหน้าเองก็ต้องทำงานหลังเลิกงานบ่อยครั้ง ทั้งที่อยู่เป็นขวัญ และกำลังใจให้ลูกน้อง และจำเป็นต้องอยู่เพราะต้องส่งงานจากการที่มีคิวประชุมยาวทั้งวัน

เกิดคำถามน่าคิด!!! คนน้อย ปริมาณงานมากไป (Over Workload) หรือเกิดจากการบริหารจัดการงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้แต่คิด!!! เพราะไม่มีเวลาจัดการอะไรอย่างเป็นรูปธรรมงานหลังไหลเข้ามาเรื่อยๆ ไม่ขาดสาย...ไม่รู้ว่าเริ่มตรงไหนดี รอเวลาที่เหมาะๆ อยู่

ในอีกฝากหนึ่ง...ลูกน้องจับทางหัวหน้าไม่ถูก ไม่รู้จักหัวหน้าไม่รู้ว่าหัวหน้าเป็นคนละเอียดให้ความสำคัญหรือให้คุณค่า (Value) กับความถูกต้อง ความตรงเวลา เมื่อลูกน้องทำงานด้วยความไม่รอบคอบ งานง่ายๆ สอนแล้ว ยังผิดพลาด บางงานล่าช้า ต้องให้ตามงานกันเมื่อถึงกำหนดส่ง ความรับผิดชอบไปไหน??? จึงทำให้หัวหน้าขาดความมั่นใจ และขาดความไว้วางใจในตัวลูกน้อง ทั้งที่มีสัมพันธภาพดีต่อกัน

เป็นภาพที่วนกันไป หัวหน้าไม่กล้ามอบหมายงาน ทั้งที่เป็นงานของลูกน้อง มอบให้ไปแล้วจะทำได้ไหม แล้วถ้างานต้องแก้ไข...งานนั้นจะเสร็จทันไหม งานบางงานผิดพลาดไม่ได้ จะเกิดความเสียหายตามมามากมาย ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานถัดไป (Next

Process) และท้ายสุดกระทบลูกค้า...ลูกค้าคือพระเจ้าของเราขององค์กรนั้นแหละค่ะ แล้วจะทำให้หัวหน้าจันทร์ฉายปล่อยงาน...ปล่อยวางไปได้อย่างไร??

หัวหน้าไม่มอบหมายงาน ไม่สอนงาน ลูกน้องไม่มีความสามารถเพียงพอ ปัญหานี้ใครต้องรับผิดชอบ

ใครกันล่ะ...หัวหน้านะสิที่ต้องรับผิดชอบเต็มๆ จันทร์ฉายครุ่นคิดในเย็นวันหนึ่งที่แสนเหนื่อยล้า สมองเริ่มคิดอะไรวนๆ หาคำตอบที่เป็นแนวทาง (Solution) ชัดเจนไม่ได้ มองไปรอบๆ ออฟฟิศไฟเริ่มปิดไปที่ละดวง แผลอเป็บเดียวเวลาผ่านไปครึ่งชั่วโมง และสปอร์ตไลท์ก็มาอยู่ที่หน่วยงานของหัวหน้าจันทร์ฉาย

อืมม!!! เก็บของกลับบ้านดีกว่า...แต่ในหัวโกล้งหมดแล้ว!!! จันทร์ฉายนึกขำตัวเอง นอกจากเป็นหัวหน้าแล้ว ยังมีหน้าที่สำรวจความเรียบร้อย ปิดไฟ ปิดแอร์ ปิดประตูออฟฟิศอีกด้วย ถ้ามีรางวัลหัวหน้าสายดีก็สายอืด ฉันทงได้รับรางวัลนี้แน่นอน ปราศจากคู่แข่ง แต่ถ้ามีรางวัลหัวหน้าสายไร้ประสิทธิภาพ ฉันทงได้อีก มั่นใจภูมิใจใหม่นี้!!!



จันทร์ฉายถึงเวลาแล้วที่เธอต้องเปลี่ยนแปลง...เสียงสวรรค์ แอบกระซิบบอกด้วยความปรารถนา แล้วฉันจะเริ่มอย่างไรละ ค่อยๆ คิด ขอบใจคิดแล้วต้องลงมือทำอย่างจริงจัง ฉันเชื่อว่า เธอมีทางออก เธอทำได้ ช่วงแรกอาจทำให้นางล่าช้าไปบ้าง แต่เธอต้องตั้งใจ แล้วมันจะดีขึ้นแน่นอน ถ้าเธอไม่เริ่มสักที...ปัญหามันจะใหญ่ขึ้น แบบดินพอกหางหมู และมีผลกระทบกับงานในมิติต่างๆ มากมายอย่างแน่นอน

เธอคิดว่า ลูกน้องอยากจะได้เงินค่าล่วงเวลาไปอีกนานแค่ไหน พอถึงจุดหนึ่งเขาคงเหนื่อย คงอยากไปเที่ยวหรือกลับไปพักผ่อน ในที่สุดแรงจูงใจในการทำงานของเด็กๆ จะลดน้อยถอยลงไปเรื่อยๆ ประสิทธิภาพการทำงานก็จะลดลงไปด้วย

จันทร์ฉายตัดสินใจไลน์ไปหาพี่ที่เคาร์พาร์คคนหนึ่งทันที แต่หยุดคิดนิดหนึ่ง...เมื่อเห็นข้อความล่าสุด ที่ยังไม่ได้ออกกลับ เพราะมัวแต่ยุ่งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว เอาใจดีจันทร์ฉาย!!! สมมตกำลังคิด แต่เมื่อไวกดส่งสติ๊กเกอร์ประจำตัว Say Hello ไปแล้ว และตามด้วยข้อความสั้นๆ "มีเรื่องสำคัญ...อยากขอความช่วยเหลือที่สะดวกช่วงไหนจะโทรหาคะ" แล้วตามด้วยสติ๊กเกอร์อ้อนวอนขอความเห็นใจ แบบน่าสงสารสุดๆ สติ๊กเกอร์ไลน์ที่ชื่อมารุ่นใหม่...ช่วยให้สื่อสารง่ายดังใจโดยไม่ต้องพูดอะไรมากมาย

ในคืนนั้น จันทร์ฉายก็ได้สายด่วน Hotline จากพี่ที่เคาร์พาร์ค เมื่อเล่าเรื่องราวที่มาที่ไปของปัญหาทั้งหมดทั้งปวงแบบไม่อ้อมอ้อมไปแล้ว จันทร์ฉายก็ได้เตรียมใจไว้ล่วงหน้าว่า จะต้องถูกดุหุดับตีใหม่เป็นแน่ !?!

"ที่เคยบอกแล้วใช่ไหมว่า ต้องปล่อยวางเสียบ้าง ต้องเชื่อมั่นในตัวลูกน้อง เราประเมินศักยภาพลูกน้องต่ำกว่าความเป็นจริงใหม่เอางานของลูกน้องมาทำไม ต้องปล่อยให้ลูกน้องได้เรียนรู้ แล้วเมื่อไหร่ลูกน้องจะโต แบบนี้เข้าทำนองพ่อแมร์ังแกฉัน...หัวหน้ารังแกลูกน้องชัดๆ เราปรารถนาดีจริงๆ หรือเปล่า ช่วยงานลูกน้องได้ แต่ไม่ใช่เหมาเอามาทำเอง การบริหารงานในภาพรวมเลยทำได้ไม่เต็มที่...ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งงานนั้นเป็นงานสำคัญ เท่ากับจันทร์ฉายบกร่องในหน้าที่ของหัวหน้า"

"เห็นไหม!!! ในที่สุดก็แบกโลกทั้งใบไม่ไหว" ช่วงนี้ไม่รู้จะไรบ้างเลยนะจันทร์ฉาย

ทุกจังหวะชีวิต คือการเรียนรู้ เราต้องตั้งสติดีๆ

อะไรนะพี่ผึ้ง...สติปัญญาโทรศัพท์ที่ไม่ค่อยดีผิดคาด!!! พี่ผึ้งไม่รู้ว่าอะไรสักคำ เรามโนไปเองแท้ๆ

Go to the point เลยนะคืนนี้ เพราะตึกมากแล้ว พุ่งนี้ น้องจันทร์ฉายต้องไปทำงานแต่เช้า พี่เชื่อว่าจันทร์มีคำตอบให้ตัวเองไว้แล้วระดับหนึ่ง พี่ขอ Confirm ในสิ่งที่คิดจะ (พี่ผึ้งนอกจากใจดีแล้วยัง

ดาวพิเศษอีก...รู้ได้ไง) ที่ผ่านมาน้องจันทร์ฉายทำได้ดีแล้ว ความปรารถนาดีเกินไปอาจทำร้ายลูกน้อง และตัวเองได้ เพียงแต่น้องจันทร์เพิ่มเทคนิคบางอย่างลงไปอีกเล็กน้อย และลงมือทำทันที ไม่ต้องลังเล เพราะที่ผ่านมามันพิสูจน์ให้เห็นแล้วว่า ถ้ายังทำแบบนี้ต่อไป งานอาจพังได้ และเราก็จะรู้สึกเครียดกับงาน การอยู่ในโหมดเครียดมากๆ ย่อมส่งผลเสียทั้งตัวเราและลูกน้อง ที่เป็นห่วงนะ (พี่ผึ้งใช้จิตวิทยาสูงมาก มีชม มีแอบตีด้วย!!! ลื่นหู ไม่รู้สึกต่อต้าน แกรมมีกำลังใจเพิ่มขึ้นอีกด้วย อย่างนี้หรือเปล่านะที่เขารเรียกว่า การสื่อสารที่ทรงพลัง จันทร์ฉาย...แกต้องจำไว้พูดกับลูกน้องบ้างแล้วละ)

อะไรบ้างที่น้องจันทร์คิดว่าจะต้องปรับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บรรยากาศการทำงานดีขึ้น

การวางแผนงาน การบริหารเวลา การมอบหมายงาน การพัฒนาทีม ...

ปฏิเสธไม่ได้ว่าเป็นเรื่องที่ทำอยู่แต่เราอาจมองข้ามอะไรบางอย่างไป เหมือนเส้นผมบังภูเขา เสริมเทคนิคเล็กๆ น้อยๆ ที่สำคัญเข้าไป มันจะช่วยให้งานสุดเวิร์คจะ

ก่อนมอบหมายงาน เรามาวางแผนกันสักนิด มอบหมายงาน

อะไร ให้ลูกน้องคนไหนดี สอนงานอย่างไรให้ได้ประสิทธิภาพ และใช้เวลาให้น้อยที่สุดในครั้งนี้ คงต้องบอก How to และให้ระวังจุด Check Point ที่สำคัญๆ ไปก่อน จากนั้นติดตามงานพร้อมกับให้ Feedback เป็นระยะๆ ลูกน้องก็จะเกิดการเรียนรู้ว่า การจะทำงานลักษณะนี้ให้มีประสิทธิภาพต้องทำอย่างไร

แต่อย่าลืม!!! สื่อสารกับทีมถึงการปรับเปลี่ยนการทำงาน เพื่อสร้างความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีต่อกัน ที่สำคัญเราจะได้ความร่วมมือจากน้องๆ การวางแผนดีทำให้เราประหยัดเวลาไปได้อีกด้วย จะทำอะไรก็ตามต้องให้ความสำคัญกับการวางแผน ถ้าเราวางแผนน้อย หรือไม่รอบคอบ จะทำให้มีโอกาสเกิดปัญหาหน้างานมาก และเราก็ต้องมาเสียเวลาแก้ไขปัญหา เราจึงควรวางแผนแบบ Proactive ด้วย คือ ประเมินสถานการณ์ว่า ปัญหาอะไรจะเกิดขึ้นได้บ้าง พยายามป้องกันไว้ (Preventive Action) จะช่วยลดปัญหาได้มาก และทำให้งานมีคุณภาพยิ่งขึ้น

ในการประชุมสรุปงานประจำเดือนของแผนก ควรให้น้องๆ แชรประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และต่อยอดในงาน 6 เดือนต่อมา งานเริ่มเข้าที่เข้าทาง บรรยากาศคอลลเวกกลายเป็นภาพจางๆ หัวหน้าจันทร์ฉาย และทีมงานมีรอยยิ้มมากขึ้น ทำงาน Smart ขึ้น

สติ๊กเกอร์ขอบคุณหน้าตาแบ้วแดงขึ้นมาในค่าคืนหนึ่ง พร้อมข้อความ...ขอบคุณพี่ผึ้งที่แสนดี วันเกิดน้องปีนีขออนุญาตเป็นเจ้ามือเลี้ยงข้าวมือใหญ่ ห้ามปฏิเสธนะคะ!!!

