

การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

โดยนางสาวสันศนี ทองแย้ม
นักวิชาการแผนที่ภาพถ่ายชำนาญการ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจแนวคิดและหลักการเหตุผลสำคัญของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจและสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการบริหารทีมงาน การสื่อสาร การตัดสินใจของทีม และการโน้มน้าวใจภายในทีม
๓. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจทักษะพื้นฐานจิตวิทยาของการทำงานเป็นทีม การสร้างและพัฒนาทีมงานให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน

สรุปเนื้อหา

องค์ประกอบขององค์การ ต้องประกอบไปด้วยบุคลากรที่ต้องมีความรู้ ความสามารถ มีคุณลักษณะที่พร้อมในการดำเนินงาน และมีทักษะ ในด้านต่างๆ เช่น การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การวิเคราะห์ การจัดการกับการเปลี่ยนแปลง และการลงมือทำให้เกิดผลลัพธ์ เพื่อร่วมกันดำเนินงานภารกิจต่างๆ ประกอบกันเป็นทีม ซึ่งองค์ประกอบของทีมที่จะประสบความสำเร็จ ต้องประกอบไปด้วย

- ๑) เป้าหมายต้องชัดเจน ทำไปเพื่ออะไร
- ๒) สมาชิกในทีมที่มีความสามารถ ประกอบด้วย
 - ผู้นำทีม เป็นผู้คอยควบคุมสมาชิก ต้องมีความสามารถในการจัดการการเปลี่ยนแปลง มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร โน้มน้าวใจคนและความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ
 - สมาชิกในทีมต้องรู้หน้าที่ตนเอง
- ๓) ความมุ่งมั่นของสมาชิก
- ๔) มีความรับผิดชอบ ทำงานด้วยความตั้งใจ
- ๕) ต้องไม่กลัวการทะเลาะกัน สามารถถกเถียงกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง
- ๖) ไม่มองแค่งานในหน้าที่ ช่วยสนับสนุนในส่วนงานอื่นๆ ได้ ไม่เห็นแก่ตัว
- ๗) มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยต้องรับฟังความคิดเห็นของทุกคน
- ๘) ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

การสื่อสารของทีม เป็นเครื่องมือสำคัญเพราะเป็นกลไกและหัวใจสำคัญที่จะทำให้งานดำเนินไปด้วยความต่อเนื่อง คล่องตัว ราบรื่น ก้าวหน้า และส่งผลสำเร็จตามเป้าหมายของทีมงานที่ได้รับ

- ๑) สื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ในการถ่ายทอดข้อความข่าวสารไปถึงผู้รับได้รวดเร็วและเหมาะสม
 - ๒) กระบวนการ เครือข่ายและช่องทางการสื่อสาร
 - ๓) ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารข้อความ ควรใช้ภาษาที่เป็นทางการและเหมาะสม
- รูปแบบของการสื่อสารในทีม สามารถแบ่งออกเป็น ๕ ประเภท คือ
- ๑) การสื่อสารแบบลูกโซ่ สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกคนที่อยู่ก่อนที่อยู่ถัดจากเขาเท่านั้น
 - ๒) การสื่อสารแบบตัว Y เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกคนกลางจะทำหน้าที่รับและกระจายข่าวสารให้กับสมาชิกคนอื่นๆ

๓) การสื่อสารแบบวงล้อ หรือแบบดาว เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่มีสมาชิกคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารของทีม โดยเขาจะเป็นผู้รับ-ส่งข่าวสาร สร้างความเข้าใจกับสมาชิกคนอื่น

๔) การสื่อสารแบบวงกลม เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่อยู่ถัดไปทั้งสองข้างในเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร โดยทุกคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจ แต่อาจมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน

๕) การสื่อสารแบบทุกช่องทาง เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้โดยตรง ทำให้ข้อมูลข่าวสารสามารถเคลื่อนที่ได้อย่างอิสระ

การสื่อสารของทีม ส่วนสำคัญที่จะต้องพิจารณาในการสื่อสารงาน มี ๕ ประการ

๑) องค์กรต้องการอะไร ผู้สื่อสารงานจะต้องเข้าใจให้ถ่องแท้ว่าองค์กรของตนนั้นต้องการผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างไร ขนาดไหน เป้าหมายอย่างไร กำหนดแล้วเสร็จเมื่อใด

๒) มีทรัพยากรสนับสนุนการทำงานในส่วนที่สื่อสารงานนั้นเท่าใด มีอะไรบ้าง ใช้งานได้หรือไม่

๓) มีบุคลากรสนับสนุนมากน้อยเพียงใด เพียงพอหรือไม่หรือต้องใช้จำนวนคนเท่าใด

๔) ศักยภาพของบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับใด พัฒนาได้หรือไม่

๕) ต้องคำนึงว่าส่วนที่สื่อสารงานนั้นเป็นคนหรือมนุษย์ มิใช่เครื่องจักร ย่อมมีอารมณ์ มีความรู้สึก มีจิตใจ มีความนึกคิด ย่อมต้องการขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น และสิ่งที่ตอกย้ำในการสื่อสารทีมงานที่สำคัญ ต้องรู้ในเรื่องของการสื่อสารและประสานงาน

หลักจิตวิทยาในการทำงานเป็นทีม มีหลักในการพิจารณา ดังนี้

๑) การสร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่ เป็นสภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวกับความสำนึก

๒) การสร้างสัมพันธภาพที่ดีของทีมงาน เปิดโอกาสให้มีช่วงเวลาที่มีสมาชิกจะทำความรู้จักและคุ้นเคยกัน

๓) การบริหารความขัดแย้งภายในทีม การจัดการความขัดแย้งมีวิธีการโดยทั่วไป ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การแข่งขัน การยอมเสียสละ การประนีประนอม และการร่วมมือกัน

การตัดสินใจของทีม หมายถึง กระบวนการพิจารณาแบ่งชี้ปัญหาและโอกาสต่างๆ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดทางเลือก แล้วเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ในการตัดสินใจนั้นมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ได้แก่

ข้อดี ๑) การตัดสินใจโดยใช้กลุ่มจะรวมความรู้ ทักษะและความชำนาญมากกว่าบุคคลเพียงคน

๒) การตัดสินใจโดยใช้กลุ่มจะมีความหลากหลายทางความคิด

๓) การตัดสินใจของกลุ่มยังก่อให้เกิดการสื่อสาร ความเข้าใจ การยอมรับจากสมาชิกในกลุ่ม ทำให้เกิดความมุ่งมั่น ทุ่เมเท และเสียสละในการปฏิบัติงาน

ข้อเสีย ๑) ความกดดันที่สมาชิกในกลุ่มพยายามจะทำความคิดของตนให้เป็นรูปแบบเดียวกับความคิดของสมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่ม ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจแบบคล้อยตามกัน และอาจทำให้เกิดการครอบงำทางความคิด

๒) การตัดสินใจโดยกลุ่มจะใช้เวลามากกว่าการตัดสินใจเพียงคนเดียว อาจทำให้ตัดสินใจไม่ทันต่อกำหนดเวลา

ปัจจัยต่างๆ ที่สร้างความล้มเหลวให้กับทีมงาน มักจะเกิดขึ้นจากปัญหาภายในทีมและเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ทั้งผู้บริหารและสมาชิกในทีม จึงต้องหมั่นติดตาม ตรวจสอบและแก้ไขอุปสรรคต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้น อย่าปล่อยให้เรื่องเล็กน้อยลุกลามจนกลายเป็นปัญหาที่ซับซ้อนและยากแก่การแก้ไข

หลักการในการพัฒนาทีมงานให้เกิดความยั่งยืนประกอบด้วยหลักการ ซึ่งแสดงถึงองค์ประกอบสำคัญในการทำงานนั้นๆ และส่วนประกอบทางด้านเทคนิค ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้สามารถพัฒนาทีมงานได้ผลดียิ่งขึ้น

๑) การสร้างความไว้วางใจระหว่างกัน บนโดชันแรกนำไปสู่การเปิดเผยและการปฏิบัติต่อกันด้วยความจริงใจ

๒) การสื่อสารระหว่างกันแบบเปิดเผย ประสานความร่วมมือระหว่างสมาชิก

๓) การปรึกษาหารือกัน เปิดโอกาสให้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างเปิดเผย

๔) การสร้างความร่วมมือกันอย่างแข็งขัน โดยให้สมาชิกแต่ละคนมีส่วนร่วม

๕) การติดตามและการส่งเสริมการพัฒนาทีมงาน อาจทำได้โดยการให้รางวัลหรือยกย่องทีมที่ประสบความสำเร็จ ตลอดจนเสริมสร้างความรู้และเทคนิคใหม่ๆ ในการทำงานแก่ทีมงาน

การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

ในปฏิบัติงานเกี่ยวกับป่าไม้ถาวร งานมีปริมาณมาก เนื่องจากมีผู้ต้องการขอรับบริการข้อมูลเป็นจำนวนมาก หากสามารถสร้างทีมงานที่ดีและมีประสิทธิภาพได้ ทุกคนจะมีความมุ่งมั่นช่วยกันดำเนินงาน ก็จะสามารถจัดการกับงานที่มีปริมาณมากๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ต่อตนเอง นำหลักการสร้างการสื่อสารที่ดีมาใช้ในกลุ่มและทีมงาน เพื่อให้ภารกิจของกลุ่มและองค์กรดำเนินการไปได้อย่างดี

- ต่อองค์กร การทำงานเป็นทีมจะช่วยให้งานดำเนินการไปได้รวดเร็วมากขึ้น การที่มีหลายคนช่วยกันคิดจะทำให้ได้แนวความคิดที่หลากหลาย สามารถนำมาปรับปรุง ประยุกต์ใช้ในงานได้ รวมถึงทุกคนในองค์กรยังมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อขับเคลื่อนงานด้วย

- ต่อสาธารณะ สามารถนำความรู้ไปปรับใช้เพื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ดีขึ้น เห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากขึ้นได้

แหล่งที่มา

หลักสูตร : การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

บรรยายโดย : -

สถาบัน/หน่วยงาน/ระบบ : สำนักงาน ก.พ.

รูปแบบหลักสูตร OCSC Learning Space

ช่วงเวลาการฝึกอบรม : พฤศจิกายน ๒๕๖๗