

สรุปองค์ความรู้

โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

หลักสูตร หัวหน้างานกับการพัฒนาการบริหารงานประจำวันที่มีประสิทธิภาพ

วันที่ 13-14 มิถุนายน 2562 ณ โรงแรมเลิว จังหวัดเชียงใหม่

วิทยากร ศาสตราจารย์ ดร.อรพิน สันติธีรากุล

และอาจารย์ ดร.ศันสนา สิริตาม

เนื้อหาโดยสรุป

1. บทบาทและหน้าที่ของผู้ผู้นำ
2. รูปแบบการเป็นผู้นำสไตล์การทำงานของผู้ผู้นำ
3. การเพิ่มศักยภาพ พัฒนาทักษะภาวะผู้นำ และกลยุทธ์การสร้างภาวะผู้นำ
4. การรู้จักและเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชาที่หลากหลายสไตล์
5. การสื่อสารและเทคนิคการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา
6. เทคนิคการสั่งงานให้ได้งานและได้ใจลูกน้อง ตลอดจนการแก้ปัญหาและการตัดสินใจให้สัมฤทธิ์ผล

ทักษะเบื้องต้นที่หัวหน้างานควรพัฒนา

1. การกำหนดเป้าหมาย (Goal) หัวหน้างานต้องกำหนดเป้าหมายให้ทีมงาน และพูดคุยเป้าหมายกับทีมงาน อยู่บ่อย ๆ เพื่อไม่ให้ลืมเป้าหมาย เพราะคนส่วนใหญ่จะละทิ้งเป้าหมายเมื่อเจออุปสรรคมากมาย แต่ถ้าหัวหน้าคอยเตือนและกระตุ้น จะทำให้เกิดการกระตือรือร้น โดยเป้าหมายจะต้องชัดเจนและน่าสนใจของทีมงานด้วย

2. การวางแผนการทำงาน (PDCA) เมื่อกำหนดเป้าหมายแล้ว ต้องนำเป้าหมายนั้นมาวางแผนทำงานทั้งของตัวเองและทีมงาน ไม่มีวอร์ช่า แล้วก็ควรมีการตรวจสอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น อย่างสม่ำเสมอ เมื่อมีจุดใดที่ไม่เป็นไปตามแผน ก็ควรนำกลับมาทบทวนและปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดแผนงานที่ดี มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง (Plan, Do, Check, Act) ก็จะทำให้บรรลุผลสำเร็จได้

3. การสื่อสารให้ทีมงาน (Communication) การสื่อสารให้ทีมงานเข้าใจเป้าหมายเป็นทักษะหนึ่งที่สำคัญ ดังนั้นหัวหน้างานต้องใช้เทคนิคและพลังในการสื่อสารให้ดี เพื่อให้ทีมงานยอมรับเป้าหมาย โดยจูงใจให้ทีมงานรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายนั้นเป็นของทุกคน มิใช่หัวหน้าเพียงคนเดียว และมองเห็นประโยชน์ ที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน

4. การสั่งงานและมอบหมายงาน (Delegation) หัวหน้างานต้องแบ่งหน้าที่ทำงานให้กับทีม และเชื่อมั่นในศักยภาพของคนในทีม การสั่งงานต้องชัดเจน โดยการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับคนทำงาน เหมือนที่พูดกันว่า “ใช้คนให้ถูกกับงาน (Put the Right Man to the Right Job)”

5. การรู้จักแก้ปัญหาทางาน (Problem Solving) เมื่อเกิดปัญหาต้องรีบแก้ไข ไม่ควรให้ปัญหาค้างไว้ และเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาบ่อย ควร List ปัญหาที่พบเจอพร้อมหาแนวทางแก้ไขรองรับไว้เมื่อเกิดปัญหา และในระหว่างที่แก้ไขปัญหาควรมองที่เป้าหมาย ไม่ควรมองเป็นอุปสรรค เพราะจะทำให้เครียดเกินไป

6. การกล้าตัดสินใจ (Decision Making) หัวหน้าต้องกล้าในการตัดสินใจ และควรฝึกให้ทีมงานฝึกในการตัดสินใจ โดยเลิกจินตนาการความกลัวแล้วลงมือปฏิบัติงานทันที เพราะการลงมือทำ ถ้าไม่สำเร็จก็จะถือว่าได้รับประสบการณ์ที่ดี

บันไดของการก้าวเป็นหัวหน้าที่ลูกน้องยอมรับ

ขั้นที่ 1 ขยัน ทুমเท เรียนรู้งาน ใฝ่รู้อยู่เสมอ

ต้องขยัน เรียนรู้สิ่งใหม่ ด้วยความตั้งใจ ทุ่มให้จริง เพราะยิ่งเรียนรู้ได้มากเท่าไร ก็จะทำให้แก้ปัญหาต่าง ๆ ถูกต้อง และรวดเร็วยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 2 รู้จักถ่ายทอดความรู้ สอนงานเป็น ให้คนอื่นทำงานแทนได้

สอนให้ลูกน้องได้ทำงานแทน ไม่หวั่งงาน ไม่กลัวว่าคนอื่นจะรู้มากกว่าตนเอง และต้องฝึกฝน ด้านการเขียนและการพูด เพื่อถ่ายทอดกระบวนการขั้นตอน ให้ชัดเจน ไม่ผิดวิธี พูดเพื่อสร้างความเข้าใจเพิ่มเติม และตรวจสอบว่าได้ปฏิบัติตามที่พูดและเขียนไว้หรือไม่

ขั้นที่ 3 รวบรวมข้อมูล คิดวิเคราะห์ ตัดสินใจแก้ปัญหา

ต้องเรียนรู้วิธีการเสาะแสวงหาข้อมูล เพื่อประมวลผล คิดวิเคราะห์ เพราะทุกวิธีการมีทั้งข้อดี ข้อเสีย ที่ต้องตัดสินใจว่าจะเลือกวิธีใดในการแก้ปัญหา บนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง

ขั้นที่ 4 วางแผนบริหารงาน บริหารคน อย่างเป็นธรรม และเป็นตัวอย่างที่ดี

วางแผนและจัดลำดับความสำคัญก่อน หลัง การมอบหมายงานและคอยติดตามงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามกรอบที่ผู้บริหารมอบหมาย

ทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

1. Report การรายงาน การให้ข้อมูล

การให้ข้อมูลของผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องไม่แจ้งข้อมูลเท็จต้องรายงานอย่างตรงไปตรงมา

2. Frequent communication การประสานงาน

การให้ข้อมูลในหน่วยงาน ต้องแจ้งข้อมูลที่จริง และแสดงความเป็นมิตรประสานประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน

3. Discussion การปรึกษา

การให้ข้อมูลในหน่วยงาน ต้องแจ้งข้อมูลที่จริง และมีการพูดจากันอย่างเปิดเผย แสดงความคิดสร้างสรรค์ ในการแก้ปัญหาอย่างตรงไปตรงมา

นางเสาร์แก้ว สว่างทิศ

นางธิดาวรรณ คุณพันธ์

ผู้สรุป