

บทที่ 10: การทำงานเป็นทีมในงานธุรการ

อ.รัตนาภรณ์ ปรีดีวงษ์

ความหมายของ “ทีม” (Team)

ทีม (Team) หมายถึง กลุ่มคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ทำงานร่วมกัน มีเป้าหมายเดียวกัน ใช้ความสามารถเฉพาะด้านของแต่ละคนมาเสริมกัน เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ

ในงานธุรการ ทีมมีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานภายในสำนักงาน เช่น การจัดซื้อ การรับ-ส่งเอกสาร การบันทึกข้อมูล การติดต่อภายนอก ฯลฯ

เป้าหมายชัดเจน (Clear Goals):

ทุกคนในทีมเข้าใจเป้าหมายร่วม เช่น ลดเวลาบริการหน้าเคาน์เตอร์ลง 30%

บทบาทหน้าที่ชัดเจน (Defined Roles):

แต่ละคนรับผิดชอบงานเฉพาะ เช่น คนหนึ่งจัดแฟ้ม คนหนึ่งประสานงาน

การสื่อสารที่ดี (Effective Communication):

รับฟัง แสดงความคิดเห็น เคารพซึ่งกันและกัน ไม่พูดลับหลัง

ความไว้วางใจ (Trust):

กล้าร่วมมือ แบ่งปันข้อมูล ไม่กลัวโดนตำหนิเมื่อผิดพลาด

การร่วมตัดสินใจ (Participative Decision-Making):

ไม่ตัดสินใจโดยผู้นำคนเดียว สมาชิกทุกคนมีสิทธิแสดงความคิดเห็น

ความสามัคคี (Cohesion):

มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียว ช่วยเหลือกันทั้งงานและกำลังใจ

คุณลักษณะของทีมงานที่ดี

เทคนิคการทำงานร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ

- **ตั้งกฎระเบียบในที่ร่วมกัน:**
เช่น ห้ามพูดแทรก, ต้องอัปเดตงานทุกวันศุกร์
- **จัดประชุมเป็นประจำ:**
เช่น ประชุมสั้น ๆ ทุกวันจันทร์ ตรวจสอบงานและวางแผนรายสัปดาห์
- **สื่อสารแบบเปิดเผย:**
ใช้ไลน์กลุ่ม แชร์เอกสารผ่าน Google Drive เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงข้อมูล
- **แบ่งงานตามความถนัด:**
คนที่พิมพ์เร็วทำบันทึก คนที่วิเคราะห์เก่งดูตารางงาน
- **ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน:**
เช่น “ขอบคุณที่ช่วยงานวันนี้ละ” หรือมอบใบชมเชยประจำเดือน
- **ใช้เทคโนโลยีร่วม:**
เช่น Google Calendar นัดหมายร่วมกัน, Sheets สรุปงาน

ชื่อเกม	วิธีการ	เป้าหมาย
1. "แนะนำตัวแบบมีลูกเล่น"	ให้ทุกคนพูดชื่อ-ตำแหน่ง แล้วทำท่าทางประกอบ	คลายเครียด เรียนรู้กัน
2. "เรื่องจริง 2 เรื่อง / เรื่องโกหก 1 เรื่อง"	แต่ละคนพูด 3 เรื่อง ให้ทีมทายว่าเรื่องไหนไม่จริง	เสริม ความสัมพันธ์
3. "วาดรูปตามคำสั่ง"	คนหนึ่งบอก คนหนึ่งวาดภาพตามคำบอก	ฝึกฟังคำสั่ง- สื่อสาร

Ice Breaking Game (เกม ละลาย พฤติกรรม)

THANK U
