

แบบบันทึกองค์ความรู้

ชื่อ - นามสกุล (ผู้บันทึกองค์ความรู้) นางสาวบุศรารวรรณ เรืองช่อ

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนารวมชน

สังกัด กลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนารวมชน จังหวัดหนองคาย

๑. ชื่อองค์ความรู้ เทคนิคการสร้างทีมเวิร์ค (Teamwork) ที่มีประสิทธิภาพในงานพัฒนารวมชน
๒. ส่วนราชการ กลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนารวมชนจังหวัดหนองคาย
๓. องค์ความรู้ที่บ่งชี้ หมวดที่ ๔ การเสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง
๔. ที่มาและความสำคัญในการจัดการองค์ความรู้

การทำงานให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ ต้องอาศัยกระบวนการและเทคนิคที่หลากหลาย ๆ คน รู้จักกันเป็นอย่างดีคือ “ทีมเวิร์ค” ซึ่งการทำงานแบบทีมเวิร์คจะมีประสิทธิภาพสูงสุด ต้องอาศัยคนหลายคนมารวมตัวกัน เพื่อนำความคิดความรู้ความสามารถที่หลากหลายมารวมกัน ร่วมกันกำหนดเป้าหมาย ซึ่งสมาชิกภายในทีมต้องทำงานด้วยความสามัคคี ความสำเร็จ และชัยชนะก็จะเกิดขึ้น ดังที่เราได้ยินกันเสมอว่า “รวมกันเราอยู่แยกหมู่เราตาย” การจะทำให้การทำงานแบบทีมเวิร์คมีจุดแข็งนั้น ทีมต้องยึดหลักการมีส่วนร่วม สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานร่วมกัน ไม่ใช่แต่จะมาทำงานโดยที่ตัวเองรอคำสั่ง ไร้ทิศทาง หรือปล่อยให้หมดไปวัน ๆ เท่านั้น เพราะการจะบรรลุเป้าหมายโดยนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้นั้น ต้องไม่ใช่บุคคลเพียงคนเดียวที่จะออกคำสั่งหรือดำเนินการ แต่ทุกคนในทีมต้องมีความรู้สึกร่วมกัน ต้องการรับผิดชอบร่วมกัน โดยสร้างภาวะผู้นำให้กับทุก ๆ คนในทีม อีกทั้งยังต้องให้ทีมรับรู้และเข้าใจตรงกันว่าจุดมุ่งหมายร่วมกันนั้นคืออะไร เพื่อจะได้เกิดความรู้สึกร่วม และช่วยกันออกความคิดเห็นให้ไปในแนวทางเดียวกัน

ด้วยเหตุนี้ การสร้างทีมที่เข้มแข็งทีมงานมีคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญขององค์กร การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ สมาชิกทีมจะต้องเข้าใจทิศทางของการทำงานอย่างถูกต้องครบถ้วนตรงกัน จะทำให้การทำงานง่ายและสะดวกมากขึ้น เพราะเมื่อเรารู้ทิศทางตลอดจนรู้หน้าที่ของเราว่าเราจะต้องทำงานอย่างไร จึงจะทำให้ทีมก้าวไปสู่เป้าหมายได้อย่างมั่นคง เพิ่มความรู้สึกร่วมต่อการทำงาน ด้วยบุคคลที่มีความหลากหลายทั้งความคิดและความสามารถ เพราะแต่ละคนก็มีความสามารถบางอย่างที่ซ่อนอยู่ในตัว เมื่อแต่ละคนพร้อมใจกันอุทิศตนให้กับการทำงาน โดยมุ่งเป้าไปยังเป้าหมาย ขององค์กรเป็นสำคัญ พลังอันยิ่งใหญ่ก็จะเกิดขึ้นมากกว่าการมีเพียงคนเดียว ที่ทุ่มเทอยู่อย่างโดดเดี่ยวโดยไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ หรือกลุ่ม/ฝ่าย อื่น ๆ

๕. ปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ปัญหาที่พบ

๑) ปัญหาการขับเคลื่อนงานที่รับผิดชอบ ไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

๒) การทำงานแยกส่วน ต่างคนต่างทำ ไม่ยอมแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือองค์ความรู้ระหว่างกัน ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้ทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้อยลง ขวัญกำลังใจพนักงานตก และอาจส่งผลถึงขั้นทำลายวัฒนธรรมองค์กรได้

๓) ความสามารถทำงานคนเดียวสูง ทุ่มการทำงานอยู่อย่างโดดเดี่ยว โดยไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ หรือกลุ่ม/ฝ่าย อื่น ๆ

๔) ขาดความไว้วางใจไม่เชื่อมั่นในทีมงาน เพราะบุคลากรบางคนขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง และสมาชิกทีม จินตนาการแต่ความกลัว มีความเชื่อที่เป็นข้อจำกัดของตัวเอง มีมุมมองที่เป็นลบ การเปลี่ยนแปลงความคิด ความรู้สึก ของบุคลากรภายในทีม เป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ทีมงานทุกคนต้องหันหน้าปรึกษาและวางแผนร่วมกัน

๕) ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑) กำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ และโฟกัสเป้าหมายในการเดินไปข้างหน้าร่วมกัน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จตามภารกิจ

๒) สร้างความเชื่อมั่นในทีม และสร้างการรับรู้ให้เข้าใจตรงกันว่า “ความสำเร็จของทีมคือความสำเร็จของทุกคน”

๓) วิเคราะห์ศักยภาพของทีม ค้นหาศักยภาพและความสามารถ และส่งเสริมสมาชิกทีมได้ใช้พลังในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดไฟในการทำงานและศักยภาพที่เต็มเปี่ยม อันจะส่งผลให้ผลลัพธ์กลับมาสู่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

๔) จัดทำแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานทั้งก่อน ระหว่างและหลังการปฏิบัติงาน

๕) มอบหมายงานรับผิดชอบ กำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนให้ชัดเจน แต่โฟกัสในสิ่งเดียวกัน

๖) สานสัมพันธ์ ทำกิจกรรมสนุกสนานร่วมกัน เพื่อหนุนให้เกิดความสัมพันธ์กันในองค์กร เมื่อมีความสนิทสนมกันระดับหนึ่งแล้ว ก็จะยิ่งทำให้ทีมงานไปด้วยกันอย่างราบรื่นมากขึ้นไปอีก

๖. ประโยชน์ขององค์ความรู้

๑) สร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับสมาชิก การทำงานระบบทีมสามารถบรรลุความสำเร็จได้ ย่อมเกิดความภาคภูมิใจก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

๒) สร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจในองค์กร การทำงานระบบทีมทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลการดำเนินงานดี องค์กรน่าเชื่อถือ และเมื่อเจ้าหน้าที่ทำงานระบบทีมได้ดี องค์กรก็ต้องยอมมอบคุณค่าที่มอบให้แก่นักงานไว้ นั่นส่งผลให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน

๓) สร้างระบบการทำงานที่ดี การทำงานระบบทีมที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดจากการวางแผนและระบบงานที่ดี ซึ่งทำให้การทำงานราบรื่น ทำให้ระบบการทำงานในองค์กรเป็นไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ

๔) องค์กรและบุคลากรเกิดการพัฒนาตลอดเวลา องค์กรที่ดีนั้นย่อมไม่หยุดพัฒนา และหากระบบการทำงานที่ดีทำให้องค์กรสำเร็จแล้ว พนักงานในองค์กรทุกคนย่อมอยากที่จะพัฒนาตัวเองมากขึ้น เพื่อที่จะให้บรรลุผลสำเร็จต่อไป

๗. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนงาน

หัวใจสำคัญของการทำงานระบบทีม ยึดหลัก ๖ ป

๑) เป้าหมาย

เป้าหมายของทีมและเป้าหมายของสมาชิกในทีม ควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน และสมาชิกในทีมเห็นภาพว่าจะต้องก้าวเดินไปด้วยกันเช่นไรจนถึงเป้าหมาย วิธีการที่ดีที่สุดคือการให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย ซึ่งสมาชิกในทีมจะมีความรู้สึกร่วมรับผิดชอบ มากกว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบมาโดยไม่ได้มีส่วนร่วมใดๆ และในกระบวนการสร้างเป้าหมายที่ดี ผู้นำก็จะมีโอกาสศึกษาเป้าหมายของสมาชิกในทีมเช่นเดียวกัน

๒) เปิดใจ

เข้าใจการทำงานของตนเองและคนอื่น ควรเปิดใจต่อกัน ตรงไปตรงมาทั้งในเรื่องของงาน และความจริงใจระหว่างกันในทีม มีข้อเสนอแนะ เห็นพ้องเห็นต่างในจุดไหนอย่างไรก็กล้าที่จะพูดออกไปตามตรง เมื่อเห็นต่างแล้วก็ควรมีเหตุผลที่ดีสนับสนุนพร้อมข้อเสนอแนะ

๓) ปรับระบบการทำงาน

วางระบบงานที่ชัดเจน ทุกคนรู้หน้าที่ ปฏิบัติภารกิจให้ดีที่สุดสุดสามัคคี ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูล ผลักดันกันและกันขึ้นชมความสำเร็จร่วมกัน ร่วมภาคภูมิใจด้วยกัน

๔) ประสานงาน

การประสานงานเป็นการติดต่อสื่อสาร ให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกัน ร่วมมือกันปฏิบัติงานให้สอดคล้อง ทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ไม่เกิดการท้งานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกันจัดระเบียบ

๕) ประเมินผล

การประเมินผล การติดตามและประเมินผลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ทราบว่า ผลการดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ต้องการมากน้อยเพียงใด มีประสิทธิภาพหรือไม่ ผลจากการติดตามและประเมินผลจะให้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จ

จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงาน ช่วยให้การบริหารแผนงานและโครงการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

๖) ประโยชน์

ทีมงานที่มีผลสัมฤทธิ์ของงานย่อมได้รับผลประโยชน์ที่งดงาม ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจให้ทีมปลดปล่อยพลังในการทำงานอย่างเต็มที่

๘. ข้อพึงระวัง ยึดหลัก ๕ ต้อง

๑) ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันของคนในทีม ทีมที่ดีต้องมีการปฏิสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน พูดคุย ปรีกษา ช่วยเหลือ สื่อสารการทำงานระหว่างกัน และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

๒) ต้องมีเป้าหมายที่จะบรรลุร่วมกัน นั่นถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน หากการทำงานในระบบทีมถึงแม้จะดีเพียงไรก็ตาม หากไม่มีเป้าหมายชัดเจน ก็จะไม่มีความชัดเจนของการทำงานที่แน่ชัด และจะไม่มีการร่วมแรงร่วมใจกันที่มีพลัง ไม่มีแรงผลักดันให้ปฏิบัติภารกิจหน้าที การงานให้สำเร็จ

๓) ต้องมีโครงสร้างและระบบการทำงานที่ชัดเจน เมื่อเกิดการทำงานแบบทีมแล้วสิ่งที่จะช่วยทำให้การทำงานระบบนี้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นก็คือการวางโครงสร้างของการทำงานตลอดจนหน้าที่การทำงานของแต่ละคนให้ชัดเจน มีภารกิจที่เข้าใจได้ง่าย และปฏิบัติได้ตามความสามารถ

๔) ต้องมีความรู้สึกการมีส่วนร่วมและมีทัศนคติในทิศทางเดียวกัน ทุกคนในทีมต้องมีความรู้สึกร่วม มุ่งมั่นที่จะทำงานร่วมกัน ตลอดจนมีทัศนคติในการทำงานไปในทางเดียวกัน ที่สำคัญความรู้สึกการมีส่วนร่วมและทัศนคติในทิศทางเดียวกัน ก่อให้เกิดความสามัคคีได้ง่ายอีกด้วย

๕) ต้องมีความไว้วางใจ จริงใจต่อกัน และไว้นือเชื่อใจ เพราะการทำงานระบบทีมที่นั่นวัดความสำเร็จที่องค์กรรวม ฉะนั้นทุกคนจึงควรเปิดใจกัน ยอมรับกัน พูดกันอย่างตรงไปตรงมาไม่อ้อมค้อม ทำงานแบบช่วยเหลือกันแทนที่จะแข่งขันกัน ไม่ปิดบังข้อมูลกัน

๙. ข้อเสนอแนะ

๑) การบริหารงานต้องยึดหลักธรรมาภิบาล

๒) สร้างการรับรู้ให้กับทีมและเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนทุกคน ได้เข้าใจแนวทางการดำเนินงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน

๓) ให้ความสำคัญกับสมาชิกทีมทุกคน มอบภารกิจและบทบาทหน้าที่ เป็นสิ่งที่จะต้องมีความชัดเจน สมาชิกในทีมมีความเข้าใจร่วมกันว่า ความสำเร็จของทีมนั้นมาจากการที่ทุกคนในทีมร่วมมือ ร่วมใจกันทำงาน ตามบทบาทหน้าที่

๔) การสื่อสาร สมาชิกในทีมมีการสื่อสารที่ดี และปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานคืบหน้าอย่างสะดวกรวดเร็ว และสามารถป้องกันหรือตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคได้ทันทั่วทั้งที่

๕) กฎ กติกา มารยาท ความโปร่งใส และมิตรภาพ หากสมาชิกในทีมให้เกียรติซึ่งกัน
และกันแล้ว รักษากฎแห่งการอยู่ร่วมกัน จะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำ
ให้งานที่ตนรับผิดชอบสามารถปฏิบัติได้อย่างมีความสุข

๖) ค้นหาจุดเด่นของแต่ละคน ทั้งในเรื่องการทำงานและทัศนคติต่าง ๆ เพื่อต่อขึ้นส่วน
จิ๊กซอว์แต่ละอันให้เข้ากันประสานเป็นหนึ่งเดียว อาจสร้างระบบที่ดีเพื่อให้รองรับการทำงานซึ่ง
กันและกัน ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมและลดความผิดพลาดของงาน

.....