

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มศักยภาพในการทำงานเป็นทีมของ
เจ้าหน้าที่ดับเพลิงสถานีดับเพลิงหัวหมาก

จัดทำโดย ว่าที่ร้อยเอก ญาณภัทร รัตยั้ง

ตำแหน่ง พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญงาน
สังกัด สถานีดับเพลิงหัวหมาก กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารระดับต้น รุ่นที่ ๓๔
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คำนำ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร
มหานคร ระดับต้น รุ่นที่ ๓๔ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาและพัฒนาการการเพิ่มศักยภาพการทำงานที่มั่นคงดับเพลิง
สถานีดับเพลิงหัวหมากซึ่งเป็นการทำงานลดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน ตามพระราชบัญญัติการป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๐

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณอาจารย์ไพโรจน์ จันเจือ หัวหน้าสถานีดับเพลิงบางกะปิ
กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์
เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และหวังว่ารายงานการศึกษา
ส่วนบุคคลฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจและผู้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

ว่าที่ ร.อ.ญาณภัทร รัตยง

๒๘ มกราคม ๒๕๖๒

สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๓
เป้าหมาย	๓
ความรู้ที่ใช้ในการจัดทำรายงาน	
- ทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	๓
- ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม	๔
- องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม	๕
- อุปสรรคในการทำงานเป็นทีม	๖
- ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม	๗
- แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis)	๘
- การดำเนินงาน แบบ PDCA	๑๑
กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๑๒
ระยะเวลาการดำเนินการ	๑๓
งบประมาณ	๑๓
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๓
ข้อเสนอแนะ	๑๔
ภาคผนวก	๑๕

๑. เรื่อง การเพิ่มศักยภาพในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงสถานีดับเพลิงหัวหมาก

๒. หลักการและเหตุผล

นับแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๔๖ เมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๔๖ และเมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๔๖ เรื่องการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจกองบังคับการตำรวจดับเพลิงสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครโดยให้ภารกิจกองบังคับการตำรวจดับเพลิงสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ และคณะรัฐมนตรีมีความเห็นว่าเมื่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติโอนยานพาหนะ วัสดุ อุปกรณ์และอาคารสถานที่ให้กรุงเทพมหานครแล้ว กรุงเทพมหานครก็สามารถปฏิบัติภารกิจรักษาความปลอดภัยแทนสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เป็นอย่างดี เพื่อปฏิบัติตามมติของคณะรัฐมนตรีที่ให้โอนภารกิจดับเพลิงและบรรเทาสาธารณภัยมาอยู่ในความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครได้มีมติที่ประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๔๖ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๔๖ กำหนดให้ภารกิจดับเพลิงและบรรเทาสาธารณภัยที่รับโอนมาจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ในความดูแลของหน่วยงานใหม่ของกรุงเทพมหานครมีสถานะเป็นสำนักที่ชื่อว่า “สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย” และเนื่องจากมีข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจดับเพลิงโอนไปสังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพียง ๑๗๐ นาย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้มีหนังสือที่ ดช.๐๐๐๖.๓๓๔/๔๗๑๙ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๔๖ อนุมัติให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดของกองบังคับการตำรวจดับเพลิง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน ๑,๒๑๗ ราย ช่วยราชการที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมายมีกำหนด ๒ ปี นับตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ เป็นต้นไปกรุงเทพมหานครได้รับมอบภารกิจดับเพลิงจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติเมื่อวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๖พร้อมได้มีพิธีรับมอบภารกิจเมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีหนังสือที่ ดช.๐๐๐๖.๒๘/๑๑๘๒๕ ลงวันที่ ๓๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ และหนังสือที่ ดช.๐๐๐๖.๒๘/๓๕๘๒ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ เชิญประชุมหารือการประสานงานเกี่ยวกับการโอนภารกิจกองบังคับการตำรวจดับเพลิงสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับภารกิจการถวายความปลอดภัยด้านอัคคีภัยในเขตพระราชฐานที่ประทับ ซึ่งในคราวการประชุมในวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ และวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ นั้น ได้มีข้อสรุปในเรื่องกำลังพล อาคารสถานที่ วัสดุ – อุปกรณ์ และยานพาหนะ และในเรื่องการถวายความปลอดภัยด้านอัคคีภัยในเขตพระราชฐานที่ประทับทั้งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครปริมณฑลและพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งกรุงเทพมหานครจะต้องดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี โดยจะต้องปฏิบัติภารกิจถวายความปลอดภัยด้านอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับพื้นที่ต่างจังหวัดในระยะแรกของการรับโอนจะต้องสนับสนุนกำลังเจ้าหน้าที่

เพื่อปฏิบัติการกิจการถวายเป็นความปลอดภัยด้านอค์ศึภยระยะหนึ่งจนกว่ากระทรวงมหาดไทยจะมีความพร้อม

กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีระเบียบการบริหารตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร โดยมีการแบ่งพื้นที่การบริหารเป็นเขตและแขวง กรุงเทพมหานครใช้วิธีการเลือกตั้งผู้บริหารแบบการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

สถานีดับเพลิงหัวหมาก กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งเป็นสถานีในจำนวน ๓๕ สถานีหลักของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในการปฏิบัติราชการมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการระงับอค์ศึภยและภัยพิบัติอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ปริณพทลหรือตามที่ร้องขออค์ศึภยและช่วยเหลือผู้ประสบภัยตรวจตราป้องกันอค์ศึภยและภัยพิบัติอื่น ๆ สำรวจและจัดทำแผนที่แหล่งน้ำแหล่งชุมชนและเส้นทางตามจุดอันตราย ดูแลและรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ตลอดจนยานพาหนะต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทุกโอกาสฝึกรวมผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้การช่วยเหลืองานด้านบริการแก่ประชาชน ส่วนราชการ และหน่วยงานอื่น ๆ ตามที่ร้องขอตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๐ ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและระงับอค์ศึภย กฎหมายว่าด้วยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมายไปปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรมขึ้นมา จะปฏิบัติมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และปลัดกรุงเทพมหานคร

การกำหนดหน้าที่การงานและการปฏิบัติราชการจะเห็นได้ว่าสถานีดับเพลิงหัวหมากมีหน้าที่ภารกิจความรับผิดชอบมากมาย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเพิ่มศักยภาพให้เกิดแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ เพราะถ้าหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในการทำงาน เนื่องมาจากปัจจัยในการทำงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยประเภทคนพิการหูหนวก ภารกิจหรือเป้าหมายก็คงไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ แต่หากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจสื่อสารโดยใช้ภาษามือกับผู้พิการหูหนวกได้ในการทำงานก็จะสามารถทำงานเป็นทีมหรือการมีส่วนร่วมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยดี ด้วยเหตุนี้ผู้จัดทำรายงานจึงสนใจเสนอแนวคิดที่จะศึกษาเพิ่มศักยภาพที่ม่นักดับเพลิงและอค์ศึภยในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสถานีดับเพลิงหัวหมาก เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของทีมนักดับเพลิงและหน่วยงานต่อไป ทั้งนี้ยังช่วยแก้ไขปรับปรุงให้ทั้งหน่วยงานและบุคลากรมีประสิทธิภพมากขึ้น ด้วยกรุงเทพมหานครเป็นสังคมเมืองที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติและการกระทำของมนุษย์ ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒(พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ด้านที่ ๑ มหานครปลอดภัย มิติที่ ๑.๔ ปลอดภัยพิบัติ กำหนดเป้าหมายที่ ๑.๔.๑ กรุงเทพมหานครสามารถลดความเสี่ยงและฟื้นคืนจากภัยพิบัติ ซึ่งสถานีดับเพลิงหัวหมาก กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลด้านความปลอดภัยให้พี่น้องประชาชนในพื้นที่มี สำนักงานเขตบางกะปิ สำนักงานเขตวังทองหลาง (บางส่วน) สำนักงานเขตสวนหลวง (บางส่วน) สำนักงานเขตสะพานสูง (บางส่วน) โดยการจัดทีมเข้าดำเนินการเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและทันท่วงที เพื่อลดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อแก้ปัญหาและผลกระทบต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม
๒. เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานดับเพลิงและกู้ภัยในการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือผู้ประสบภัยคนพิการหูหนวก

๔. เป้าหมาย

เจ้าหน้าที่ดับเพลิง สถานีดับเพลิงหัวหมาก มีความรู้มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนและพัฒนาด้านการปฏิบัติงานดับเพลิงและกู้ภัยของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ ทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การบริหารงานองค์กรในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจหรือองค์กรราชการก็ตามต่างมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบายลักษณะวิธีปฏิบัติงานกระบวนการตัดสินใจการพัฒนาบุคลากรทั้งในแง่ทักษะในงานและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรเช่นเศรษฐกิจสังคมการเมืองตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดังนั้นในปัจจุบันหลายๆองค์กรจึงได้นำแนวคิดการทำงานเป็นทีมแนวคิดการสร้างทีมงานมาบริหารองค์กรเป็นอย่างมากซึ่งถือว่าจะทำให้การทำงานขององค์กรสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒ ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อองค์กรการทำงานเป็นทีมจะก่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงานมากกว่าการทำงานแบบต่างคนต่างทำตามหน้าที่การทำงานเป็นทีมยังเป็นการส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและทีมงานจะช่วยกระตุ้นพนักงานให้ทำงานของตนและทีมงานอย่างเต็มความสามารถโดยได้มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมไว้ ดังนี้

บุตรี จารุโรจน์ (๒๕๔๙, หน้า ๑๐๙) ได้สรุปไว้ว่า การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในการดำเนินการขององค์กรเป็นอย่างมากเพราะไม่เพียงแต่ทีมงานจะช่วยทำให้วัตถุประสงค์ของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายเท่านั้น แต่ทีมงานยังจะเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อ

บรรยากาศการทำงานของหน่วยงานนั้นอีกด้วย หน่วยงานมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างทีมงานด้วยเหตุผลต่อไปนี้คือ

- (๑) งานบางอย่างไม่สามารถทำสำเร็จเพียงคนเดียว
- (๒) หน่วยงานมีงานเร่งด่วนที่ต้องการระดมบุคลากร เพื่อปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด
- (๓) งานบางอย่างต้องอาศัยความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญจากหลายฝ่าย
- (๔) งานบางอย่างมีหลายหน่วยงานรับผิดชอบ ต้องการความร่วมมืออย่างจริงจังจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- (๕) เป็นงานที่ต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อแสวงหาแนวทาง วิธีการ และ เป้าหมายใหม่ ๆ

(๖) หน่วยงานต้องการสร้างบรรยากาศของความสามัคคีให้เกิดขึ้น

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์และคณะ (๒๕๔๕, หน้า ๑๖) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมไว้ว่าปัจจุบันสังคมไทยได้ตื่นตัวให้ความสำคัญและให้ความสนใจกับการทำงานเป็นทีมเพราะเราต่างมองเห็นความสำคัญของการที่มีความรู้ทักษะและประสบการณ์ที่หลากหลายในการทำงานซึ่งจะช่วยให้ทีมงานมีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากกว่าการแก้ปัญหาหรือการทำงานแบบเดิมที่ต่างคนต่างทำหรือการบริหารงานแบบเข้ามาคนเดียว (One Man show) ซึ่งทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้นมิได้เกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติแต่ต้องเกิดขึ้นจากความรู้ความเข้าใจและทักษะของการพึ่งพาอาศัยกันซึ่งจะต้องผ่านการเรียนรู้ฝึกฝนและพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องจนสมาชิกในทีมจะต้องมีความเข้าใจร่วมกันว่าเหตุใดเขาจึงต้องทำงานเป็นทีมตั้งนั้นเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพงานหลักของผู้บริหารผู้จัดการหัวหน้าทีมคือทำให้คนในกลุ่มหันมาทำงานร่วมกันให้ได้ผลในสิ่งที่เป็นเป้าหมายในระดับสูงดังซึ่งองค์กรที่จะประสบความสำเร็จนอกจากจะมีบริหารจัดการที่ดีแล้วทักษะในการบริหารทีมงานที่มีประสิทธิภาพก็ย่อมเป็นสิ่งสำคัญ

๕.๓ องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม

วรารักษ์ ตระกูลสถิตย์ (๒๕๔๙, หน้า ๙-๑๑) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมสรุปได้ ดังนี้

- (๑) มีเป้าหมายร่วมกัน การทำงานเป็นทีมจะเกิดผลดี สมาชิกทุกคนในทีมงานจะต้องมีเป้าหมายร่วมกันนั่นคือการมุ่งให้ทุกคนในทีมงานช่วยกัน ร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจกันดำเนินกิจกรรมต่างๆให้ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมาย หรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ของทีม
- (๒) การยอมรับนับถือกัน ดังนั้นสมาชิกทุกคนในทีมจะต้องยอมรับนับถือกันในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- คนแต่ละคนมีความรู้ ความสามารถไม่เหมือนกัน

- ยอมรับความแตกต่างของมนุษย์ ได้แก่ความแตกต่างทางความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ความเข้าใจ ฯลฯ

- ยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ที่ต้องการการเอาใจใส่ การยกย่อง การยอมรับ การให้เกียรติซึ่งกันละกัน

(๓) ความร่วมมือพร้อมใจในการทำงานทุกคนในทีมล้วนมีความสำคัญ ประดุจฟันเฟืองของเครื่องจักรกลไก ซึ่งจะขาดมิได้แค่ฟันตัวเล็กๆเพียงตัวหนึ่ง งานของกลุ่มก็เช่นกัน เรามิอาจทำสำเร็จได้เพียงลำพังแค่ความสามารถของคนๆเดียวเท่านั้นหากแต่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจของสมาชิกทุก ๆ คน

๔) การแบ่งงานกันทำตามความรู้ความสามารถ ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีมหลักการแบ่งงานกันทำภายในทีม ควรยึดหลักการแบ่งงานตามความรู้ ความสามารถ และความพึงพอใจ

(๕) ความรับผิดชอบ หมายถึงความสำเร็จของกลุ่ม/ทีมงาน สมาชิกในทีมจะต้องรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองต่อกลุ่มสมาชิกโดยรวมและยังต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง จึงจะช่วยให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ

(๖) ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความผูกพันต่อกันช่วยให้สมาชิกในทีมมีความเข้าใจกัน เรียนรู้ความแตกต่างซึ่งกันและกันจะช่วยให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ประกาศรี อึ้งกุล (๒๕๔๒, หน้า ๘๑ - ๘๒) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมสรุปได้ ดังนี้

(๑) จำนวนบุคคล (Person) การทำงานเป็นทีมต้องประกอบด้วยบุคคลจำนวนตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป

(๒) การมีเป้าหมายร่วมกัน (Common Goal) สมาชิกทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อสนองตอบความต้องการได้อย่างเต็มที่

(๓) การวางแผนร่วมกัน (Common Plan) ต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงานและการประเมินผลงานร่วมกันจึงจะทำให้งานสำเร็จลงได้

(๔) การมีส่วนร่วม (Participation) สมาชิกต้องมีจิตสำนึกในการเข้ามามีส่วนร่วมด้วยตนเองไม่ใช่เกิดจากการบังคับ

(๕) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การทำงานเป็นทีมจะประสบผลสำเร็จได้ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกด้วยกันผู้นำกับสมาชิกการติดต่อสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจ

(๖) ความผูกพันแน่นแฟ้น (Cohesiveness) สมาชิกที่ทำงานร่วมกันเป็นทีมจะเกิดความรู้สึกผูกพันซึ่งกันและกันความรู้สึกเช่นนี้ปรากฏออกมาในรูปของการปกป้องสมาชิกด้วยกันเปิดเผยและมีความจริงใจ

(๗) การพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependent) การทำงานเป็นทีมต้องมีลักษณะการพึ่งพาอาศัยกันร่วมมือกันระหว่างทีมงาน

(๘) การร่วมมือประสานงานกัน (Coordinating) การทำงานเป็นทีมต้องประกอบด้วยสมาชิกที่มีความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาการแบ่งปันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

(๙) การมีผลประโยชน์ร่วมกัน (Common Benefit) สมาชิกของทีมงานจะทำงานร่วมกันโดยมีเป้าหมายร่วมกันและร่วมมือกันจนกว่างานจะสำเร็จความสำเร็จตลอดจนผลประโยชน์ที่ได้รับเป็นของสมาชิกทุกคน

ยงยุทธ เกษสาคร (๒๕๔๗, หน้า ๒๐๘ - ๒๑๒) ได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยหลักซึ่งเป็นเรื่องประกอบของการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

(๑) องค์ประกอบด้านสมาชิกกลุ่มกลุ่มจะทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นสมาชิกควรมีคุณลักษณะ ๔ ประการ คือ

- มีเจตนาที่ดีและตั้งใจทำงาน (The Will to Work) ได้แก่การอยากที่จะทำงานร่วมกันมีความรักดีและเชื่อตรงต่อกลุ่มยึดมั่นในอุดมการณ์ของกลุ่มยอมรับวัตถุประสงค์ของกลุ่มที่ได้ร่วมกำหนดขึ้น

- มีทักษะในการทำงานนั้น (The Skill to Work) เชื่อมั่นในความสามารถของสมาชิกด้วยกันและพร้อมที่จะช่วยเหลือกันได้

- มีความร่วมมือและประสานกันอย่างดี (Cooperation and Coordination) ได้แก่ยึดหยุ่นในบทบาทที่แสดงออกมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานในระหว่างสมาชิกด้วยความยินดี มีความรู้สึกว่าคุณคนในกลุ่มมีความสำคัญและยอมรับกัน

- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Human Relationship) พยายามปรับค่านิยมให้กลมกลืนมีความไวเนื้อเชื่อใจกันพยายามเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลอื่นมีความไวใจที่จะตระหนักถึงความต้องการและความรู้สึกของบุคคลอื่นในกลุ่ม

(๒) องค์ประกอบทางด้านผู้นำกลุ่มการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลอื่นพบว่าได้มีการนำเอาหลักปรัชญาการปกครองมาประยุกต์ใช้เพื่อดึงเอาเทคนิคการจูงใจของผู้นำและผู้บริหารที่พึงปฏิบัติต่อบุคลากรในองค์การให้บรรลุเป้าประสงค์การทำงานเป็นทีมจึงมีองค์ประกอบที่สำคัญคือการมีจำนวนบุคคลการมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกันมีส่วนร่วมและมีการวางแผนร่วมกันมีการติดต่อสื่อสารมีความผูกพันกันและพึ่งพาอาศัยกันมีผลประโยชน์ร่วมกัน

๕.๔ อุปสรรคในการทำงานเป็นทีม

ในการทำงานเป็นทีม ทีมงานอาจพบอุปสรรค ทำให้ประสบความล้มเหลวหรือผิดพลาดได้เนื่องจากทีมงานประกอบด้วยมนุษย์ที่มีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความนึกคิด อารมณ์ การรับรู้ ค่านิยม ฯลฯ (ทองทิพภา วิริยะพันธ์ , ๒๕๕๑, หน้า ๒๐)

Douglass (อ้างถึงใน บัญชกร แก้วส่อง, ๒๕๔๕, หน้า ๓๑๘ - ๓๑๙) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมมีปัญหาอุปสรรคหลายประการ ได้แก่

- (๑) ความล้มเหลวในการตรวจสอบ หากผู้นำทีมหรือผู้จัดการขาดคุณสมบัติในการค้นหาปัญหาหรือเป้าหมายที่สำคัญ ทำให้ขาดข้อมูลที่ถูกต้องและการทำงานของทีมงานจะหยุดชะงัก
- (๒) ผู้นำ หากพูดมากกว่าฟัง จะทำให้สกัดกั้นความคิดของสมาชิกในทีม
- (๓) ความขัดแย้งในทีมงาน ซึ่งเป็นเรื่องปกติ แต่ต้องวางอยู่บนพื้นฐานของความจริงใจ และความเป็นจริง ถ้าขัดแย้งเพื่อประโยชน์ส่วนตนจะทำให้ทีมงานอ่อนแอลง
- (๔) ขาดทางเลือก ซึ่งถ้าหากด่วนตัดสินใจก่อนที่จะระดมความคิดจากทีมงาน จะทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี
- (๕) การปิดบัง เกิดจากสาเหตุ ๒ ประการ คือเกรงว่าจะทำร้ายความรู้สึกผู้อื่น และการเจียมไว้จะดีกว่า ซึ่งทั้งสองอย่างนี้จะก่อผลเสียแก่ทีมงาน
- (๖) การประชุมที่ไร้จุดหมาย การประชุมที่ดีต้องกำหนดวัตถุประสงค์หรือจุดหมายให้ชัดเจนในการเรียกการประชุม
- (๗) ขาดการวินิจฉัยที่ดี ทีมงานที่ดีต้องมีการวินิจฉัยตัวเองอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการจัดอันดับให้ตนเอง มีการสร้างเครื่องมือประเมินตนเองเพื่อให้แน่ใจว่าได้ทำการตรวจสอบแล้ว
- (๘) ขาดการสื่อสารลงล่าง ซึ่งสิ่งที่ควรกระทำคือหากมีข้อสรุปที่ชัดเจน จะต้องให้ทราบอย่างทั่วถึง

จากอุปสรรคทั้งหลายที่เกิดขึ้นนี้ ทีมงานจะต้องให้เอาใจใส่ และให้ความสนใจที่จะช่วยกันหาทางป้องกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยไม่เพิกเฉย เพื่อให้อุปสรรคที่มีอยู่ลดน้อยลงและหมดไปในที่สุดแต่วิธีการนี้ ทีมงานทุกคนจะต้องใช้ความอดทน และมีกำลังใจที่จะต่อสู้เพื่อแก้ปัญหาาร่วมกัน

๕.๕ ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม

ยงยุทธ เกษสาคร (๒๕๔๗ ,หน้า ๒๑๕ - ๒๑๖) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการทำงานเป็นทีมไว้ ดังนี้

- (๑) งานดีมีคุณภาพการทำงานเป็นทีมทำให้เรามองเห็นเป้าหมายของงานแต่ละงานอย่างชัดเจนและรวมไปถึงเป้าหมายขององค์กรนั้นดีด้วยเมื่อเราเข้าใจเป้าหมายของงานแต่ละงานก็จะทำให้เราสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) เพิ่มผลผลิตของงานการทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มผลผลิตของงานที่ดีและประสบความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- (๓) ลดความขัดแย้งในองค์กรการทำงานเป็นทีมทำให้เราไม่เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมทีมที่อยู่ในทีมเดียวกัน
- (๔) รู้บทบาทหน้าที่ของตนเองการทำงานเป็นทีมทำให้เราทราบบทบาทหน้าที่ของตนเองและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในทีมได้

(๕) ปลุกฝังความรับผิดชอบการทำงานเป็นทีมทำให้เราเกิดความรับผิดชอบต่อ
งานในหน้าที่ในระดับที่พอใจ

(๖) สร้างมิตรสัมพันธ์การทำงานกับคนที่รู้ใจจะทำให้เราได้เพื่อนร่วมงานที่
สามารถทำงานด้วยกันได้อย่างมีความสุข

(๗) พัฒนาความคิดสร้างสรรค์การทำงานที่มีความสุขจะเป็นพลังสร้างความสนใจ
ให้เกิดความรักงานในหน้าที่ซึ่งจะส่งผลให้เราสบายอกสบายใจและมีสติปัญญาในการสร้างสรรค์งานอย่างเต็มที่

จากลักษณะของการทำงานเป็นทีมจะต้องมีการทำงานร่วมกันของบุคคลใน
องค์การซึ่งส่งเสริมให้บุคคลมีส่วนร่วมในการคิดวางแผนและกำหนดสิ่งต่างๆในการทำงานร่วมกัน
เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การดังนั้นการทำงานเป็นทีมนอกจากจะมีประโยชน์ต่อองค์การและ
ส่วนรวมแล้วยังส่งผลต่อพัฒนาการและทักษะในการปฏิบัติงานของบุคคลจากการได้แลกเปลี่ยนความ
คิดเห็นและแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

๕.๖ แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis)

SWOT เป็นหลักการวิเคราะห์องค์กรรูปแบบหนึ่ง ที่มีการใช้กันอย่างแพร่หลายใน
มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ตั้งแต่ปี ๑๙๖๐ โดยจะใช้ในการประเมินสถานการณ์และวางแผนกลยุทธ์ รวมทั้ง
ตรวจสอบสภาพองค์กรทั้งภายในและภายนอก โดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล 4 อย่างด้วยกันคือ จุดแข็ง
จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อแก้ไขปัญหาทั้งภายในและภายนอกขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมาก
ยิ่งขึ้น

S หรือ Strength คือ จุดเด่นหรือจุดแข็ง (ข้อได้เปรียบ) เป็นผลมาจากปัจจัยภายใน
เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านการเงิน และข้อได้เปรียบด้านการผลิต
และด้านทรัพยากรบุคคล โดยบริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

W หรือ Weaknesses คือ จุดด้อยหรือจุดอ่อน ข้อเสียเปรียบเป็นผลมาจากปัจจัย
ภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ของบริษัท เช่น การขาด
เงินทุน นโยบายและทิศทาง การบริการที่ไม่แน่นอน หรือบุคลากรที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธี
ในการปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไปอันจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท

O หรือ Opportunities คือ โอกาส เกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อม
ภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์ หรือส่งเสริมการดำเนินงานของบริษัท โอกาสแตกต่างจากจุดแข็ง
ตรงที่โอกาสเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน
ผู้ประกอบการที่ดีจะต้องแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ โดยการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลง
อยู่เสมอ ตลอดเวลา เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีและการแข่งขันในตลาด และใช้
ประโยชน์จากโอกาสนั้น

T หรือ Threats คือ อุปสรรคหรือภัยคุกคามเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัด
ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลเสียต่อธุรกิจ เช่น ราคาน้ำมันที่สูงขึ้น อัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น

สภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้อง และพยายามขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis) สถานีดับเพลิงหัวหมาก

ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (S=Strength)	จุดอ่อน (W= Weaknesses)
<p>๑. สถานีดับเพลิงหัวหมากมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการทำงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ตลอด ๒๔ ชั่วโมง</p> <p>๒. สถานีดับเพลิงหัวหมาก มีรถดับเพลิงและอุปกรณ์เครื่องมือที่พร้อมเข้าระงับเหตุเพลิงไหม้อย่างทันท่วงที</p> <p>3. สถานีดับเพลิงหัวหมากมีการจัดทำข้อมูลและแผนที่สำหรับผู้พิการทางหุ เพื่อจะได้ช่วยคนพิการได้ทันท่วงที</p> <p>4. สถานีดับเพลิงหัวหมากวางระบบด้านการสื่อสารสำหรับคนพิการ โดยคนพิการสามารถสื่อสารกับหน่วยงานที่จะเข้ามาช่วยเหลือได้</p>	<p>๑. สถานีดับเพลิงหัวหมาก ยังไม่มีโครงการศูนย์ช่วยคนหูหนวกในเหตุภัยพิบัติ ที่จะทำใ้คนพิการไม่สามารถเข้าถึงความช่วยเหลือได้</p> <p>๒. สถานีดับเพลิงหัวหมาก ยังไม่มีการจัดการองค์ความรู้อย่างชัดเจน ทั้งเรื่องของการช่วยเหลือการเดินทาง ซึ่งจะต้องมีการจัดทำแผนที่คนพิการ โดยระบุรายละเอียดลงไปให้ชัดเจนว่า คนพิการในแต่ละพื้นที่นั้นมีกี่คน และมีเป็นคนพิการประเภทไหนอย่างไรบ้าง รวมถึงจะต้องเก็บข้อมูลให้ละเอียดและเป็นปัจจุบัน</p> <p>๓. การช่วยเหลือคนพิการในแต่ละประเภทอาจต้องอาศัยความรู้ทางเทคนิคเฉพาะ ตามประเภทความพิการ ไม่ว่าจะเป็นหูหนวก ตาบอด พิการทางการเคลื่อนไหว ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ด้านการสื่อสารกับผู้พิการหูหนวก โดยใช้ภาษามือ</p> <p>๔. เจ้าหน้าที่ที่มีการย้ายเปลี่ยนหน่วยงานบ่อย ทำใ้ขาด Teamwork ที่ดี</p>

ปัจจัยภายนอก

โอกาส (O = Opportunities)	อุปสรรค (T =Threats)
<p>๑. ภาครัฐจัดทำแผนที่คนพิการ และคู่มือการจัดตั้งศูนย์พักพิง และการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลสำหรับคนพิการอย่างเป็นระบบ รวมถึงติดตามการช่วยเหลือจ่ายค่าชดเชยอย่างเป็นธรรม</p> <p>๒. มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ได้ร่วมกับกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ภายใต้การสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ดำเนินการเปิดบริการพิเศษเพื่อช่วยเหลือคนพิการหูหนวก โดยตั้งศูนย์ช่วยเหลือคนหูหนวกที่ประสบอุทกภัย</p> <p>๓. ภาครัฐเปิดศูนย์พิเศษเพื่อให้บริการสำหรับคนพิการในภาวะที่ประเทศประสบภัย เพราะทำให้คนหูหนวกเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>๔. หน่วยงานภาครัฐ คือองค์กรที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนทั่วไปให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เรื่องภาษามือ</p> <p>๕. กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จัดตั้งศูนย์เฉพาะกิจเพื่อเป็นศูนย์กลางเครือข่ายในการประสานงานและกระจายความช่วยเหลือแก่คนพิการและครอบครัว</p> <p>๖. รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผนวกรวมประเด็นคนพิการเข้ากับการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Disability-Inclusive Disaster Risk Reduction: DIDRR) ไว้ในนโยบาย แผนและมาตรการกระแสหลัก เพื่อให้การป้องกัน การเตรียมความพร้อม การรับมือ ไปจนถึงการบรรเทาและเยียวยาเหตุอันเกิดจากภัยพิบัติในอนาคตครอบคลุมคนทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการ โดยอาศัยหลักการตามกรอบการดำเนินงานเซนไดเพื่อการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030)</p>	<p>๑. ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ จะเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงที่เกิดเหตุได้อย่างทันเวลา</p> <p>๒. คนพิการจำนวนมากไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้พลาดการช่วยเหลือในหลายเรื่อง ทั้งการรับบริจาคสิ่งของและการเข้ามาให้การช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ</p> <p>๓. คนพิการจำนวนมากถูกเลือกปฏิบัติ</p> <p>๔. จำนวนล่ามที่มีอยู่น้อย ซึ่งไม่เพียงพอกับผู้พิการทางการได้ยินที่มีมากถึงสามแสนคน หรือนับเป็นอันดับสองของความพิการทุกประเภท</p>

๕.๗ การดำเนินงาน แบบ PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ย่อมาจาก ๔ คำ ได้แก่ Plan (วางแผน), Do (ปฏิบัติ), Check (ตรวจสอบ) และ Act (การดำเนินการให้เหมาะสม) ซึ่งวงจร PDCA สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกๆ เรื่อง นับตั้งแต่กิจกรรมส่วนตัว เช่น การปรุงอาหาร การเดินทางไปทำงานในแต่ละวัน การตั้งเป้าหมายชีวิต และการดำเนินงานในระดับบริษัท ซึ่งรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนมี ดังนี้

๑. P = Plan (ขั้นตอนการวางแผน) ขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน พร้อมกับพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้น โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูลและกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงให้ชัดเจน ซึ่งการวางแผนจะช่วยให้กิจการสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านแรงงาน วัสดุดิบ ชั่วโมงการทำงาน เงิน และเวลา

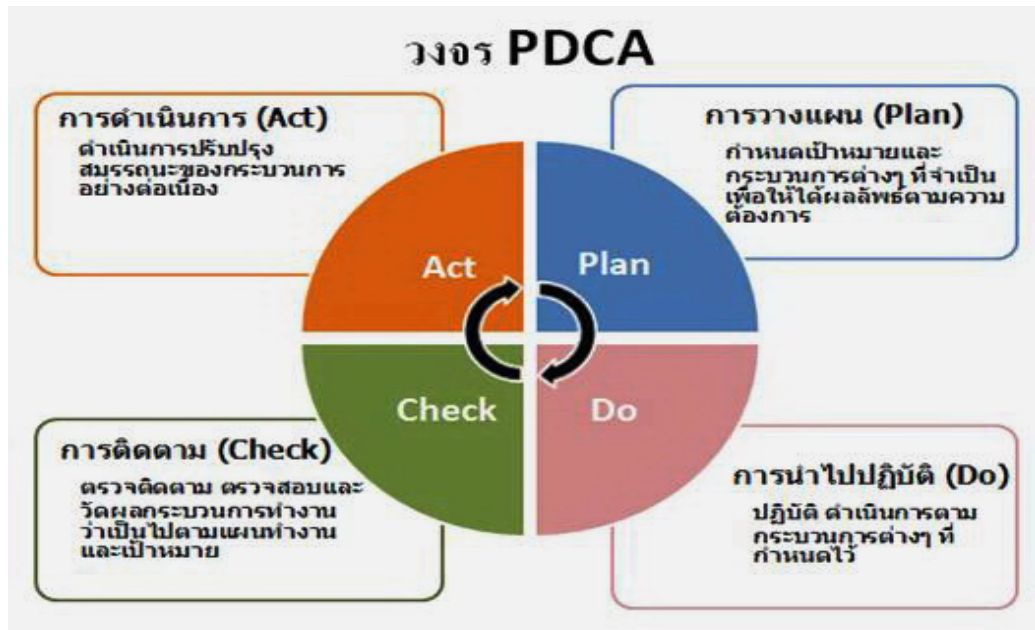
๒. D = Do ขั้นตอนการปฏิบัติ (ขั้นตอนการปฏิบัติ) ขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องมีการตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ เพื่อทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามแผนการที่ได้วางไว้

๓. C = Check (ขั้นตอนการตรวจสอบ) ขั้นตอนการตรวจสอบ คือ การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ทราบว่า ในขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ แต่สิ่งสำคัญก็คือ ต้องรู้ว่าจะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป

๔. A = Action ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม (ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม) ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสมจะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ ๒ กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ก็ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำให้เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้ แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สอง คือ ผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ ควรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไร เช่น มองหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้ ใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ หรือเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ เป็นต้น

PDCA คือ วงจรที่พัฒนาโดยวอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ท(Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงจรอุตสาหกรรม และต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อ เอ็ดวาร์ด เดมมิ่ง (W.Edwards Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพเผยแพร์ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้นและช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเดมมิ่ง” ต่อมาพบว่า

แนวคิดการใช้วงจร PDCA สามารถนำมาใช้ได้ทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA



๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ลำดับ	กิจกรรม	ปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๒						
		มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑.การวางแผน ก่อนการ ดำเนินการ	๑.๑ จัดทำโครงการ ๑.๒ เสนอโครงการ ๑.๓ จัดประชุมบุคลากร ดับเพลิงกู้ภัย	←→	←→					
๒. การดำเนิน ตามโครงการ	๒.๑ ติดต่อหน่วยงานรับสอน ภาษามือ ๒.๒ ประสานงานและ ฝึกอบรมให้ความรู้ภาษามือ แก่ ทีมนักดับเพลิงและกู้ภัย			←→		←→		
๓. การตรวจสอบ และประเมินผล	-ผู้เข้ารับการฝึกอบรม -ทำแบบทดสอบก่อนและหลัง						←→	
๔. การปรับปรุง แก้ไข	การประชุมทีมนักดับเพลิง และกู้ภัย							←→

๗. ช่วงระยะเวลา เดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๒

****หลักสูตรการอบรมภาษามือชั้นพื้นฐาน ๑๒๖ ชั่วโมง**

๘. ไม้ใช้งบประมาณทางราชการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ (Output)/(outcome)	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ / เครื่องมือ
เป้าหมาย จัดโครงการฝึกอบรมเชิง ปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและ กู้ภัยในการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือผู้ประสบภัยคนพิการหู หนวก	ผลผลิต (Output) จำนวนผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	ใบเซ็นชื่อเข้าอบรม
วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อแก้ปัญหาและผลกระทบ ต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม		สถิติข้อมูลการ ปฏิบัติงานเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มศักยภาพในการ ปฏิบัติงานดับเพลิงและกู้ภัยใน การทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยคนพิการหูหนวก	ผลลัพธ์(outcome) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมี ความรู้เพิ่มขึ้นไม่น้อย กว่าร้อยละ ๘๐	ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำแบบทดสอบก่อน และหลังการเข้ารับการ ฝึกอบรม

ประโยชน์ที่จะได้รับ

(๑) ทำให้การปฏิบัติงานเป็นทีมของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สถานีดับเพลิงหัวหมากกอง
ปฏิบัติการดับเพลิง ๒ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำเร็จตามเป้าหมาย

(๒) ทำให้ทราบถึงปัญหาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นทีมของข้าราชการกรุงเทพมหานคร
สังกัดสถานีดับเพลิงหัวหมาก กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(๓) การปฏิบัติงานของทีมนักดับเพลิงกู้ภัย ช่วยชีวิตและทรัพย์สินได้ทันทั่วทั้งที่

(๔) ข้อมูลที่ได้รับจากการอาจใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือส่งเสริมประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสถานีดับเพลิงหัวหมาก

๑๐. ข้อเสนอแนะ

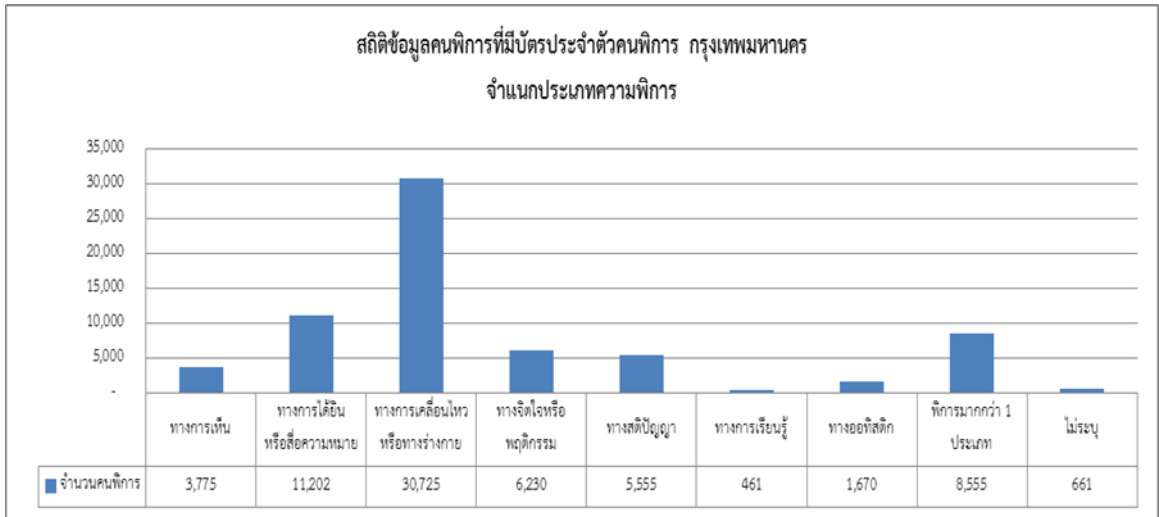
๑๐.๑ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานที่ต้องมีบุคลากรทำงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ซึ่งต้องทำงานเป็นทีมและแบ่งหน้าที่ในการทำงาน เพื่อความปลอดภัยของประชาชนมีความจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษามือ สำหรับใช้ในการช่วยเหลือผู้พิการหูหนวกที่ประสบสาธารณภัย

๑๐.๒ ควรมีการฝึกอบรมภาษามือแก่ทีมนักดับเพลิงกู้ภัย เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

๑๐.๓ ในอนาคตเมื่อเจ้าหน้าที่ดับเพลิงจะมีจิตวิญญาณรักองค์กรและทำงานเป็นทีมตลอดไป

ภาคผนวก

(๑) สถิติข้อมูลคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ กรุงเทพมหานคร



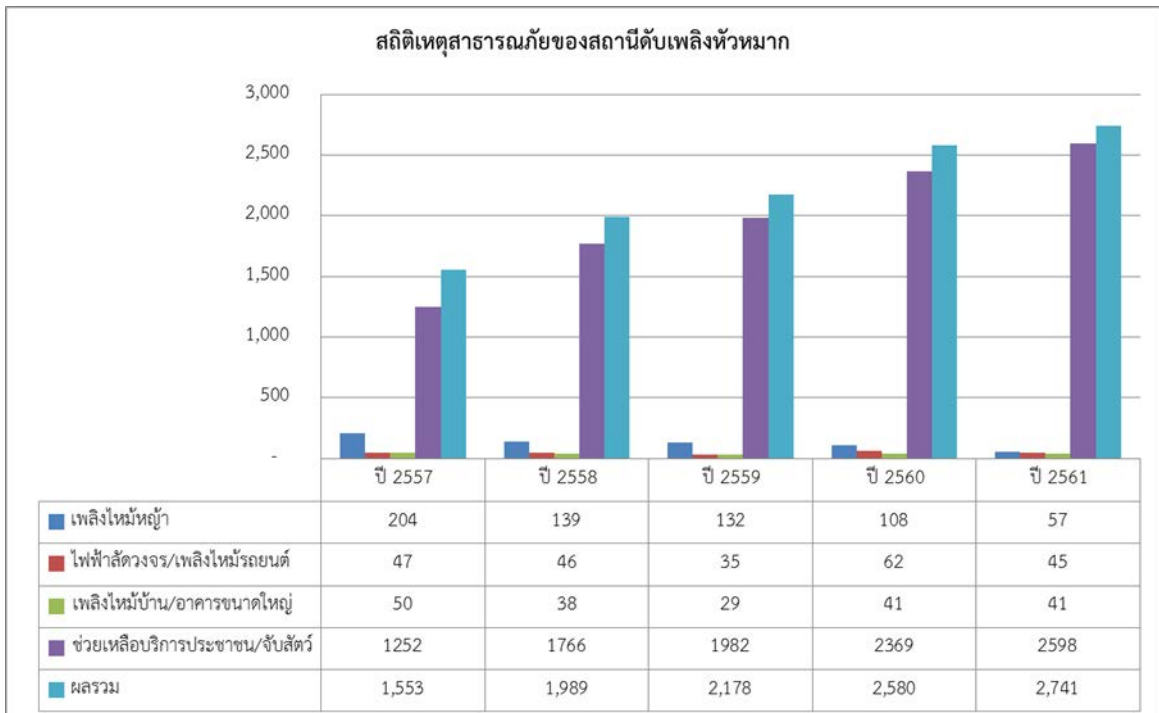
ที่มา : ข้อมูลประมวลผลจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

สถานการณ์คนพิการประเทศไทยปัจจุบัน

จำนวน ๑,๙๑๖,๘๒๘ คน (๑ พ.ย.๒๕๓๗-๓๑ มี.ค.๒๕๖๑)

หมายเหตุ -การจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้พิการประเภทต่างๆ ในพื้นที่สถานี

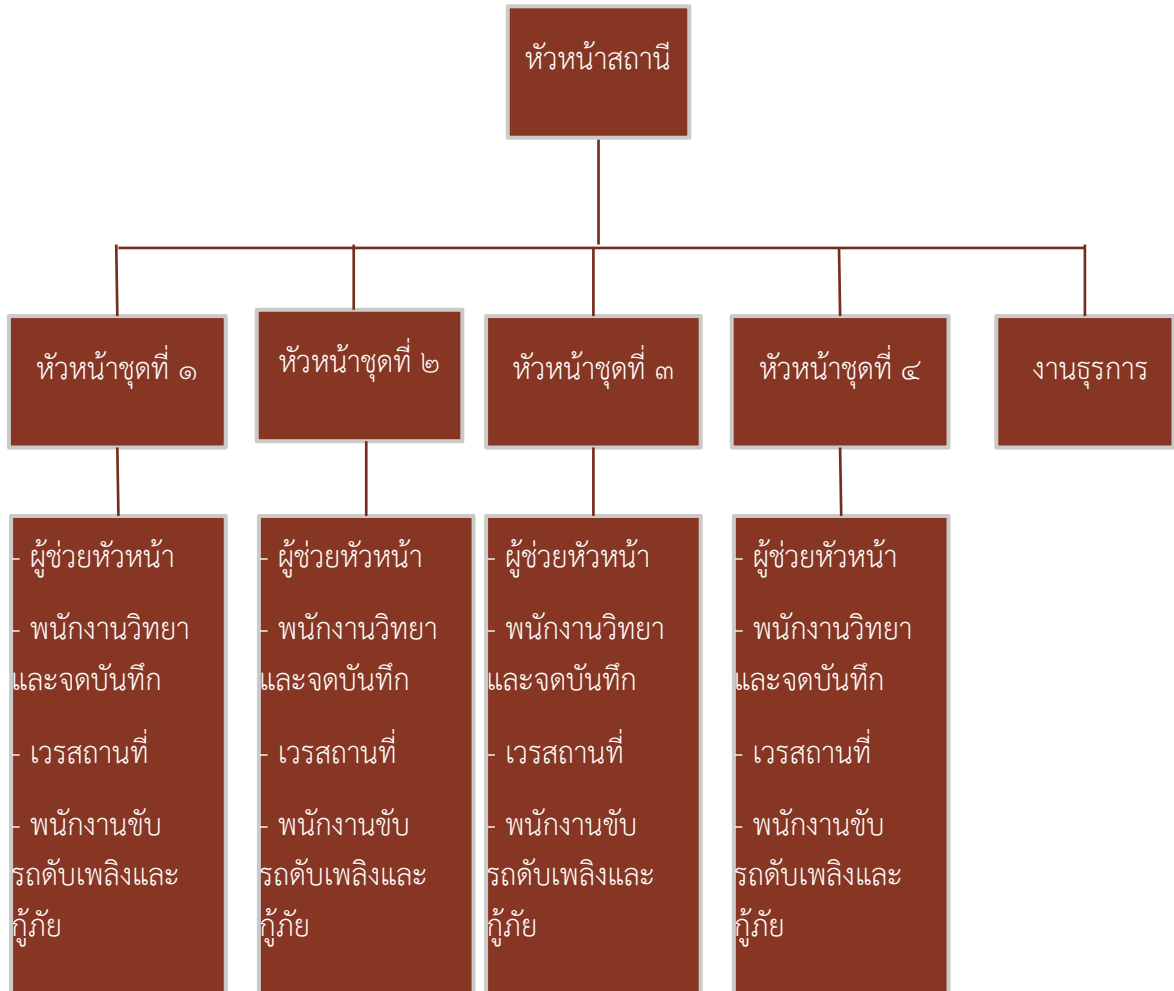
(๒) สถิติเหตุสาธารณภัยของสถานีดับเพลิงหัวหมาก



ที่มา : การจัดเก็บข้อมูลการเกิดเหตุในพื้นที่ด้านต่างๆ สถานีดับเพลิงหัวหมาก

(๓) โครงสร้างการบริหารงานของสถานีดับเพลิงหัวหมาก

การศึกษาคำปรึกษาเพิ่มเติมสภาพในการปฏิบัติงานเป็นทีมของข้าราชการกรุงเทพมหานคร
สังกัดสถานีดับเพลิงหัวหมาก กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๗ คน ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสถานีดับเพลิงหัวหมาก



ภาษามือเบื้องต้น 20 ท่า สำหรับใช้ในชีวิตประจำวัน

ภาษามือเบื้องต้น สำหรับใช้ในชีวิตประจำวัน



WWW.KAPOOK.COM



ขอบคุณ

ยกมือแบขึ้นมาขนานกัน
ในแนวตั้ง แล้วจึงดึงมือ
ทั้งสองข้างออกจากกัน



ขอโทษ

ยกฝ่ามือซ้ายขึ้นมาระดับหัวใจ
ใช้ปลายนิ้วมือข้างขวาทำวน
ในทิศตามเข็มนาฬิกา เหนือ
ฝ่ามือข้างซ้ายราวๆ 3 รอบ



เสียใจ

กำมือหันเข้าหาลำตัว
หมุนแขนเป็นวงกลม
ตามทิศทวนเข็มนาฬิกา
ประมาณ 3 รอบ



โชคดี

ใช้ปลายนิ้วชี้และนิ้วโป้ง
สัมผัสกันเป็นรูปวงกลม
นิ้วที่เหลือกางออกจากกัน
จากนั้นกำมือและชูนิ้วโป้ง



ชอบ

กำมือโดยให้นิ้วชี้และนิ้วโป้ง
เหยียดตรง หันมือเข้าหาลำตัว
จากนั้นลากมือลงพร้อมๆ กับ
ขยับปลายนิ้วชี้และนิ้วโป้ง
ให้สัมผัสกัน



รัก

ใช้ฝ่ามือทั้งสองแนบลง
บนหน้าอกบริเวณหัวใจ
สุดลมหายใจเข้าลึกๆ
พร้อมทำสีหน้ายิ้มแย้ม



ไม่สบาย

เอียงศีรษะไปด้านขวา
จากนั้นใช้หลังมือขวา
ในช่วงปลายนิ้วสัมผัส
บริเวณหน้าผาก



ทิว

กำนิ้วกลาง นิ้วนาง
และนิ้วก้อย เอาไว้ จากนั้น
ใช้นิ้วชี้และนิ้วโป้งรัดตรง
ลำคอ จนปลายนิ้วมือ
ทั้งสองสัมผัสกัน

ข้อมูลจาก เว็บไซต์พจนานุกรมภาษามือไทยอิเล็กทรอนิกส์

ประวัติผู้เขียนรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ - ชื่อสกุล

ว่าที่ร้อยเอก ญาณภัทร รัตยั้ง

วัน เดือน ปี

๒๕ มกราคม ๒๕๑๘

ภูมิลำเนา

จังหวัดเพชรบุรี

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาตรีนิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปริญญาตรีรัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ประวัติการทำงาน

- เจ้าหน้าที่ปกครอง ๑ งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
- เจ้าหน้าที่ปกครอง ๑ - ๓ งานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร
- เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓ - ๖ สถานีดับเพลิงหัวหมาก กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ตำแหน่งปัจจุบัน

- พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญงาน สถานีดับเพลิงหัวหมาก กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

รางวัลหรือทุนการศึกษา

- ข้าราชการดีเด่น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร