

หัวหน้า

กับ ลูกน้อง

อณุวรรณ ศิลาเรืองอำไพ*



>>> **หัวหน้า** และลูกน้อง บางองค์กรอาจจะเป็น “คู่หู” บางองค์กรอาจจะเป็น “คู่ปรับ” ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าทั้งสองฝ่ายมีความเข้าอกเข้าใจกันมากน้อยเพียงใด คำว่า “หัวหน้า” สิ่งที่หัวหน้าต้องการโดยส่วนใหญ่ คือ อยากได้ลูกน้องที่เก่งและรู้ใจ งานหนักเอา งานเบาสู้ เพราะถ้าผลงานที่ออกมาดีก็ต้องชมคนที่ เป็น “หัว” และเขาก็จะได้ “หน้า” ในทำนองเดียวกัน ลูกน้องก็อยากได้หัวหน้าที่ดูแลลูกน้องเหมือน “ลูก” เหมือน “น้อง” คอยสั่งสอน ส่งให้เรียนมีการศึกษาไม่ใช่ใช้แต่งานปล่อยให้โง่ดกดัน กลัวว่าจะมาวัดรอยเท้าตนเองมีค่าเปรียบเทียบได้ว่า

คนที่ฉลาด	และขยัน	อาชีพคือ เจ้าคน นายคน
คนที่ฉลาด	และขยันบ้าง ขี้เกียจบ้าง	อาชีพคือ ที่ปรึกษา
คนที่โง่	และขี้เกียจ	อาชีพคือ คนใช้
คนที่โง่	และขยัน	ตามตำราต้อง “ฆ่า” ที่ เพราะว่าเราจะต้องคอย ไปแก้ปัญหาลด

* ผู้อำนวยการสายงานการศึกษาฝึกอบรมและวินิจจัยให้คำปรึกษา
www.tpif.or.th

หลักสูตรฝึกอบรมที่น่าสนใจเดือนมีนาคม 2552:

- เสริมสร้าง “วินัย” อย่างไรให้สร้างสรรค์ รุ่น 9 (13 มีนาคม 2552)

วินัยเสื่อม คือ ต้นทุน/ความสูญเสียอย่างมหาศาลที่ถูกมองข้าม เป็นลางบอกเหตุของปัญหาอื่นๆ ติดตามมา ทำให้ฝ่ายบริหารจัดการต้องเสียสมอง เสียเวลา เสียกำลังคนและเสียค่าใช้จ่ายจำนวนไม่น้อยเพื่อจัดการให้เกิด “วินัยที่ดี” ในองค์กรให้พนักงานปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ รวมทั้งข้อบัญญัติต่างๆ ที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ซึ่งความจริงเราต่างรู้ว่า “เมื่อแรกเข้ามาทำงานไม่มีพนักงานคนใดตั้งใจที่จะมาเป็นพนักงานที่ไร้วินัย หรือเป็นพนักงานที่ไม่ดีหรือก่อปัญหาให้องค์กร” แต่แล้วเหตุใดปัญหาดังกล่าวจึงเกิดขึ้นกับสถานประกอบการแทบทุกแห่ง? ปัญหาเหล่านี้จะเป็นเรื่องง่ายๆ ถ้าท่านทราบเทคนิคของ “เสริมสร้าง” วินัย “อย่างไร ให้สร้างสรรค์” เพื่อก่อให้เกิด “วินัยที่ดี” (Good Discipline) นำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรในที่สุด

ท่านที่สนใจสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.tpif.or.th หรือ

Call Center 0-2717-3000 ต่อ 81

ดังนั้น ถ้าเรามีลูก มีน้อง เราก็ต้องหวังให้เขาฉลาดเป็นที่หนึ่งให้ได้ วิธีการคือต้องส่งเข้าโรงเรียนอบรมสั่งสอนและเราเองก็ต้องคอยควบคุมดูแลความประพฤติให้ดี แต่ถ้าเราไม่ส่งเขาเรียนปล่อยให้เขาโง่และถ้าขยันอีกก็ยิ่งจะปวดหัวกันใหญ่ เพราะสินค้าและบริการอยู่ในมือเขาแทบทั้งสิ้นของดีหรือของเสียก็ขึ้นกับเขาทั้งสิ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดสภาพสมดุลระหว่างหัวหน้าและลูกน้องก็คือต่างฝ่ายสามารถประสานประโยชน์ให้กันและกันอย่างลงตัวซึ่งเป็นทางสายกลางนั่นเอง

ในแนวคิดปัจจุบันเป็นแนวคิดประชาธิปไตย แต่ไม่ใช่ทำอะไรก็ได้คือประชาธิปไตย ความหมายที่ถูกต้องของประชาธิปไตยคือการเคารพกฎกติกา เมื่อคนอยู่กันจำนวนมากแล้วก็ต้องมีการกำหนดกฎ

กติกาคืนมาซึ่งเป็นความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ เมื่อกำหนดแล้ว ทุกคนจะต้องมีวินัยในการปฏิบัติตามอย่างนี้เรียกว่าประชาธิปไตย ความคิดแบบเจ้าขุนมูลนายในสมัยโบราณไม่มีแล้ว

บทบาทของหัวหน้าเป็นเพียงผู้ที่จะต้องมีความรับผิดชอบมากกว่าลูกน้องเท่านั้นเอง แต่ไม่ได้หมายความว่าลูกน้องจะต้องทำอย่างเดียว หัวหน้าคอยแต่สั่ง ทุกคนมีความสำคัญทั้งนั้น ต้องทำงานกันเป็นทีม (Team) มีผู้นำ (Leader) ไม่ใช่ผู้สั่ง (Commander) ดังนั้น หัวหน้าจะต้องมีภาวะผู้นำ (Leadership) ลูกน้องต้องเป็นสมาชิกทีมที่ดี (Work-manship) ต้องเคารพกฎ กติกา มีส่วนร่วมในการทำงาน ต้องศรัทธาและเชื่อมั่นในผู้นำจึงจะทำให้เป็นทีมกันได้ แต่สิ่งหนึ่งที่แตกต่างระหว่างแนวคิดประชาธิปไตยกับโลกของธุรกิจ คือ โลกธุรกิจจะต้องยึดหลักของ PQCDSEEM เสมอ ไม่ใช่ใช้การลงคะแนนเสียง ช้างโคคะแนนเสียงมากกว่าชนะ

ดังนั้น ไม่ว่าจะ เป็นเทคโนโลยีบริหารแบบใดก็ตาม “ความมีส่วนร่วม” (Participation) เป็นสิ่งสำคัญมากที่จะทำให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของระบบ ร่วมกันรักษา แต่ถ้าเรามีผู้-



หลักสูตรฝึกอบรมที่น่าสนใจเดือนมีนาคม 2552:

● การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์จัดทำประวัติและวัด-ประเมินระบบซ่อมบำรุง (14-15 มีนาคม 2552)

การยืดอายุการใช้งานอุปกรณ์เครื่องจักรช่วยผลิตทั้งหลาย สิ่งที่ดีที่สุดคือการจัดทำระบบบำรุงรักษา การซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร โดยการนำโปรแกรม Microsoft Access เข้ามาประยุกต์ใช้บันทึกรายการประมวลผลและทำรายงาน เช่น การประเมินประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องจักร การ Break Down ฯลฯ เป็นต้น โดยการจัดทำ “ประวัติและการวัด-ประเมินระบบซ่อมบำรุง” ใช้ประเมินผลหาจุดอ่อน จุดแข็งที่ควรปรับปรุงแก้ไขตามเป้าหมาย หรือใช้เป็นสถิติข้อมูลสำหรับวางแผนอื่นๆ ต่อไป

● การทำความเข้าใจกับสาเหตุและผลกระทบเพื่อการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (16-17 มีนาคม 2552)

บ่อยครั้งที่เราคิดว่า การแก้ปัญหาเป็นเรื่องยาก เทคนิคต่างๆ ที่เรียนมาใช้กับงานจริงไม่ได้ แต่..ในความเป็นจริงแล้ว การแก้ปัญหาไม่ได้ยากอย่างที่คิด เทคนิคในการแก้ไขปัญหายู่ง่ายๆที่เราที่มีความเข้าใจผิดๆ เกี่ยวกับปัญหาและสาเหตุอยู่มาก เป็นเหตุที่เราไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงได้ ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจถึงหลักการวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้า แนวความคิด ไปจนถึงข้อควรระวังในการวิเคราะห์ที่มีประสิทธิภาพ ใช้แก้ปัญหาได้ สอดคล้องกับปัญหา หลักสูตรนี้จึงออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถทำความเข้าใจกับสาเหตุและผลกระทบเพื่อการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

● การประยุกต์ใช้ Excel สำหรับนำเสนอข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร (17-18 มีนาคม 2552)

กุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ คือการใช้ข้อมูลจริง ถูกต้อง สามารถนำไปสู่การตัดสินใจที่รวดเร็ว ทันสถานการณ์ ตลอดจนพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากแต่ละธุรกิจไม่ได้มีเพียง 1 ผลิตภัณฑ์ การสร้างตาราง หรือ Chart จึงต้องมีการนำเสนอที่สามารถครอบคลุมเงื่อนไขดังกล่าว ดังนั้นการนำเสนอข้อมูลจะต้องมีหลายรูปแบบ ตาราง และ Chart Excel เป็นหนึ่งทางเลือกที่นำเสนอได้อย่างประหยัดพื้นที่จัดเก็บ ตลอดจนสะดวกต่อการแก้ไขเมื่อค่าคงที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการสร้างตารางต้นแบบ (Master Chart) เพียงรูปแบบเดียว สามารถ Control หรือปรับเปลี่ยนข้อมูลตามที่ต้องการได้แล้ว

● การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจทางการบริหาร (Problem Solving and Decision Making) (23-24 มีนาคม 2552)

ความหมายของคำว่า “การบริหารคือการตัดสินใจ (Management is Decision-Making)” นั้น เป็นการให้ความสำคัญกับวิธีการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมาก นั่นคือนักบริหารต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา ทุกขั้นตอนต้องมีหลักการคิดและวิธีการทางเทคนิคอยู่ มากมาย การเรียนรู้เพิ่มเติม อาจทำให้มองเห็นวิธีการได้ง่ายขึ้น มีผลทำให้การตัดสินใจรอบคอบขึ้น รวดเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้จากกระบวนการเรียนการสอนที่เป็นหลักการ ประกอบกับการทำแบบฝึกหัดในเรื่องที่เกี่ยวกับงานจริง ทำให้สามารถเรียนรู้วิธีการค้นหาสาเหตุของปัญหา การตัดสินใจ ตลอดจนสามารถป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในงานที่ทำอยู่ได้

ท่านที่สนใจสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.tpif.or.th หรือ Call Center 0-2717-3000 ต่อ 81

บริหารแบบ “คุณ-นะ-ทำ” สูง สั่งให้ลูกน้องทำ แล้วตัวเองไม่ร่วมด้วย ประชุมก็ไม่เคยเข้าร่วม เวลาสัมมนาจะมาเปิดแล้วก็หายไป แล้วละก็ผมคิดว่าลูกน้องเห็นตัวอย่างแบบนี้เวลาเจ้านายหาย ลูกน้องก็หายบ้าง ถ้าเป็นอย่างนั้น ถนนมุ่งสู่ดวงดาวคงจะคดเคี้ยวและทุรกันดารอีกมาก เพราะไม่มีใครช่วยถากถางให้ทางเรียบ เปรียบเสมือนรถที่ขาดคนขับ เรือที่ขาดหางเสือ ต่างคนต่างวิ่ง ขาดทิศทาง มีแต่โทษกัน แต่คู่แข่งเขาไม่รอเราแน่ครับ...

หลักสูตรฝึกอบรมที่น่าสนใจเดือนมีนาคม 2552:

● มิติใหม่ในการนำเสนอขาย (26 มีนาคม 2552)

เสนอขายอย่างไร? ให้ลูกค้าตัดสินใจ! ไม่ใช่แค่พิจารณา ต้องยอมรับว่า การนำเสนอสินค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าอย่างมาก ขณะเดียวกันสินค้าก็มีการพัฒนาและก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ดังนั้นพนักงานขายจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจการนำเสนอของสินค้าแต่ละประเภทอย่างชำนาญ เพื่อให้ลูกค้าเกิดจินตนาการ ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจ อุปสรรคที่สำคัญในการนำเสนอของพนักงานขาย คือทัศนคติที่ถูกต้องในการนำเสนอ เพราะทัศนคติจะกำหนดการกระทำ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำเสนอสินค้า

● ระบบการผลิตแบบลีน (Lean Manufacturing System) (27-28 มีนาคม 2552)

สภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในปัจจุบัน อุตสาหกรรมทุกประเภทโดยเฉพาะการผลิตจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ระบบการผลิตแบบลีน (Lean Manufacturing System) เป็นระบบที่ได้รับการยอมรับกันทั่วโลกว่าเป็นระบบการผลิตที่สามารถลดต้นทุน ลดความสูญเปล่าและลดความสูญเสียโอกาสทางการผลิตได้ อีกทั้งยังช่วยสร้างระบบมาตรฐานและแนวคิดสำคัญในการผลิต รวมไปถึงส่งเสริมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยจะมุ่งเน้นการกำจัดกิจกรรมที่ไม่ได้สร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับสินค้าและบริการ เป็นการรีดไขมันที่ไม่จำเป็นออกไปได้เป็นอย่างดี

● Kaizen for Automation (KARAKURI KAIZEN) (31 มีนาคม 2552)

ภายใต้สภาวะการณ์ที่ต้องเอาตัวให้รอดจากวิกฤตเศรษฐกิจในช่วงนี้ ทุกหน่วยงานต้องรู้จักวิธีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สร้างมูลค่าเพิ่มได้สูงสุด วิธีการหนึ่งที่ญี่ปุ่นพยายามปลูกฝังลงในพื้นฐานของพนักงานทุกคนและได้ทำสำเร็จมาแล้วนี่ก็คือ KARAKURI KAIZEN KARAKURI KAIZEN คืออะไร? แตกต่างจาก KAIZEN ที่เรารู้จักอย่างไร? ดำเนินการอย่างไร? จะสามารถช่วยพัฒนาคนและเครื่องจักรพร้อมกันได้จริงหรือ?

ท่านที่สนใจสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.tpif.or.th

หรือ Call Center 0-2717-3000 ต่อ 81

หลักสูตรที่น่าสนใจเดือนมีนาคม 2552:

- การวิเคราะห์เข้าใจทีมงานและการบริหารจัดการทีมอย่างมีประสิทธิภาพ (3-4 มีนาคม 2552)
- การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ ในการจัดเก็บประวัติการฝึกอบรม (5-6 มีนาคม 2552)
- การคำนวณค่าเผื่อทางวิศวกรรมเชิงสถิติสำหรับผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต (6-7 มีนาคม 2552)
- ข้อกำหนดมาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยด้านอาหาร ISO 22000 : 2005 (7-8 มีนาคม 2552)
- การสร้างแรงบันดาลใจให้กับตัวเองเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน (11-12 มีนาคม 2552)
- Service Excellence Improvement (13 มีนาคม 2552)
- Flash และการตัดต่อวิดีโอ for Presentation (17-18 มีนาคม 2552)
- เทคนิคพูดและการฝึกเสียง สำหรับวิทยากร (17-18 มีนาคม 2552)
- เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร (สำหรับผู้บริหารชาวญี่ปุ่น) ตามประกาศฉบับใหม่ พ.ศ.2549 (19-20 มีนาคม 2552)
- ระบบขออนุญาตเข้าทำงานเพื่อความปลอดภัย (21 มีนาคม 2552)
- ทักษะการเป็นที่ปรึกษา (ภายในและภายนอก) (24 มีนาคม 2552)
- HORENSO เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อลดความสูญเสีย (24 มีนาคม 2552)
- ดึงพลังศักยภาพที่แฝงอยู่ใน "ไร้ขีดจำกัด" (25-26 มีนาคม 2552)
- Introduction to JAPS (Japanese Advanced Production System) (27 มีนาคม 2552)
- การกำหนดตัวชี้วัดในด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัย (27 มีนาคม 2552)

ท่านที่สนใจสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.tpif.or.th

หรือ Call Center 0-2717-3000 ต่อ 81

