

พุทธวิธีการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการทำงานเป็นทีม

Buddhist way of strengthening teamwork

นิกร ยานินตา

อาจารย์ประจำวิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอพุทธวิธีการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการทำงานเป็นทีม พบว่า ทีมงานเป็นรูปแบบของการติดต่อสื่อสารในแนวนอนที่เข้มข้นที่สุด เนื่องจากการก่อรูปขึ้นมาเพื่อปฏิบัติการกิจบางอย่างให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หลังจากนั้นอาจจะคงอยู่หรือสลายไป และอาจมีทีมใหม่ขึ้นมาแทน สำหรับพุทธวิธีที่จะนำมาเสริมสร้างความเข้มแข็งในการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร ควรนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการทำงานตามนโยบาย พันธกิจขององค์กร ประกอบด้วย พุทธวิธีด้านทาน คือ การช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุนทีมงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน พุทธวิธีด้านปิยวาจา คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พุทธวิธีด้านอัตถจริยา คือ การเชื่อมสัมพันธ์การประสานงานร่วมมือกัน หรือการสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงาน พุทธวิธีด้านสมานัตตตา คือ การติดตามผลการปฏิบัติงาน ความต่อเนื่องของการติดตามผลการดำเนินงาน องค์กรได้มีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอย่าง หลักสังคหวัตถุธรรมมาเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมเชื่อมั่นว่าจะสามารถสร้างทีมงานให้เกิดความเข้มแข็งเป็นหนึ่งเดียวกัน และพร้อมที่จะนำพาองค์กรสู่ความเข้มแข็งในการทำงานเป็นทีมได้ในที่สุด

คำสำคัญ : พุทธวิธีการเสริมสร้าง, ความเข้มแข็งในการทำงาน, การทำงานเป็นทีม

Abstract

This article aims to propose a way to strengthen the teamwork. It is found that the team is the most concentrated form of horizontal communication. As it has evolved to fulfill certain missions, the purpose of the organization. After that, it may remain or break down. And maybe a new team to replace. For the Buddhist way, it is to strengthen the teamwork within the organization. It is important to strengthen the team spirit in order to drive the policy. The mission of the organization is Buddhist. The way of eating is to help support the team to be ready to perform. The method of verbal communication is effective communication. Buddhism is the way of life. Collaborative coordination Or networking in the workplace. The method is to monitor the performance. Continuity of follow-up Which organizations have adopted the principle of Buddhism? We are confident that we will be able to build a solid team. And ready to lead the organization to work in a team. Keywords: Buddhist method of strengthening, Strength in work, teamwork

บทนำ

ในยุคที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ทุกสังคมในโลกรวมทั้งประเทศไทย ต่างได้รับผลกระทบซึ่งก่อให้เกิดทั้งโอกาสและภัยอุปสรรคต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ และมีความจำเป็นต้องหาแนวทางและรูปแบบในการปรับตัวเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันรวมทั้งให้สามารถรองรับและใช้ประโยชน์จากผลความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้มากที่สุด การพัฒนาหน่วยงานหรือองค์การต่างๆ ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาที่ผ่านมา เกิดผลเป็นรูปธรรมในหลายด้าน เช่น หน่วยงานราชการมีการปรับบทบาทภารกิจที่ไม่จำเป็นต้องดำเนินการลงได้มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ในการให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแนวโน้มที่สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้รับบริการยังมีการรับรู้เข้าใจ และพึงพอใจกับการพัฒนาระบบในภาพรวม รวมทั้งมีความเชื่อมั่นศรัทธาในความโปร่งใสและใสสะอาดในเรื่องคุณภาพการให้บริการในทางที่ดีขึ้น เพื่อให้การบริหารงานในหน่วยงานหรือองค์การก้าวไปสู่ทิศทางที่พึงประสงค์ ตอบสนองความต้องการและประโยชน์สุขของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งสามารถปรับตัวรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างเหมาะสม จากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ทำให้หน่วยงานหรือองค์การต่างๆ ต้องมีการปรับตัวเองอยู่ตลอดเวลาโดยการนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการ มาใช้เพื่อสร้างสรรค์สังคมให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ (วิกานดา เกษตรเยี่ยม, 2558 : 1)

ทีมงานอาจถือได้ว่าเป็นรูปแบบของการติดต่อสื่อสารในแนวราบที่เข้มข้นที่สุด ทีมถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อปฏิบัติภารกิจแบบถาวร ซึ่งส่วนมากมักจะมีผู้ประสานงาน รวมอยู่ด้วย เมื่อกิจกรรมหรือปัญหาเกิดท่ามกลางฝ่ายต่างๆ ทำให้ต้องการการร่วมมือกันอย่างเข้มข้นในการแก้ปัญหาขึ้นใช้ช่วงเวลายาวนาน (วรณารถ แสงมณี, 2553 : 8-9) ทักษะสำคัญที่องค์การสามารถปรับปรุงตัวเองได้จะปลูกฝังให้กับบุคลากรในองค์การคือทักษะการทำงานเป็นทีม เพราะทีมที่สามารถบริหารและดำเนินงานได้ด้วยตนเองจะเป็นกำลังสำคัญขององค์การที่มีความยืดหยุ่น ทีมจะก่อรูปขึ้นมาเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว ทีมดังกล่าวก็อาจสลายตัวไปและทีมใหม่ก็อาจสร้างขึ้นใหม่เพื่อแก้ไขปัญหาใหม่อื่นๆ ที่เกิดขึ้น (ไพบูลย์ ช่างเรียน และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2544 : 32) เพื่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กร การหาแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและผู้นำทีมแสวงหาเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ของการทำงานระหว่างคนกับคน โดยอาศัยความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านในการทำงาน การวิเคราะห์และตัดสินใจ แก้ไขปัญหาร่วมกัน รวมถึงการมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอันเกิดจากการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน การใส่ใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการติดตามผลการทำงาน ผู้เขียนจึงขอเสนอพุทธวิธีในการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการทำงานเป็นทีมภายใต้ยุคโลกาภิวัตน์ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

บททวนแนวคิดการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มที่เกิดจากความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันโดยมีปฏิกริยามีความรู้สึกร่วมกัน สมาชิกของกลุ่มมีความยึดมั่น และมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน ความยึดมั่นของกลุ่ม (Group Cohesiveness) เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจสมาชิกบางกลุ่มให้คงอยู่ต่อไป กลุ่มที่มีขนาดใหญ่มีแนวโน้มว่าความยึดมั่นของกลุ่มน้อยลง ถ้ากลุ่มมีขนาดเล็กความสามัคคีร่วมกันของกลุ่มก็จะสูงขึ้น ทั้งนี้ เพราะกลุ่มที่มีขนาดเล็กมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ระดับสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกและการประสานงานระหว่างสมาชิกเป็นไปได้ด้วยดี (เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2556 : 182)

ทีม (Team)

ปัจจุบันการตื่นตัวและความนิยมในการประยุกต์รูปแบบการทำงานแบบทีมงานในองค์กรสมัยใหม่ทำให้สนใจปรับเปลี่ยนการทำงานแบบเดิมมาเป็นการทำงานแบบทีมมากขึ้นนักการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และผู้บริหารตัดสินใจขึ้น ดังนั้นเพื่อให้การทำงานแบบทีมบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงลักษณะของงานและเป้าหมายขององค์กรโดยจะต้องจัดตั้งทีมงานขึ้นตามวัตถุประสงค์และข้อจำกัดขององค์กร ทั้งนี้ พบว่าในปัจจุบันการทำงานแบบทีมในองค์กรจะอยู่ในลักษณะทีมเพื่อการแก้ปัญหา (Problem-solving) ทีมงานบริหารตัวเอง (Self-managed Work Team) ทีมข้ามสายงาน (Cross-function Team) และทีมเสมือนจริง (Virtual Team) การสร้างทีม (Team Building) จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารและนักการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรจะต้องเริ่มต้นในการจัดสร้างขึ้นเพื่อการทำงานร่วมกันได้เป็นผลสำเร็จและสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์กร (อนิวัช แก้วจำนง, 2552 : 28)

โครงสร้างของทีม

การทำงานเป็นทีมของสมาชิกที่มีความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน โดยการพยายามลดจุดอ่อนและประสานจุดแข็งของสมาชิกแต่ละคนเข้าด้วยกัน เพื่อให้การทำงานผ่านไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการวางระบบการทำงานหรือการบริหารจัดการทีมในลักษณะที่เรียกว่า โครงสร้างของทีมงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่แบ่งแยกหน้าที่การทำงานของสมาชิกแต่ละคนในทีม ให้สอดคล้องกับความถนัดและความสามารถ สมาชิกทุกคนจะได้รับงานที่มีปริมาณที่เท่ากันและเหมาะสมกับตัวเอง การจัดโครงสร้างของทีมงานต้องอาศัยปัจจัย 5 ประการ ดังต่อไปนี้ (ณัฐพรพันธ์ เจริญนนท์, 2546 : 33)

1. การกำหนดส่วนประกอบของทีม (Define Team Composition) ประกอบด้วยรูปแบบของการประสานงาน วิธีการปฏิบัติงานร่วมกัน การติดต่อสื่อสาร การกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของสมาชิก โดยให้พิจารณาจากวัตถุประสงค์ ปริมาณงานความยากและขอบเขตของงานเป็นหลัก

2. การกำหนดบทบาทและแต่งตั้งผู้นำ (Define and Fill Leadership Roles) การแต่งตั้งผู้นำควรแต่งตั้งให้เร็วที่สุดหลังจากกำหนดส่วนประกอบของทีม ผู้นำทีมเป็นผู้ที่สามารถให้ทีมประสบความสำเร็จ ทีมจึงต้องมีการกำหนดตัวผู้นำ โดยพิจารณาจากรูปแบบโครงสร้างของทีมว่าต้องการผู้นำทีมอย่างไร หรือจะกำหนดผู้นำทีมโดยผลัดกันแสดงบทบาทผู้นำในแต่ละสถานการณ์ หรือเป็นลักษณะการหมุนเวียนกันทำหน้าที่ผู้นำ โดยพิจารณาความสามารถประสบการณ์ และบุคลิกภาพพร้อมทั้งกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบสำหรับผู้นำทีมให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้นำได้แสดงบทบาทได้เต็มที่และนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

3. การติดต่อกับภายนอก (Developing External Connection) สิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริหารจัดการทีม การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างทีม การติดต่อกับบุคคลภายนอกทีมเป็นหรือระหว่างทีม ซึ่งทั้งสองทีมมีความเกี่ยวข้องกันและต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันด้วยแล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจอันดี และความร่วมมือร่วมใจเป็นอย่างมากจึงจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และประสิทธิผลขององค์กร (สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2549 : 181) การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาช่วยในการจัดการทีมช่วยในการประหยัดเวลา รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายในและภายนอกทีม เพื่อให้เกิดการยอมรับจากบุคคลอื่น การทำงานที่ราบรื่นของทีมงาน และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

4. การกำหนดขนาดของทีม (Size of Team) ทีมควรมีขนาดที่เหมาะสมไม่ใหญ่และไม่เล็กจนเกินไป เพราะถ้าทีมมีขนาดใหญ่อาจทำให้เกิดกลุ่มย่อยๆ ซึ่งจะเกิดความขัดแย้งทั้งส่วนตัวและผลประโยชน์ของกลุ่มย่อย ทำให้ขาดความสามัคคี และความเป็นเอกภาพของทีมลดน้อยลง ส่งผลเสียต่อการวางแผน การปฏิบัติงาน และความสำเร็จของงาน ถ้าหากทีมเล็กเกินไปอาจทำให้ขาดทักษะที่จำเป็น และกำลังความสามารถในทีมก็มีจำกัด ทำให้

ทีมไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สมาชิกที่เหมาะสมจะอยู่ในเกณฑ์ 7 – 10 คน เพื่อที่จะทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การเลือกสมาชิก (Choosing Team Members) สมาชิกทีมเป็นส่วนประกอบสำคัญของทีม ซึ่งสมาชิกทีมควรประกอบไปด้วยสมาชิกที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่

5.1 สมาชิกที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคในการปฏิบัติงาน และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้เสร็จอย่างเป็นรูปธรรม

5.2 สมาชิกที่มีทักษะในการวิเคราะห์และตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อเป็นผู้กำหนดปัญหาสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา และเลือกทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับการแก้ปัญหาในทางปฏิบัติ

5.3 สมาชิกที่มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่นๆ หรือเรียกว่าทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ใช้สำหรับการประสานงานระหว่างสมาชิกในทีมและระหว่างทีม เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น และสำเร็จตามเป้าหมาย (วิกานดา เกษตรเอี่ยม, 2558 : 52-53)

ลักษณะของทีมงานที่ดี

การทำงานในลักษณะทีมงานจะประสบผลสำเร็จได้ถ้ามีระบบการทำงานร่วมกันที่ดี อันประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้ (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2556 : 185)

1) มีการกำหนดนโยบาย จุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนว่ามีความต้องการให้เกิดผลอย่างไร มีทิศทางในการทำงานอย่างไร กำหนดเป้าหมายไว้อย่างไร

2) สมาชิกทุกคนของทีมงานรับทราบนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างทั่วถึงเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

3) สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหากรณีที่เกิดปัญหาจากการทำงาน โดยให้ทุกคนได้รับทราบปัญหา และแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ไม่ใช่เป็นปัญหาของคนใดคนหนึ่ง

4) การกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคคลในทีมงาน มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน และไม่เกิดความซ้ำซ้อนกัน

5) การสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมงานเป็นการสื่อสารแบบสองทาง มีการสื่อสารแบบเปิดเผยตรงไปตรงมา ทุกคนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงกัน

6) มีความคิดริเริ่มในการทำงานอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่กับการทำงานแบบเดิมผู้จัดการปรับปรุงการทำงานโดยอาศัยความคิดเห็นของคนทุกคนในทีมงานนั้น

7) การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในกรณีที่เป็นปัญหาสำคัญ มีความสลับซับซ้อนยากที่จะหาข้อยุติได้ ควรทำการแก้ไขปัญหโดยอาศัยหลักการและเหตุผลให้เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของคนทุกฝ่าย

8) สมาชิกในทีมงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความซื่อสัตย์จริงใจในการทำงานพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม

ทีมเปรียบเสมือนองค์กรขนาดเล็กๆ องค์กรหนึ่งที่แฝงตัวอยู่ในหน่วยงานและแผนงานที่ใหญ่กว่า โดยทีมแต่ละทีมในองค์กรต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งในด้านของทรัพยากร ข้อมูลสารสนเทศ และความช่วยเหลือต่างๆ ในการปฏิบัติงาน การที่หน่วยงานและแผนงานให้การสนับสนุนทีมและเป้าหมายของทีม หรือวางตัวเป็นกลาง หรือ

ต่อต้านการทำงานของทีมงานแล้วแต่มีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพของทีมทั้งสิ้น และสิ่งที่ผู้จัดตั้งทีมจำเป็นต้องพิจารณาเป็นพิเศษคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังต่อไปนี้ (ลูกซ์, ริชาร์ด, 2553 : 48-50)

1) การสนับสนุนจากผู้นำ (Leadership Support) การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ทำให้ทีมมั่นใจได้ว่า ตนจะได้รับทรัพยากรต่างๆ ตามที่ต้องการ และผู้บริหารเหล่านี้ยังจะช่วยในการจัดหาบุคคลที่เหมาะสมกับทีมอีกด้วย นอกจากนี้การสนับสนุนจากผู้นำองค์กรยังเป็นเกาะป้องกันทีมจากผู้จัดการและหน่วยงานที่มีอำนาจ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะขัดขวางการทำงานของทีม

2) โครงสร้างองค์กรที่ไม่ใช่รูปแบบลำดับชั้น (Nonhierarchical Structure) ทีมที่ทำงานอยู่ในองค์กรที่ไม่มีโครงสร้างเป็นลำดับชั้นแบบตายตัวมีโอกาที่จะประสบความสำเร็จได้สูงกว่า เพราะโครงสร้างดังกล่าวเป็นโครงสร้างที่ก่อให้เกิดนิสัยในการทำงานที่นำไปสู่การทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเคยชินในการแบ่งปันข้อมูลให้แก่เพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ การร่วมมือกันเพื่อก้าวข้ามอุปสรรคที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากเหตุผลเชิงองค์กร รวมทั้งการกระจายอำนาจให้แก่พนักงาน ซึ่งลักษณะการทำงานเช่นนี้ จะไม่ปรากฏอยู่ในองค์กรที่มีเจ้านายเป็นผู้คิดและสั่งการ ในขณะที่พนักงานทุกคนมีหน้าที่รับคำสั่งเท่านั้น ทั้งนี้องค์กรที่มีลักษณะเช่นนี้ถือได้ว่าเป็นองค์กรที่ยังไม่มีความพร้อมสำหรับการทำงานเป็นทีม

3) ระบบการให้รางวัลที่มีความเหมาะสม (Appropriate Reward Systems) องค์กรที่นำวิธีการทำงานเป็นทีมมาใช้ในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของระบบการให้รางวัลเสียก่อนที่จะเริ่มต้นทำงานเป็นทีม ทั้งนี้ต้องให้รางวัลแก่พนักงานโดยใช้ตัวชี้วัดที่แตกต่างกันสำหรับการวัดผลงานของตัวบุคคล และผลงานของทีม และงานนี้ก็เป็นหนึ่งในงานที่ท้าทายมากที่สุดของผู้สนับสนุนทีม

4) ประสบการณ์ในการทำงานเป็นทีม (Experience with Team-based work) หากองค์กรและสมาชิกของทีมเคยผ่านการทำงานเป็นทีมมาอย่างโชกโชนก็จะเป็นประโยชน์มากสำหรับทีม เนื่องจากประสบการณ์จะช่วยให้ทราบได้ว่า สิ่งใดที่ก่อให้เกิดผลดีสำหรับทีมและสิ่งใดที่จะไม่เป็นผลดี และทราบว่าจะจัดรูปแบบเหตุผลที่ทำให้พนักงานต้องทำงานเป็นทีม โดยพนักงานทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการทำงานเป็นทีม และในบางกรณีอาจจะมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฟัง และการสื่อสารกับบุคคลประเภทต่างๆ รวมถึงวิธีการทำให้สมาชิกในทีมทุ่มเทความสนใจให้กับการปฏิบัติงานของทีม

ข้อดี และข้อด้อยของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมมีข้อดีและข้อด้อยที่แตกต่างจากการทำงานเป็นกลุ่ม ทั้งนี้ หากการทำงานเป็นทีมสามารถดำเนินไปได้ด้วยดีก็จะมีข้อดีอยู่หลายประการ ดังนี้ (ลูกซ์, ริชาร์ด, 2553 : 28-29)

การทำงานเป็นทีมช่วยให้บริษัทได้รับคำตอบ หรือทางออกที่สร้างสรรค์ เนื่องจากทุกคนในทีมมีส่วนในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ดังนั้น สมาชิกของทีมซึ่งเป็นผู้ที่นำการตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติ จึงไม่มีความขัดแย้งกับการตัดสินใจนั้น สมาชิกของทีมมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันไป จึงทำให้สามารถดึงเอาทักษะที่แตกต่างกันของสมาชิกแต่ละคนมาใช้ในการจัดการกับปัญหาที่ยากๆ ได้ ทีมได้รับข้อมูลและความรู้ในการทำงานมากขึ้น ด้วยการใช้ประโยชน์ในการจัดการกับปัญหาที่ยากๆ ได้ ทีมได้รับข้อมูลและความรู้ในการทำงานมากขึ้นด้วย การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายของสมาชิกในทีม ทีมอาจช่วยให้เกิดการสื่อสาร และการประสานงานภายในองค์กรที่ดียิ่งขึ้นได้

ข้อดีหลายประการของการทำงานเป็นทีม เป็นผลมาจากการผสมผสานทักษะ และประสบการณ์ที่หลากหลายของสมาชิกเข้าด้วยกัน นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมยังทำให้เกิดกระบวนการสื่อสาร ซึ่งช่วยให้ทีมสามารถแก้ปัญหาได้อย่างต่อเนื่องอีกด้วย และข้อดีที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ คนจำนวนมากชอบทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมจึงเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถสร้างผลงานที่ดีที่สุดเท่าที่สามารถทำได้

อย่างไรก็ตาม การทำงานเป็นทีมก็มีข้อเสียเช่นกัน เนื่องจากผู้บริหารทีมต้องให้ความสนใจ และใช้ทักษะในการบริหารจัดการทีมอย่างสูง เพื่อสร้างทีมงานที่ลงตัวทั้งในส่วนของผู้นำทีม การใช้ทรัพยากรทีมและสมาชิกของทีม ซึ่งแตกต่างจากรูปแบบการทำงานตามปกติที่เป็นลักษณะ “ตั้งระบบขึ้นมาและไม่ต้องดูแลมากนัก” คือ สมาชิกในทีมต้องร่วมแรงร่วมใจกันและประสานกันอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการทำงานเป็นทีมยังมีความเสี่ยงที่สมาชิกของทีมจะไม่สามารถร่วมมือกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีมได้ นอกจากนี้ความแตกต่างหรือความสนใจส่วนตัวของสมาชิก ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อความสำเร็จของทีม และที่สำคัญการรวมทีมยังเป็นเหมือนการทดลอง ที่เราไม่สามารถกำหนดความสำเร็จของทีมไว้ล่วงหน้าได้

พุทธวิธีการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการทำงานเป็นทีม

การทำงานให้บรรลุนโยบาย พันธกิจขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร เป็นสิ่งที่ผู้บริหารประสงค์ เพื่อให้การบริหารงานดำเนินตามนโยบายที่ผู้บริหารต้องการ การทำงานภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่สมาชิกภายในองค์กรทุกคนต้องหาแนวทางในการเสริมสร้างการทำงานให้ประสบความสำเร็จ แนวทางที่ผู้เขียนขอเสนอสำหรับบทความเรื่องนี้ออก็คือ การนำหลักพุทธธรรมเข้ามาเสริมสร้างการทำงานให้เกิดความเข้มแข็งในการทำงานเป็นทีม ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2558 : 416) ประกอบด้วย พุทธวิธีด้านทาน คือ การช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุนทีมงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน พุทธวิธีด้านปิยวาจา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พุทธวิธีด้านอัตถจริยา การเชื่อมสัมพันธ์ การประสานงานร่วมมือกัน หรือการสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงาน พุทธวิธีด้านสมานัตตตา การติดตามผลการปฏิบัติงาน ความต่อเนื่องของการทำงาน

พุทธวิธีด้านทาน คือ การช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน

การทำงานเป็นทีมนอกจากการรับนโยบาย แผนงาน หรือโครงการมาปฏิบัติแล้วการได้รับแรงสนับสนุนช่วยเหลือ ส่งเสริมจากฝ่ายบริหารและฝ่ายทีมงานผู้ปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้บริหารผิชอบดำเนินโครงการ แผนงานหรือกิจกรรมแล้ว การได้รับแรงส่งเสริม สนับสนุนจากทั้งสองฝ่ายเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ในการทำงานเป็นทีมถ้าฝ่ายบริหารเห็นชอบและอนุมัติโครงการให้ดำเนินการ ฝ่ายรับผิดชอบต้องรับงานมาปฏิบัติเพื่อทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ ฝ่ายบริหารก็พร้อมที่จะส่งเสริมสนับสนุนเต็มที่ ในขณะที่เดียวกันเมื่อเกิดปัญหาหรือความต้องการที่ฝ่ายรับผิดชอบงานต้องการ หรือมีปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้นก็เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อรับทราบปัญหา หรือความต้องการ แล้วหาแนวทางแก้ไขและปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้โครงการดำเนินต่อไปจนสิ้นสุด สำหรับแรงสนับสนุนจากฝ่ายปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งคู่กันกับทีมงานอยู่แล้ว โดยทั่วไปฝ่ายปฏิบัติการจะเป็นผู้ลงมือปฏิบัติงานภาคสนาม ลงพื้นที่ดำเนินกิจกรรมตามที่ฝ่ายบริหารวางนโยบาย แผนงาน หรือโครงการไว้ สิ่งสำคัญที่เป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินกิจกรรมคือ บุคลากรภาคสนามที่มีทักษะความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนการมีวัสดุอุปกรณ์ มีเครื่องมือพร้อมที่จะดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม เมื่อทีมงานได้รับแรงสนับสนุน ส่งเสริมจากทั้งสองฝ่ายการทำงานย่อมสำเร็จไปได้ด้วยดี

พุทธวิธีด้านปิยวาจา คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการทำงานเป็นทีม การสื่อสารที่ดีย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ในขณะเดียวกันหากการสื่อสารขาดประสิทธิภาพแล้วผลการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน งานอาจบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้ยาก การส่งผ่านงานก็อาจล่าช้าออกไป การสื่อสารจึงเป็นอีกกระบวนการหนึ่งในการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากการสื่อสารที่เป็นการพูดคุย ติดต่อประสานงานในระหว่างการทำงานแล้ว ยังรวมถึงการสื่อสารที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีร่วมกันต่อเพื่อนร่วมงานด้วย เมื่อเกิดเหตุความไม่เข้าใจระหว่งการทำงานร่วมกัน หรือเกิดทัศนคติที่ไม่ตรงกัน การปรับความเข้าใจ การพูดคุย การเจรจาต่อรอง การมีส่วนร่วมของสมาชิกในทีมในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันของสมาชิกภายในทีมก็เป็นเรื่องที่สำคัญ เนื่องจากใน

การทำงานร่วมกันบางครั้งอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ กระทั่งกระทบจิตใจหรือความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้ที่จะมีส่วนช่วยในการเจรจา ปรับความเข้าใจของสมาชิกภายในทีมคือผู้ประสาน หรือคนกลางคอยไกล่เกลี่ย เสร็จ ผู้ขัดแย้งของทั้งสองฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้กระทำ และผู้ถูกระทำ โดยเจตนาหรือไม่เจตนาซึ่งอาจจะเกิดจากความเข้าใจผิด เพื่อให้เกิดการดำเนินการของโครงการหรือกิจกรรมดำเนินไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุเป้าหมายของงาน ผู้ที่รับบทบาทในการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหา ควรที่จะรับแก้ไขปัญหานั้นๆ ไม่ควรปล่อยให้เหตุการณ์ขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันเป็นสัญญาณในการทำงาน เมื่อเกิดเหตุการณ์เหล่านี้ขึ้นจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของทีมงาน เนื่องจากอาจก่อให้เกิดการแบ่งฝ่าย หรือมีผู้สนับสนุนอีกฝ่ายที่อาจก่อให้เกิดรอยร้าวในการทำงาน ทั้งนี้คนกลางควรทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ขัดแย้งหันหน้าพูดคุยกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการทำงานด้วย

พุทธวิธีด้านอัตถจริยา คือ การเชื่อมสัมพันธ์ การประสานงานร่วมมือกัน หรือการสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงาน การเชื่อมสัมพันธ์ การประสานงานร่วมมือกัน หรือการสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความพยายามเพื่อให้เกิดความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและการเสริมสร้างบรรยากาศเป็นทักษะที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ (โชติ บดีรัฐ, 2558 : 13) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีครอบคลุมถึงเรื่องการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การมีน้ำใจให้กับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง รวมทั้งหัวหน้างาน การเข้าอกเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งและพร้อมที่จะช่วยเหลือเมื่อเดือดร้อนหรือต้องการ ไม่ใช่เพียงแค่การยิ้มทักทาย พูดจาหวานหูแต่เพียงเท่านั้น (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2550 : 16) การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การมีความรู้สึที่ดีต่อกัน จะช่วยลดความขัดแย้งและช่วยให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น พร้อมทั้งจะสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์ด้วยการฝึกการสร้างความรู้สึที่ดีต่อผู้อื่น ด้วยการเข้าใจ เห็นใจความรู้สึกของผู้อื่น ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างความเข้าใจที่ดีตรงกัน ฝึกการเป็นผู้พูดและฟังที่ดี และไม่ลืมที่จะใส่ใจในความรู้สึกของผู้ฟังด้วย ฝึกแสดงการมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักการให้และรับ ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงจัง รู้จักยอมรับในความสามารถของผู้อื่น ฝึกการแสดงความคิดเห็น ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ตามวาระที่เหมาะสม (ผศ.ดร.เรจชัย หมิ่นชนะ อังโน คณาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2559 : 204)

พุทธวิธีด้านสมานัตตตา คือ การติดตามผลการปฏิบัติงาน ความต่อเนื่องของการติดตามผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากการทำงานเป็นทีมจะมีการแบ่งโครงสร้างหน้าที่การทำงาน โดยการแบ่งผู้ที่มีความชำนาญเฉพาะด้านให้ปฏิบัติงานหน้าที่โดยเฉพาะ ซึ่งเป็นคุณสมบัติเด่นในการทำงานเป็นทีม โครงสร้างในการทำงานเป็นทีมโดยส่วนใหญ่แล้วจะแบ่งออกเป็นหัวหน้าทีม และสมาชิกทีมที่มีความสามารถเฉพาะด้าน ซึ่งการแบ่งโครงสร้างการทำงานแบบนี้จะส่งผลให้การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่ก่อให้เกิดการทำงานแบบซ้ำซ้อน เนื่องจากการใช้คุณลักษณะพิเศษ ความสามารถ ขำนาญการในการทำงานเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลในทีม เมื่อการปฏิบัติงานผ่านแต่ละขั้นตอนไปแล้วก็จะส่งต่องานหรือมอบหมายให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงานขั้นตอนต่อไป เมื่อครบรอบของการปฏิบัติงาน ผลสัมฤทธิ์ของงานก็จะออกมาเป็นรูปธรรม ซึ่งระหว่างที่เป็นวงจรในการทำงานเหล่านี้ หัวหน้าทีม หรือสมาชิกในทีมควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน คอยตรวจสอบการทำงานทั้งของตนเองและสมาชิกเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน ทีมงานก็จะเกิดความเข้มแข็งในการทำงานเป็นทีมเนื่องจากสมาชิกทุกคนเอาใจใส่ ตรวจสอบคุณภาพการทำงานทั้งส่วนตนและสมาชิกในทีมในขณะเดียวกันหัวหน้าทีมก็คอยติดตาม ประเมินผลการทำงานของทีมว่าเป็นไปตามที่ต้องการ หรือวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินไปหรือไม่ หากกิจกรรมเหล่านั้นไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือสิ่งที่พึงประสงค์ หัวหน้าทีมก็สามารถที่จะแนะนำสมาชิกในทีมได้ปรับปรุงแก้ไขให้การปฏิบัติงานจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งสมาชิกภายในทีมควรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกันด้วย

สรุปและข้อเสนอแนะ

องค์กรที่ถือว่ามีความเข้มแข็งนอกจากมีผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานแล้ว การที่ผู้บริหารสามารถนึกกำลังทีมงานทุกฝ่าย ทั้งฝ่ายบริหาร ฝ่ายปฏิบัติงานให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ย่อมชี้ให้เห็นถึงความเป็นเอกภาพในการทำงานเพื่อองค์กร มีการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน มีความเข้มแข็ง สามารถรวมทรัพยากรภายในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีประสิทธิภาพ สำหรับการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมให้เกิดความเข้มแข็งภายในองค์กรนั้น หลักสังคหวัตถุธรรม เป็นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็งภายในองค์กรได้ เนื่องจากเป็นหลักธรรมที่มีส่วนช่วยในการสังเคราะห์การทำงาน ประกอบด้วย ทาน คือ การช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน ทีมงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ปิยวาจา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อตถจริยา การเชื่อมสัมพันธ์ การประสานงานร่วมมือกัน หรือการสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงาน สมานตตทา การติดตามผลการปฏิบัติงาน ความต่อเนื่องของการทำงาน องค์กรใดมีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอย่าง หลักสังคหวัตถุธรรมมาเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมเชื่อว่าจะสามารถสร้างทีมงานให้เกิดความเข้มแข็งเป็นหนึ่งเดียวกันได้ อย่างไรก็ตามการทำงานเป็นทีมต้องได้รับการช่วยเหลือ แรงสนับสนุน ส่งเสริม จากฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติงานด้วยการทำงานร่วมกันเป็นทีมจึงเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

บรรณานุกรม

คณาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2559). **พุทธจิตวิทยากับสังคมและวัฒนธรรมไทย**.

พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

โชติ บติรัฐ. (2558). **เทคนิคการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2556). **ภาวะผู้นำ และผู้นำเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ทริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด

วิกานดา เกษตรเยี่ยม. (2558). **การสร้างทีมงาน**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์

วรรณารถ แสงมณี. (2553). **องค์การ : ทฤษฎี การออกแบบ และการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์**. สถาบันเทคโนโลยี

พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2558). **พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลศัพท์**. กรุงเทพมหานคร :

สำนักพิมพ์ผลิธรรม

ไพบูลย์ ช่างเรียน และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2544). **องค์การในอนาคต**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสนาธรรม

ชัยเสณัฐ พรหมศรี. (2550). **ผู้บริหารแห่งอนาคต**. กรุงเทพมหานคร : ฐานบุคส์.

ลูกซ์, ริชาร์ด, (2553). **การบริหารจัดการทีมงาน**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท

อนิวัช แก้วจันทรงค์. (2552). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. สงขลา : บริษัท นำศิลป์โฆษณา จำกัด.