๑. ชื่อองค์ความรู้ เทคนิคการสร้างทีมปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

๒. ชื่อเจ้าของความรู้ ส.ต.ท.สุริยา บุญเรือง

๓. หมวดองค์ความรู้ที่บ่งชี้ หมวดที่ ๘ เทคนิคการเสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูง (เป็นบุคลากรทันสมัย พัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ)

๔. ที่มาและชี้เป้าของการจัดการองค์ความรู้

ในการปฏิบัติงานที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน เพื่อให้งานหรือกิจกรรมนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เพราะบ่อยครั้งเมื่อเกิดปัญหาขึ้นภายในองค์กร ทีมงานที่รู้ใจ เข้าใจกันสำคัญที่สุดในการก้าวเดินไปต่อของงาน เพื่อตอบโจทย์ที่ผู้บริหารตั้งเอาไว้

๕. วิธีการ/ขั้นตอนของการจัดการความรู้

๑. ต้องหาทางสร้างโอกาสในการประสบความสำเร็จ

สาเหตุหลักๆ ที่ทำให้การทำงานเป็นทีมไม่ประสบความสำเร็จ นั้นคือสมาชิกในทีมไม่มีทักษะในงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำคือ การเลือกคนให้เหมาะกับงานในแต่ละส่วนๆ และบอกถึงความสำคัญของสมาชิกในทีมถึงเหตุผลที่มอบหมายงานชิ้นนั้นๆให้แต่ละคนเพื่อให้ทุกคนรู้ว่าทุกคนต่างเป็นจิ๊กซอว์ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของทีมด้วยกันทั้งสิ้น ในการทำงานทุกครั้งเราเองต้องจดปัญหาต่างๆ ทั้งหมดไว้ และจับคู่กับทักษะที่สมาชิกในทีมงานที่สามารถตอบโจทย์ปัญหาเหล่านั้น เพื่อให้ทุกคนเหมาะสมในการจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่สำคัญตัวเราเองต้องติดตาม สนับสนุน ช่วยเหลือ และเฝ้ามองอยู่ตลอดเวลา เผื่อมีปัญหาเร่งด่วนจะได้ช่วยเหลือทันท่วงที

๒. แบ่งงานให้ชัดเจน

เป็นอีกสาเหตุหนึ่งของความล้มเหลวของการปฏิบัติงาน คือการแบ่งงานที่ไม่ชัดเจน เพราะอาจทำให้เกิดความสับสนในการทำงาน งานบางงานหรือบางกิจกรรมเกิดการทำซ้ำซ้อนกัน และในขณะที่งานสำคัญบางอย่างกลับถูกลืมทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินงานอย่างยิ่ง เราต้องแน่ใจว่า ทีมงานทุกคนต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของงานละทีม และต้องตระหนักถึงในสิ่งที่เราคาดหวังไว้จากทีมงาน นอกจากนี้เรายังควรพบปะกับสมาชิกในทีมเพื่ออธิบายงาน และติดตามผลด้วยการทำเป็นทางการคือการประชุม และไม่เป็นทางการโดยการพูดคุยปฏิสัมพันธ์กันในเชิงพี่น้อง มากกว่าหัวหน้าลูกน้อง เพราะทำให้ลูกทีมเราเปิดใจพูด และสะท้อนปัญหาเพื่อหาทางแก้ไข หรือให้ข้อเสนอแนะในเรื่องอื่นๆของเนื้องาน ทำให้เรามองงานได้รอบด้านยิ่งขึ้น หากในทีมมีการแบ่งงานตามลำดับขั้นของสมาชิก เราต้องมั่นใจว่าทุกคนชัดเจน และเห็นด้วยกับการแบ่งงานของเราเพื่อหลีกเลี้ยงความขัดแย้งทางอำนาจที่อาจเกิดขึ้น

๓. จัดการทีมให้เป็นที่ที่เข้มแข็ง

ในการดำเนินงานใดๆ ก็ตามของทีม เราควรมีหลักเกณฑ์ในการวัดความสำเร้จของสมาชิกแต่ละคนด้วย ซึ่งจะทำให้เราเราสามารถจัดการทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใครต่ำกว่ามาตรฐาน เราดำเนินการสับเปลี่ยนสมาชิกคนอื่นในทีมมาทำงานนั้นแทน เพื่อให้สามารถดำเนินโครงนั้นๆได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จในการทำงานแต่อย่าง

๔. ต้องให้คำติชมกับทีม

และสิ่งสุดท้ายในการนำทีมปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นมากที่ต้องทำ คือ การให้ รับฟัง และแบ่งปันข้อมูล (feedback) ในระหว่างที่ดำเนินงานงานโครงการหรือกิจกรรมกำลังดำเนินงาน และเมื่อครงการหรือกิจกรรมสิ้นสุดลง เพื่อให้สมาชิกในทีมงานรู้ว่าจะต้องทำอย่างไรต่อไป อย่ากลัวที่จะแสดงความคิดในทางลบ แต่ควรพยายามติดตามด้วยการให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์

๖. ผลลัพธ์จากการจัดการความรู้

๖.๑ เทคนิคและแนวทางในการทำงาน ต้องวิเคราะห์ศักยภาพของตัวเอง และที่งานแต่ละคนว่าถนัดเรื่องอะไรเป็นหลักและชอบอะไรเป็นการส่วนตัว เพราะหากเขาทำในสิ่งที่ชอบมักจะทำได้ดี

๖.๒ ข้อพึงระวัง การใช้คำพูดหรืออารมณ์ อาจทำให้ทีมงานพังได้

๖.๓ ปัจจัยความสำเร็จ

๑.ปัจจัยด้านองค์ประกอบ

๑.๑ องค์ประกอบด้านสมาชิก

๑.๑.๑ มีเจตนาที่ดี และต้องตั้งใจทำงาน

๑.๑.๒ มีทักษะในการทำงานหรือกิจกรรมนั้นๆ เชื่อมั่นในความสามารถของสมาชิกด้วยกัน

๑.๑.๓ มีการร่วมมือและประสานกันอย่างดี

๑.๑.๔ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

๑.๒ องค์ประกอบด้านผู้นำ

๑.๒.๑ ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง และจบมติในที่ประชุม

๑.๒.๒ ใจเย็น ผู้นำควรรักษาระดับอารมณ์ของตนเองให้มั่นคง

๑.๒.๓ ความไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา

๑.๒.๔ การกระตุ้นให้กล้าเสีย(เพิ่มการตัดสิ้นใจให้กับสมาชิกในทีม)

๑.๒.๕ การให้โอกาส

๒.ปัจจัยด้านบทบาทความรับผิดชอบของสมาชิก

๒.๑ การวิเคราะห์ตนเอง

๒.๒ การวิเคราะห์และทำความรู้จักสมาชิกในทีม

๒.๓ การทำความเข้าใจทีมงาน ให้เกียรติซึ่งกันและกัน

๒.๔ ลงมือปฏิบัติงาน

๖.๔ ปัญหาและวิธีการแก้ไข การทำงานเป็นทีมย่อมมีปัญหาเกิดขึ้น หัวหน้าต้องมีทักษะในการพูดคุยและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

๖.๕ ผลลัพธ์จากการแก้ปัญหาและพัฒนาเรื่องนั้น ทำให้งานดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทีมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเกิดการรักใคร่กลมเกรียว สามารถทำงานด้วยใจ