ครูบ้านนอก .คอม
www.kroobannok.com

ภาพรวมหน้าที่สำคัญของหัวหน้างาน ..

นำเสนอเมื่อ : 1 ธ.ค. 2552

ภาพรวมหน้าที่สำคัญของหัวหน้างาน

นอกจากเราจะพูดกันแบบกว้างๆ ว่าหัวหน้างานมีหน้าที่ในการบริหารคนและบริหารงาน หากเราจะกล่าวกันในรายละเอียดเพิ่มขึ้น เพื่อให้เห็นภาพรวมในหน้าที่ของหัวหน้างานที่ดี ซึ่งจะได้ใช้เป็นแนวในการพัฒนาตนเอง ก็สามารถสรุปได้ดังนี้

1) หน้าที่ในการพัฒนาความมั่นใจในตนเอง

จากบทบาทของหัวหน้างานที่จะต้องบริหารผู้อื่น ในขณะเดียวกันก็จะตกอยู่ภายใต้สายตาของคนอื่นๆ ตลอดเวลา ดังนั้นสิ่งที่เรียกว่าความมั่นใจในตนเองจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งหัวหน้างานจะต้องสร้างให้เกิดขึ้นมา โดยอาจเริ่มตั้งแต่การพัฒนาบุคคลิกภายนอก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความสะอาด การแต่งกาย ทรงผม ซึ่งจะส่งผลต่อความประทับใจแรกพบ ลำดับต่อไปคือการพัฒนาสมาธิภายในให้นิ่ง ไม่ตื่นเต้น เช่น การพูดนำการประชุมทีม การนำเสนอผลงานต่อที่ประชุม ซึ่งฝึกโดยการทำจริง ทำบ่อยๆ ก็จะมั่นใจขึ้น

2) หน้าที่ในการพัฒนาความเป็นผู้นำของตนเอง

ความเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่เชื่อกันว่าสามารถพัฒนาได้ แต่ต้องพัฒนาจากภายในออกมาสู่ภายนอก เพราะเราไม่สามารถจะมาสอนหนังสือแล้วให้คนสามารถเป็นผู้นำได้ ทั้งนี้เพราะความเป็นผู้นำเป็นสภาวะของจิตใจภายในที่ขับเคลื่อนและส่งผลออกมาสู่การแสดงออกของพฤติกรรมภายนอก ซึ่งหัวหน้างานหลายคนมีสภาวะตรงนี้น้อย ทำให้ส่งผลต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนองค์กร

3) หน้าที่ในการวางแผนและจัดองค์กร

หัวหน้างานหลายคนเมื่อได้รับการแต่งตั้งใหม่ๆ ก็ยังไม่รู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง หลายคนยังมัวสาระวนอยู่กับงานทางเทคนิคที่ตนเองคุ้นเคยและเชี่ยวชาญ จนบางครั้งก็ไปแย่งงานลูกน้องทำ ทั้งนี้ในบทบาทหน้าที่ของการเป็นหัวหน้างานนั้น เราจะต้องถอยออกมามองในระดับที่เห็นภาพรวมของงานมากขึ้น หัวหน้างานจะต้องมองภาพของงานทั้งระบบภายในหน่วยงานที่เรารับผิดชอบ รวมถึงรอยต่อระหว่างระบบของเราและระบบงานที่เราต้องเชื่อมต่อด้วย

นอกจากการมองให้เห็นภาพของงานทั้งระบบแล้ว ภาระกิจหลักที่สำคัญของหัวหน้างานก็คือการวางแผน ซึ่งเป็นการกำหนดเป้าหมายและวิธีการบรรลุเป้าหมายให้ชัดเจน รวมถึงการจัดสรรทรัพยากร และมอบหมายให้คนเข้ามารับผิดชอบในการปฏิบัติตามแผนให้สำเร็จ การวางแผนจึงเป็นจุดเริ่มต้นในภาระกิจของหัวหน้างาน

นอกจากการวางแผนแล้ว หัวหน้างานจะต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าในทีมของเราจะให้ใคร ทำอะไร แค่ไหน ใครรายงานใคร ใครส่งต่องานให้ใคร ซึ่งตรงนี้เรียกว่าเป็นการจัดโครงสร้างองค์กร ซึ่งการจัดโครงสร้างนี้จะต้องให้มีความชัดเจน ทั้งในแง่ขอบเขตงาน อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ รวมตลอดถึงการมอบหมายคนที่เหมาะสมเข้าไปทำงานตามโครงสร้างที่กำหนดไว้ แต่หลักการที่สำคัยคือเวลาออกแบบโครงสร้าง ต้องพิจารณาจากภารกิจและกระบวนการทำงานเป็นหลัก ไม่ใช่มองคนที่มีอยู่เป็นหลัก

4) หน้าที่ในการสื่อสาร

หากใครจะบอกว่า ตนเองไม่ชอบพูดจาสื่อสารกับใครแต่อยากเป็นหัวหน้างาน ก็อยากจะบอกว่าเป็นสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ เพราะหน้าที่หลักประจำวันของหัวหน้างานคือการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารภายในทีมตนเอง การสื่อสารระหว่างทีม ซึ่งการสื่อสารอาจจะประกอบไปด้วยการสื่อด้วยคำพูด หรือเอกสาร ซึ่งจะมีลักษณะของการสื่อที่เหมาะสมแตกต่างกันออกไป และเป็นสิ่งที่หัวหน้างานจะต้องเรียนรู้

5) หน้าที่ในการสร้างทีม

ด้วยความจำเป็นในการสร้างผลสำเร็จด้วยการทำงานร่วมกับคนอื่น หัวหน้างานจึงจำเป็นจะต้องสร้างความเป็นทีมให้เกิดขึ้นในหน่วยงานตนเอง ซึ่งภารกิจตรงนี้จะเริ่มต้นจากการสร้างความน่านับถือและเป็นตัวอย่างที่ดีของตนเองก่อน และเมื่อสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาได้แล้ว ก็ต้องมีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายร่วมกันให้ชัดเจน ซึ่งหัวหน้างานก็จะต้องสื่อสารเป้าหมายดังกล่าวและมั่นใจว่าทุกคนเข้าใจเหมือนกัน จากจุดเริ่มต้นตรงนี้ก็จะเกิดความเป็นทีมซึ่งจะต้องติดตามสนับสนุนเพื่อให้ทีมงานมีความกระชับ กลมเกลียว ต่อไป

6) หน้าที่ในการจูงใจทีมงาน

หัวใจอีกอย่างหนึ่งของการบริหารคือความสามารถในการจูงใจ เพราะคนเราต่อให้เก่งมีความสามารถแค่ไหน แต่ถ้าเขาไม่มีแรงจูงใจหรือหมดกำลังใจ ผลงานก็จะไม่เกิดขึ้น ดังนั้นหัวหน้างานก็จะต้องทราบถึงธรรมชาติเรื่องแรงจูงใจของคนและรู้จักเลือกใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับสมาชิกทีมซึ่งจะมีความหลากหลายแตกต่างกันออกไป

7) หน้าที่ในการบริหารเวลา

เวลาเป็นสิ่งที่มีค่ามหาศาลซึ่งเมื่อผ่านไปแล้วก็ไม่สามารถย้อนกลับมาได้ ดังนั้นการรู้จักใช้เวลาทุกนาทีให้มีประโยชน์จึงเป็นหน้าที่สำคัญของทุกคนรวมถึงหัวหน้างาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่หัวหน้างานจะต้องทำหน้าที่ในการประสานงานจากสมาชิกในทีมซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแตกต่างกันไป การประสานรวบรวมผลงานเพื่อให้ออกมาเป็นผลสำเร็จของหน่วยงานจึงต้องบริการบนกรอบเวลา ซึ่งหัวหน้างานจะต้องสร้างความมีวินัยเรื่องเวลาให้เกิดขึ้นทั้งกับตนเองและทีมงาน รวมถึงการใช้เทคนิคการวางแผนซึ่งจะเป็นกรอบบังคับให้ทำงานภายใต้เวลาที่กำหนด การใช้เครื่องมือในการวางแผนจึงเป็นสิ่งที่ช่วยในการบริหารเวลาที่มีประสิทธิภาพ

8) หน้าที่ในการแก้ไขปัญหา

หน้าที่หลักสำคัญและเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการบริหารก็คือการแก้ปัญหา แต่ในความเป็นจริงการแก้ปัญหาจะต้องทำตลอดเวลาในกระบวนการทำงาน เพราะปัญหาอาจเกิดขึ้นได้เสมอ สิ่งสำคัญคือเมื่อเกิดปัญหาขึ้นหัวหน้างานจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะ ร่วมคิดแก้ไข เพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้ หลายครั้งเราเจอหัวหน้างานประเภทลอยตัวเหนือปัญหา ไม่ยอมเข้ามาช่วยแก้ไข เมื่อเกิดอะไรก็โทษลูกน้อง แต่เมื่องานสำเร็จก็ชอบเสนอตัวรับความชอบคนเดียว หัวหน้างานประเภทนี้ก็จะไม่เป็นที่เคารพรักของลูกน้อง และจะไม่สามารถดำรงสถานะอยู่ในฐานะหัวหน้างานมืออาชีพได้ ดังนั้นหัวหน้างานที่ดีจะต้องพร้อมรับปัญหาแทนลูกน้อง แต่ในขณะเดียวกันเมื่องานสำเร็จก็จะต้องยกให้เป็นผลงานของลูกน้องและทีมเรา ซึ่งจะทำให้ขวัญและกำลังใจของทีมงานดำรงอยู่อย่างยั่งยืน

ที่มา : www.readypremium.com