

สรุปการอบรมทางไกลผ่านดาวเทียม
เรื่อง “จิตวิทยาการบริหารทีมงานที่มีความแตกต่างกันในหลายด้าน”
โดย ผศ.ดร.นิภา แก้วศรีงาม
วันพฤหัสบดีที่ 4 มิถุนายน 2558 เวลา 09.00 – 12.00 น.

1. หลักการสร้างทีมงานประสิทธิภาพ

ต้องมีการทำงานเป็นทีม เพราะการทำอะไรคนเดียวไม่สามารถสำเร็จได้ ต้องใช้ความรู้ที่หลากหลาย อาศัยความรับผิดชอบร่วมกันในหลายหน่วย ช่วยกันคิดระดมสมองเพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และก่อให้เกิดความสามัคคี โดยมีผู้นำทีมที่มีความรู้ มองงานขาดและเป็นงาน ทั้งนี้ทีมงานต้องมีการประสานงานกันกับทีมงานอื่น เน้นการสื่อสารกันภายในหน่วยงาน เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบซึ่งกันและกัน

2. การบริหารทีมงาน มี 5 ชั้น

- 2.1 ชั้นเตรียมการ : มีการสร้างข้อตกลงร่วมกันและยอมรับข้อตกลง และสร้างสัมพันธภาพระหว่างสมาชิก
- 2.2 ชั้นวางแผน : มีการตั้งวัตถุประสงค์ และทุกคนในทีมมีส่วนร่วม รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของเป็นส่วนหนึ่งของงาน โดยการแบ่งงานให้เหมาะสมกับบุคคล
- 2.3 ชั้นดำเนินงาน : มีการสั่งงาน/มอบหมายงาน มีการสื่อสารระหว่างกัน มีการประสานงานดูแล และให้คำปรึกษา
- 2.4 ชั้นตรวจสอบการทำงาน : มีการตรวจสอบขั้นตอน การตรวจสอบซ้ำ และการตรวจสอบขั้นสุดท้าย เพื่อสามารถปรับปรุงงานได้ในแต่ละช่วง
- 2.5 ชั้นสรุปและประเมิน : มีการประเมินผลงานและการให้บริการ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

3. ความแตกต่างกันในด้านต่างๆ ของสมาชิกในทีม

ต้องเข้าใจถึงปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันเป็นธรรมชาติของคน พยายามเข้าใจลักษณะประจำตัวของแต่ละคน และเข้าใจถึงคนในแต่ละยุคสมัย ความแตกต่างทางเพศ อายุ สังคม ภูมิฐานะ การศึกษา และประสบการณ์ ที่ส่งผลทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่าง มีการรับรู้และแปลความต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจ มีวิธีการทำงาน และการสื่อสารที่แตกต่างกัน

4. จิตวิทยาการบริหารที่ทีมงานที่สมาชิกมีความแตกต่างกัน

จากความแตกต่างข้างต้น แต่ละคนก็จะมีวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ คนใฝ่แต่ขยัน คนเก่งและขยัน คนใฝ่และไม่ขยัน คนเก่งแต่ไม่ขยัน ดังนั้น การมอบหมายงานให้ตรงกับลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นเรื่องจำเป็น ต้องมีการจูงใจเพื่อให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้ดีขึ้น โดยการนำแนวคิดต่างๆ มาใช้ เช่น แนวคิดของ David C. McClelland เสนอ Need of Achievement แนวคิดจูงใจแบบญี่ปุ่น

5. ทีมงานที่มีบริบทแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านงานและองค์กร ทำให้ลักษณะงาน ระบบการทำงาน และวัฒนธรรม ค่านิยมองค์กร มีความแตกต่างกัน ต้องมีการตระหนักรู้ ยอมรับ และมีการปรับตัว ต่อตนเอง ทีมงาน ผลิตภัณฑ์ และลูกค้าจึงจะทำให้ลดความแตกต่างเหล่านี้

6. ปัจจัยที่สนับสนุนและปัจจัยอุปสรรคที่ส่งผลต่อการบริหารทีมงาน

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารทีมงาน ได้แก่ สายการบังคับบัญชาที่ยาว มีการแบ่งกลุ่ม แบ่งพรรคพวก และมีอคติต่อกัน การมีผลประโยชน์ที่ต้องแย่งชิง มีการแข่งขันกันเองในทีม และหัวหน้าทีมขาดภาวะผู้นำ เป็นต้น

ปัจจัยที่จะสนับสนุนการบริหารทีมงาน ได้แก่ สมาชิกเข้าใจเป้าหมาย และวิธีการทำงานตรงกัน การสื่อสารภายในกลุ่มมีประสิทธิภาพ ทีมงานใช้หลักการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน สร้างค่านิยมการทำงาน และยอมรับการบริหารจัดการ มีความยุติธรรม ทีมมีบรรยากาศของความไว้วางใจ

หลัก 5 รู้ สำหรับการมีภาวะผู้นำ คือ รู้ตน รู้งาน รู้คน รู้องค์การ และรู้สินค้า/บริการ

สรุปเรื่องโดย นายมงคล ปินตาโมงค์