



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทรศัพท์ ๐๔๓ ๗๕๔ ๔๔๒ ภายใน ๑๒๑๗

ที่ อว.๐๖๐๕.๓๓/ ๔๙๕

วันที่

✓ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีจากการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

ตามที่ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดทำการจัดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประเด็น : การทำงานเป็นทีม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรของสำนักบริการวิชาการ ได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ในการให้บริการด้านการจัดฝึกอบรม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการ และการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการให้กับผู้เข้ารับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการปฏิบัติงาน

ในการนี้ จึงขอประชาสัมพันธ์และแจ้งเวียนแนวปฏิบัติที่ดี ที่ได้จากการจัดการเรียนรู้มายังท่าน และแจ้งเวียนบุคลากรทุกคนในหน่วยงานเพื่อทราบโดยทั่วกัน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการพัฒนาการให้บริการต่อไป (ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวเยาวลักษณ์ แลมศิริ)

หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนา

คำสั่ง

ทราบ/ควบคุมเสนอ

อนุญาต

อนุมัติ

คงนามแล้ว

อื่นๆ

✓ ดร.วิมล มงคลกร ทุกท่านทราบ
หน้าไม่ปฏิบัติ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรยุทธ ชชาติชนะยีนยง

ผู้รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

๘ เม.ย. ๖๕

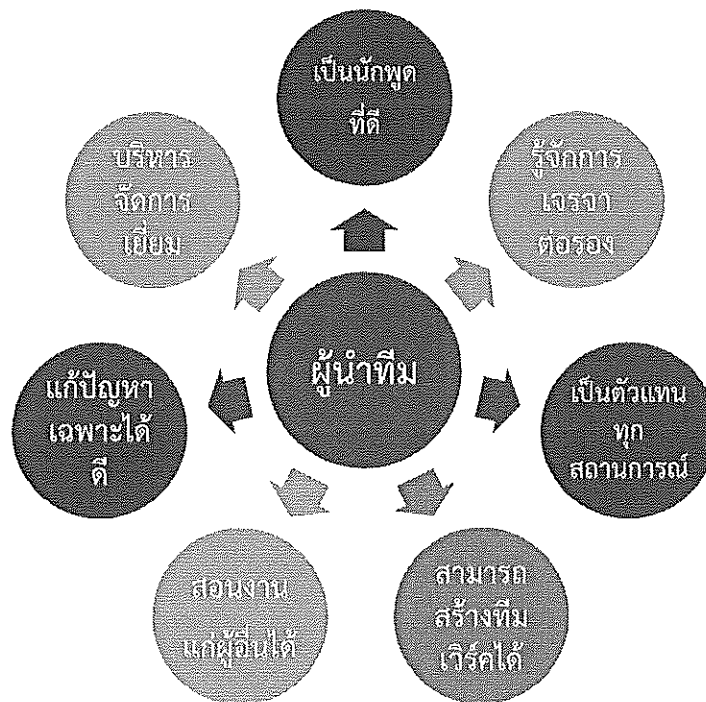
ประเด็น : การทำงานเป็นทีม

องค์ประกอบการทำงานเป็นทีม

๑. ผู้นำทีม
๒. สมาชิกทีม
๓. กระบวนการทำงาน

องค์ประกอบที่ ๑ ผู้นำทีม

- เป็นนักพูดที่ดี
- รู้จักการเจรจาต่อรอง
- เป็นตัวแทนทุกสถานการณ์
- สามารถสร้างทีมเวิร์คได้
- สอนงานแก่ผู้อื่นได้
- แก้ปัญหาเฉพาะได้ดี
- บริหารจัดการเยี่ยม



- เป็นนักพูดที่ดี

๑. การพูดต้องมีความสมบูรณ์ครบถ้วน คือ พูดกับใคร เรื่องอะไร เมื่อไหร่ ที่ไหน ทำไม และอย่างไร
๒. การต้องมีความกะทัดรัด
๓. พิจารณาไตร่ตรองก่อนพูด
๔. พูดให้เห็นเป็นรูปธรรม
๕. พูดต้องมีความชัดเจน
๖. พูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนโยน
๗. พูดในสิ่งที่ถูกต้อง

- รู้จักการเจรจาต่อรอง

คือ รู้กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง หรือความเห็นที่ไม่ตรงกัน ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ๒ ฝ่าย ขึ้นไป ดำเนินการแลกเปลี่ยนข้อเสนองานในเรื่องที่ต่างฝ่ายต่างมีประโยชน์ได้เสีย ต่างพยายามลดหย่อนผ่อนปรน เงื่อนไขข้อเรียกร้องระหว่างกัน ซึ่งต้องใช้เทคนิค และความสามารถในการเจรจาของแต่ละฝ่าย เพื่อหาข้อยุติที่เป็น ประโยชน์ร่วมกันระหว่างคู่เจรจา ที่ต่างตกลงยอมรับกันได้โดยใช้การโน้มน้าว การประนีประนอม ในวิธีทางไปสู่ ข้อตกลง โดยปราศจากความรุนแรง ตลอดจนการหาทางออกที่เหมาะสมที่สุด

- เป็นตัวแทนทุกสถานการณ์

๑. เป็นตัวแทนที่ดีขององค์กร
๒. เป็นตัวแทนที่จะรวบรวมข้อมูลที่อยู่ภายนอกองค์กร
๓. ให้การต้อนรับแขกผู้มาเยือน
๔. เป็นตัวแทนในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า
๕. เป็นตัวแทนในการแก้ไขปัญหา

- สามารถสร้างทีมเวิร์คได้

๑. เป็นคนมีวิสัยทัศน์
๒. เป็นคนที่มีความคิดริเริ่มที่ดี
๓. เป็นผู้ที่วางแผนได้ดี อุดรुरूว์ได้เก่ง
๔. เป็นคนที่มีวินัยและความรับผิดชอบ
๕. มีทักษะในการสร้างแรงจูงใจและสร้างความเชื่อมั่นที่ดี
๖. เป็นนักสื่อสารที่ยืดหยุ่น และเป็นผู้ฟังที่ดี
๗. เป็นนักคิดวิเคราะห์ที่ดี และมีทักษะในการตัดสินใจที่เฉียบแหลม

- สอนงานแก่ผู้อื่นได้

๑. มีความรู้และความสามารถในงานที่จะสอน
๒. มีความรักในการถ่ายทอดความรู้
๓. มีความมุ่งมั่นจริงจังในการสอนให้เกิดผลสำเร็จ
๔. มีความตั้งใจในการสอน
๕. มีทักษะในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ
๖. มีความอดทนต่อพฤติกรรมของผู้รับการสอน

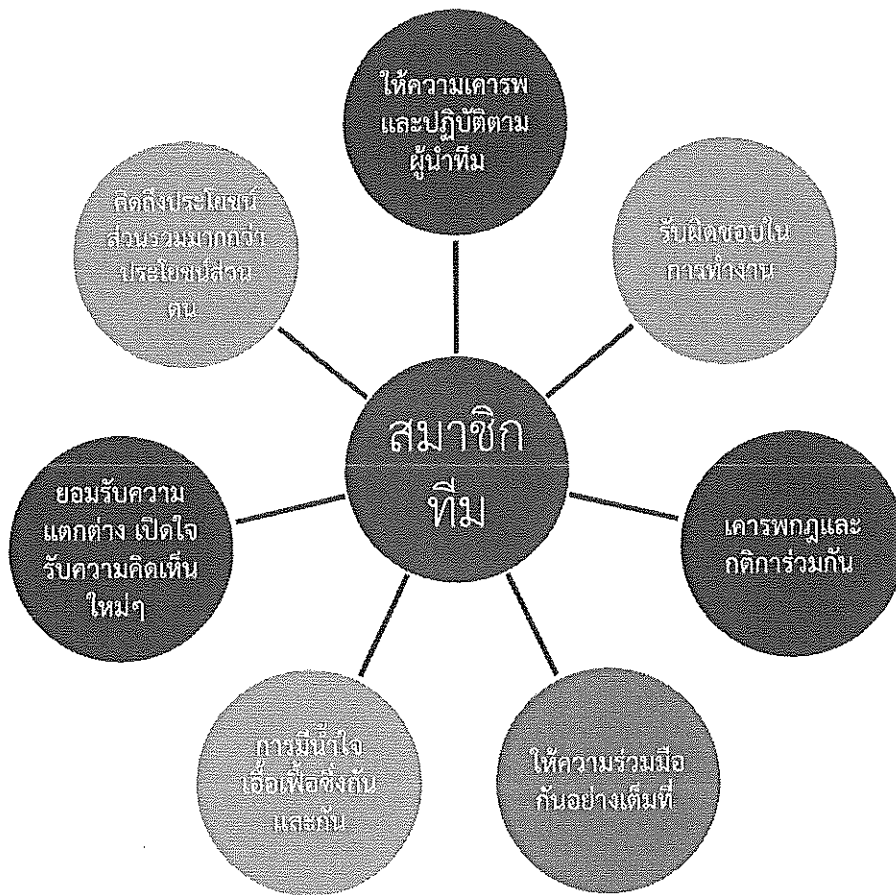
- แก้ปัญหาเฉพาะได้ดี

๑. เมื่อเกิดปัญหามีกระบวนการในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้น
๒. ใช้เหตุผลในการตัดสินใจ
๓. ไม่ยึดติดวิธีการแก้ปัญหาแบบเดิม ๆ
๔. มีการตั้งคำถามที่ดีในการแก้ปัญหา
๕. ยอมรับในสถานการณ์ต่างๆ และมีความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหา
๖. มีมนุษยสัมพันธ์ ในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น
๗. ปรับตัวได้ดีกับสถานการณ์ต่าง ๆ

- **บริหารจัดการเยี่ยม**

๑. สร้างการติดต่อสื่อสารภายในทีมที่ชัดเจน ก่อให้เกิดความเข้าใจนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีและมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ในบางครั้งผู้นำทีมอาจจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานสังสรรค์ หรืองานวันเกิดของสมาชิกทีม เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในทีมงาน
๒. แสดงถึงความเป็นผู้นำทีมที่ดี มีความอดทน ตั้งใจจริง ไม่หงุดหงิดในความล่าช้าของผู้ร่วมทีม พร้อมเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำทำให้สมาชิกทีมเกิดความสบายใจในการร่วมงานเพื่อสร้างพลังการทำงานของทีม
๓. สร้างแรงจูงใจให้กับทีม ผู้นำจะต้องรู้ถึงเทคนิคการจูงใจสมาชิก เข้าใจในพฤติกรรมบุคคลและตอบสนองความต้องการของทีม
๔. สร้างขวัญและกำลังใจให้กับทีม ทำให้สมาชิกทีมรู้สึก “เป็นเจ้าของทีม” ร่วมกันมีความมุ่งมั่นในการทำทีมสู่ความสำเร็จ

องค์ประกอบที่ ๒ สมาชิกทีม



ทุกคนในทีม นับเป็นส่วนประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในระบบการทำงานเป็นทีม โดยมีคุณลักษณะดังนี้

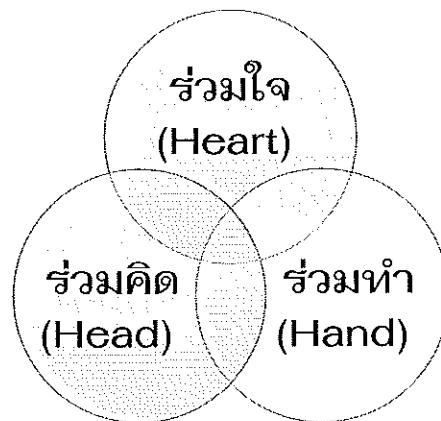
- ให้ความเคารพ และปฏิบัติตามผู้นำทีม
- รับผิดชอบในการทำงาน ที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จ และทันเวลาที่กำหนด จะทำให้แผนงานที่ทีมวางไว้ มีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าทีมที่มีสมาชิกที่ไม่มีความรับผิดชอบ
 - เคารพกฎและกติการ่วมกัน การทำงานในระบบทีม กฎกติกามีความสำคัญมาก ทุกคนไม่ได้ทำงานคนเดียว และทุกคนมีลักษณะนิสัยที่ต่างต่างกัน แต่สิ่งที่จะทำให้ทุกคนอยู่ร่วมกันได้ก็คือ การเคารพและยอมรับปฏิบัติตามในกฎระเบียบเดียวกัน
 - ให้ความร่วมมือกันอย่างเต็มที่ เป็นสิ่งสำคัญในการทำงานเป็นทีม เมื่อไม่มีความร่วมมือกันระบบการทำงานของทีมจะเกิดปัญหา และส่งผลกระทบต่อการทำงาน
 - การมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน สามารถทำงานแทนกันได้ กรณีที่ไม่ใช่งานเฉพาะตำแหน่ง และไม่เกี่ยงงาน
 - ยอมรับความแตกต่าง เปิดใจรับความคิดเห็นใหม่ๆ ความคิดเห็นที่ต่างกันไม่ใช่สิ่งที่ผิด แต่ควรยอมรับความคิดเห็นที่ต่างกันได้ และพิจารณาร่วมกันหาแนวทางที่ดีที่สุดกับสถานการณ์นั้น ๆ
 - คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ความสำเร็จไม่ได้เป็นของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เป็นความสำเร็จที่เกิดจากการร่วมมือร่วมแรงกัน

องค์ประกอบที่ ๓ กระบวนการทำงาน

ทุกคนต้องเคารพพดิการ่วมกัน ซึ่งเป็นกรอบสำคัญทำให้ทุกคนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึง

๑. ต้องแบ่งหน้าที่ชัดเจนในกระบวนการทำงานไม่ทับซ้อน แต่ละคนควรมีหน้าที่ที่รับผิดชอบชัดเจน เพื่อให้ทุกคนทำหน้าที่ให้ดีที่สุดในการบรรลุเป้าหมาย
๒. ต้องมีแนวทางปฏิบัติร่วมกัน เพื่อยึดถือและปฏิบัติในกรอบเดียวกัน ที่สำคัญทุกงานนี้ต้องยุติธรรมสำหรับทุกฝ่าย ไม่เอนเอียงเข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง
๓. กระบวนการทำงานมีความชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพผ่านขั้นตอน กระบวนการทำงานที่วางไว้
๔. สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม องค์กรและทีมควรมีความยืดหยุ่นและปรับตัวเองให้ไวตามสถานการณ์ ซึ่งระบบและกติกาต่าง ๆ ก็ควรจะปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วย เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์



ร่วมใจ (Heart) หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกที่รักและศรัทธาในหัวหน้าทีม งานที่ทำ และเพื่อน ๆ ร่วม ทีมว่าเป็นพวกเดียวกัน หรือที่เรียกว่า Feel like a team มีความเอื้อเฟื้อห่วงใยซึ่งกันและกัน มีความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน และเกิดความไว้วางใจต่อกัน

ร่วมคิด (Head) หมายถึง การใช้ความคิด เหตุผลให้เพื่อนร่วมงานเชื่อมั่นว่า ทำแล้วดี มีประโยชน์ต่อตัวเขาเอง ต่อองค์กร โดยช่วยกันระดมสมอง กำหนดเป้าหมาย วางแผน แบ่งงาน แบ่งหน้าที่ หรือที่เรียกว่า Think like a team การทำงานจะราบรื่น ถ้าสมาชิกในทีมมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน

ร่วมทำ (Hand) หมายถึง การร่วมมือ ลงมือทำงานซึ่งได้มีการวางแผนไว้ หน้าที่ใ้ใครก็รับไปทำ หรือที่เรียกว่า Work like a team ซึ่งทุกคนมีพันธะสัญญาที่จะต้องทำแผนทุกคน เนื่องจากได้มีส่วนร่วมในการคิดร่วมกัน