

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาทีมงาน (Team Work)
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยตลิ่งชัน

จัดทำโดย นายยุทธศักดิ์ ศรีตะเขตต์
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญการ
สังกัด สถานีดับเพลิงและกู้ภัย ๕
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

1. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาทีมงาน (Team work) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยตลิ่งชัน

2. ความสำคัญของการศึกษา/ที่มาของการนำเสนอ

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ของสถานีดับเพลิงมักประสบปัญหา เช่น ความพร้อมของอุปกรณ์ ความพร้อมของบุคลากรในด้านความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ ที่ต้องใช้ระดับและควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง การที่จะพัฒนาศักยภาพและสร้างทีมงานให้มีความพร้อมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพทีมงาน การทำงานเป็นทีม คือรูปแบบการทำงานที่หลาย ๆ คนต้องการและอยากทำเพราะผลลัพธ์ของการทำงานในรูปแบบนี้มักจะประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว เพราะเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันบุคลากรให้พัฒนาตนเองตลอดเวลา ซึ่งหากในทีมมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำงานเข้าหากัน ตลอดจนมีความสนิทสนมกันก็จะเกิดประสิทธิภาพ ผลการทำงานเป็นที่น่าพอใจ การทำงานเป็นทีมเป็นรูปแบบการทำงานในฝันของคนหลาย ๆ คนเพราะผลลัพธ์ของการทำงานรูปแบบนี้มักประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ทำให้องค์กรเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว สิ่งนี้เป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันบุคลากรให้พัฒนาตนเองตลอดเวลา เพราะถ้าหากในทีมเกื้อกูลกัน ทำงานเข้าหากัน ตลอดจนมีความสนิทสนมซื่อสัตย์กัน ทำผลงานเป็นที่น่าพอใจก็จะทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพ

3. วัตถุประสงค์

1. ทีมงานมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่
2. การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้เข้าใจถึงบทบาท ความสัมพันธ์ หลักการของการทำงานเป็นทีม
4. ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่ และปลอดภัย
5. ทีมงานมีความสนิทสนม และกล้าแสดงความคิดเห็นซึ่งจะช่วยให้เกิดประโยชน์
6. เป็นการนำจุดเด่นและจุดด้อยของบุคลากรมาเติมเต็มกัน
7. ลดความเสียหายในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

4. เป้าหมาย

เพื่อให้ทีมงานขับเคลื่อนภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการระงับเหตุ และควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงาน การดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่าง

รวดเร็ว และทันสมัยการันตี สร้างความเชื่อถือ เชื่อมั่นให้ประชาชนอบอุ่นใจ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และทำให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งความปลอดภัย

5. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

นักวิชาการที่สนใจเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ได้แก่ Douglas McGregor ในหนังสือ The Human Side of Enterprise (1960) และ Rensis Likert ใน New Patterns of Management (1961) ได้กล่าวถึงลักษณะการทำงานเป็นทีมดังนี้

- 1.บรรยากาศขององค์กรที่เป็นรูปนัย ตามสบาย ไม่เครียดเกินไป
- 2.มีการอภิปรายกันอย่างเปิดเผยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของแต่ละคน
- 3.งานหรือวัตถุประสงค์ของกลุ่ม สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจและยอมรับ
- 4.สมาชิกกลุ่มยอมรับ รับผิดชอบของกันและกัน
- 5.เมื่อมีการขัดแย้งกัน จะต้องแก้ปัญหาร่วมกัน จะไม่มีการหนีปัญหา
- 6.มีการตัดสินใจ ด้วยความคิดเห็นส่วนใหญ่
- 7.การวิจารณ์เปิดเผยตรงไปตรงมา
- 8.ทุกคนมีอิสระเสรีในการแสดงความคิด
- 9.การปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน ได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 10.ผู้นำกลุ่มไม่สามารถต่อสู้เพื่ออำนาจส่วนตัว ประเด็นสำคัญอยู่ที่ไม่ได้อยู่ที่ใครควบคุมแต่อยู่ที่ทำอย่างไรให้งานสำเร็จผล
- 11.กลุ่มมีอิสรภาพในการทำงานของสมาชิกแต่ละคน จะมีการหยุดเพื่อตรวจสอบงานเป็นระยะ

Rensis Likert ได้กล่าวถึงการทำงานเป็นกลุ่มไว้ดังนี้

- 1.สมาชิกกลุ่มมีทักษะในเรื่องของภาวะผู้นำและบทบาทของสมาชิก
- 2.กลุ่มมีประสิทธิภาพและมีความสัมพันธ์ในการทำงานต้องเป็นไปด้วยดี
- 3.สมาชิกในกลุ่มทุกคนต้องมีความซื่อสัตย์
- 4.สมาชิกและหัวหน้ากลุ่มต้องมีความไว้วางใจกันสูง
- 5.ค่านิยมและเป้าหมายต่าง ๆ จะต้องเกิดจากความพึงพอใจและความจำเป็นของสมาชิก
- 6.การปฏิบัติงานสมาชิกทุกคนต้องมีความอดทนเพื่อให้ได้มาซึ่งค่านิยมและเป้าหมายของกลุ่ม

7. ถ้าค่านิยมของกลุ่มมีความสำคัญมากขึ้นเท่าใด ความพึงพอใจของกลุ่มยิ่งสำคัญมากขึ้นตาม

8. สมาชิกกลุ่มมีการกระตุ้นเตือนกันเพื่อให้งานได้สำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่ม

9. เมื่อเกิดปัญหาจะต้องมีการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แนะนำ วิจารณ์ ให้ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

10. หัวหน้าควรยอมรับหลักการซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการสร้างบรรยากาศของการสร้างสรรค์ในกลุ่มและการร่วมมือกัน แทนที่จะแข่งขันชิงดีกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม

11. กลุ่มมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

12. สมาชิกแต่ละคนยอมรับด้วยความเต็มใจ ปราศจากความกลัวในอุปสรรคและเป้าหมาย

13. หัวหน้าและสมาชิกในกลุ่ม จะต้องเชื่อว่าคนในกลุ่มสามารถทำงานที่ยากให้สำเร็จได้

14. เมื่อมีความจำเป็นที่จะรับคำแนะนำ สมาชิกคนอื่น ๆ ของกลุ่มจะให้คำแนะนำสมาชิกเท่าที่จำเป็น

15. บรรยากาศที่สนับสนุนกลุ่มสมาชิกจำเป็นที่จะต้องพูดคำว่า "ครับ ขอรับกระผม" กับหัวหน้าทีมเสมอไป

16. กลุ่มมีความตระหนักในค่านิยมของความคิดสร้างสรรค์

17. มีการกระตุ้นให้สมาชิกติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย

18. มีการกระตุ้นทางใจสูง เพื่อใช้เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสาร เพื่อจะได้มีการเสริมสร้างประโยชน์และเป้าหมายต่าง ๆ ภายในกลุ่ม

19. ทุกคนสนใจข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับกลุ่ม

20. กลุ่มที่มีประสิทธิภาพสูงย่อมยอมรับอิทธิพลของบุคคลอื่นและของกันและกัน

21. กระบวนการของกลุ่ม กลุ่มที่มีประสิทธิภาพสูงสามารถทำให้สมาชิกใช้กำลังความสามารถได้เต็มที่

22. ความสามารถของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม มีอิทธิพลต่อกันและกันและยอมมีส่วนร่วมต่อความยืดหยุ่นและการปรับตัวของความคิด เป้าหมายและทัศนคติต่าง ๆ

23. ในกลุ่มที่มีประสิทธิภาพแต่ละคนในกลุ่มรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในการตัดสินใจในปัญหาที่ดูเหมือนจะเหมาะสมต่อเขา

24. หัวหน้าของกลุ่มที่มีประสิทธิภาพสูงจะได้รับการเลือกตั้งมาอย่างระมัดระวังความสามารถของผู้นำ

หลักการทำงานเป็นทีม

1. สมาชิกในทีมจะต้องมีการตอบรับและยอมรับผลสะท้อนหรือการตอบรับจากสมาชิกอื่น ๆ

2. การทำงานเป็นทีมต้องมีความเต็มใจ มีการเตรียมตัว เตรียมใจ

3. การทำงานเป็นทีมต้องมีการรวบรวมความคิดเห็นของสมาชิกในทีม

4. การทำงานจะต้องสนับสนุนเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

5. ผู้นำเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้เห็นว่าทีมจะดำเนินไปลักษณะใด ผู้นำจะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับสมาชิก

ประเภทของทีม ที่นิยมใช้มี 3 ประเภท การเลือกใช้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ได้แก่

1. ทีมงานแก้ปัญหา (Problem-solving Team)

2. ทีมงานบริหารด้วยตนเอง (Self-managed Work Team)

3. ทีมข้ามสายงาน (Cross-function Team)

ความท้าทายที่สำคัญขององค์กรจะนำไปสู่ระบบที่เป็นราชการ ซึ่งจะเป็นที่มาของทีมงานที่มีศักยภาพในการทำงานในระดับสูง เพื่อให้ได้ทีมงานที่มีศักยภาพจำเป็นจะต้องมีการกำหนดสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ทีมงานที่คอยให้คำแนะนำ

2. ทีมงานบริหาร

3. ทีมงานปฏิบัติ

การสร้างทีม (Team Building) เป็นกิจกรรมที่เป็นทางการเพื่อปรับปรุงพัฒนางานตามหน้าที่ของทีมงานเพื่อให้ทีมงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันที่จะรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงทีมงาน

ทีมงานโดยทั่วไปไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ บางครั้งสมาชิกและผู้นำทีมจะต้องทำงานหนักเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อมีการสร้างทีมงานขึ้นมาใหม่จะต้องบริหารเพื่อให้กลุ่มมีการพัฒนาทีมงานส่วนใหญ่จะประสบปัญหาในการทำงานในหลาย ๆ ประเด็นที่มีความแตกต่างกัน กระบวนการที่มีระบบการสร้างทีมจะสามารถช่วยได้

วิธีการสร้างทีมงาน

1. วิธีการล่าถอยอย่างมีแบบแผน

2. วิธีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3. การใช้ประสบการณ์ภายนอก

ลักษณะของการทำงานเป็นทีม

ทีมงานที่มีศักยภาพในการทำงานระดับสูงจะมีลักษณะพิเศษที่ทำให้เกิดความเป็นเลิศในเรื่องของทีมงาน และสามารถบรรลุข้อได้เปรียบเฉพาะอย่าง ดังนี้

1. ทีมงานที่มีศักยภาพการทำงานในระดับสูงจะมีค่านิยมหลักที่แข็งแกร่ง
2. ทีมงานที่มีศักยภาพทำงานในระดับสูงจะมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน
3. ทีมงานที่มีศักยภาพทำงานในระดับสูงจะมีส่วนประกอบของทักษะที่ถูกต้อง ซึ่งประกอบด้วยทักษะด้านการแก้ปัญหา ทักษะการตัดสินใจ และทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. ทีมงานที่มีศักยภาพทีมงานที่มีศักยภาพการทำงานในระดับสูงจะมีความคิดสร้างสรรค์เพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

6. แนวทางการดำเนินการ/ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

6.1 การจะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานก้าวไปสู่ความสำเร็จไม่ว่าจะระดับใดก็ตาม ต้องอาศัยกระบวนการในการทำงานเป็นทีม ซึ่งการทำงานเป็นทีมเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดอาจจะดูเป็นเรื่องใหญ่ แต่จะสำเร็จได้ไม่ยากหากอาศัยวิธีการดำเนินการดังนี้

1. การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายตรงกัน

ผู้นำทีม สมาชิกและเจ้าหน้าที่ทุกคนในทีมควรจะร่วมกันกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคนให้ชัดเจน และมีวัตถุประสงค์ที่ดี โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร เข้าใจง่าย มีวิธีการปฏิบัติและระเบียบข้อบังคับอื่น ๆ ของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติและเป็นเครื่องมือในการวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานอีกด้วย

2. การเปิดเผย จริงใจ และการร่วมกันแก้ปัญหา

สมาชิกทุกคนในทีมต้องแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมาและหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อคิดเห็นต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมถึงแก้ปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้อย่างดี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจ

เนื่องจากสมาชิกทุกคนในทีมมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น สมาชิกทุกคนในทีมจึงต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยไม่ต้องเกรงว่าจะมีผลร้ายตามมาภายหลัง ซึ่งจะทำให้สมาชิกทุกคน

ในที่มกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา และกล้าเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างดี

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์

ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีความเต็มใจและยินดีให้ความร่วมมือ เมื่อใดก็ตามที่สมาชิกในที่มมีวัตถุประสงค์ไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงาน ไม่ให้ความร่วมมือ มีความคิดหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ขัดแย้งกันซึ่งจะส่งผลให้ไม่ลงรอยกัน ควรใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกันแบบประนีประนอมเพื่อให้เกิดการเสมอภาค

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม

เพื่องานที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกทุกคนในที่มควรจะมีโฟกัสเรื่องงานและผลของงานเป็นอันดับแรก ต่อมาควรวางแผนว่าทำอย่างไรงานจึงจะออกมาดี ซึ่งต้องอาศัยขั้นตอนในการตัดสินใจ ได้แก่ การทำความเข้าใจถึงสาเหตุของการตัดสินใจ การวิเคราะห์ลักษณะปัญหาที่จะต้องตัดสินใจ ตรวจสอบทางเลือกต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาโดยพิจารณาถึงผลที่อาจเกิดตามมาด้วย และการนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม

ผู้นำหรือหัวหน้าที่มควรทำหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ นอกจากนี้ควรแบ่งงานกระจายงานให้สมาชิกแต่ละคนในที่มตามความรู้ความสามารถ ส่งเสริมให้มีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันเป็นที่ม รวมถึงมีการพัฒนาที่มงานและบุคลากรให้ดีขึ้น

7. การทบทวนผลงานและวิธีการปฏิบัติงาน

ที่มงานที่ดีไม่เพียงแต่ดูจากลักษณะของที่มและบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น ต้องดูวิธีการทำงานจากการทบทวนงานรวมถึงการทำให้ที่มงานได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำและรู้จักคิดด้วย โดยดูจากผลการปฏิบัติงานของสมาชิกแต่ละคนในที่มหรือของที่ม

8. การพัฒนาตนเอง

การทำงานเป็นที่มที่มีประสิทธิภาพเป็นการพยายามรวบรวมและใช้ทักษะต่าง ๆ ของสมาชิกแต่ละคนในที่มโดยต้องพัฒนาให้มีความสามารถสูงขึ้น ผู้บริหารหรือผู้นำจึงต้องมีความรู้ในการบริหารคน สามารถสอนหรือพัฒนาบุคลากรให้มีลักษณะที่ดีขึ้นได้

ดังนั้น การสร้างทีมมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จมากกว่าการทำงานคนเดียว การสร้างทีมงาน อาจจะต้องใช้เวลาในการพัฒนาบุคลากร และพัฒนาทีมงานพอสมควรจึงจะสามารถสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้

9. เข้าใจการทำงานของตนเองและคนอื่น

จุดเริ่มต้นของการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็คือ “ผู้ปฏิบัติงาน” แม้จะเป็นหน่วยงานเล็กที่สุดของทีม แต่ก็สำคัญที่สุดเช่นกัน เพราะการที่ทีมมีบุคลากรที่ดีมารวมตัวกัน รวมทั้งมีความเข้าใจถึงการทำงานของผู้อื่นในทีม โดยอาศัยข้อดีเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน หากมีจุดไหนที่แตกต่างกันมากก็พร้อมจะเข้าใจ

10. สร้างและโฟกัสเป้าหมายร่วมกัน

เมื่อทำงานเป็นทีมก็ควรเริ่มวางแผนโดยสร้างวัตถุประสงค์ร่วมกันเพื่อโฟกัสเป้าหมายในการเดินไปข้างหน้าร่วมกัน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จตามภารกิจ ซึ่งการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ดี ควรมีการกำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนให้ชัดเจน แต่โฟกัสในสิ่งเดียวกัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือร่วมใจและวัดความสำเร็จของทีม โดยอาจเขียนวัตถุประสงค์หน้าที่แต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษร

11. สร้างทีมด้วยความสามารถหรือจุดเด่นของแต่ละคน

เมื่อกำหนดหน้าที่และภาระงานของแต่ละคนตามความสามารถ ตำแหน่ง และประสบการณ์แล้ว หัวหน้าทีมก็ควรมองหาจุดเด่นของแต่ละคน ทั้งในเรื่องของการทำงานและทัศนคติต่าง ๆ เพื่อต่อชิ้นส่วนจิ๊กซอว์แต่ละอันให้เข้ากันประสานเป็นหนึ่งเดียวกัน อาจสร้างระบบมัดดีเพื่อให้รองรับการทำงานซึ่งกันและกัน ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมและลดความผิดพลาดของงาน

12. ตรงไปตรงมา จริงใจต่อกัน ให้การสนับสนุนกัน

เมื่อทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์เดียวกันแล้วก็ควรเปิดใจต่อกัน ตรงไปตรงมาทั้งในเรื่องงานและความจริงใจระหว่างกันในทีม มีข้อเสนอแนะ เห็นพ้องเห็นต่างในจุดไหนอย่างไรก็กล้าที่จะพูดออกไปตามตรงโดยไม่ใช้อารมณ์หรือเรื่องส่วนตัว เมื่อเห็นต่างแล้วก็ควรมีเหตุผลที่ดีสนับสนุนให้เกียรติกันพร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้เพื่อนร่วมทีมได้แก้ไขจุดบกพร่อง สิ่งนี้ไม่นับเป็นการทะเลาะเบาะแว้งกัน แต่คือความจริงใจและให้การสนับสนุนกันอย่างแท้จริง

13. เพิ่มความสนิทสนม สานสัมพันธ์

หัวหน้างานในหลายๆองค์กรมีนโยบายละลายพฤติกรรมของทีม เช่น การไปเที่ยว ทำกิจกรรมสนุกสนานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและสานสัมพันธ์กันในองค์กร และเกิดความผูกพันกับทีมงาน เมื่อมีความสนิทสนมกันในระดับหนึ่งแล้วก็จะยิ่งทำให้ทีมงานทำงาน

ไปด้วยกันอย่างราบรื่นมากขึ้นไปอีก ซึ่งควรจัดกิจกรรมปีละหลาย ๆ ครั้งเพราะจะช่วยเรื่องทำงานเป็นทีมแล้วยังมีส่วนช่วยลดความตึงเครียดจากการทำงานได้อีกด้วย

14. การเป็นผู้นำที่ดีและเป็นผู้ตามที่มีวินัย

บุคคลในทีมที่มีTeamworkดีมักจะประกอบด้วยคนที่มีลักษณะภาวะการเป็นผู้นำและเป็นผู้ตามในขณะเดียวกัน ผู้นำในที่นี้ไม่ได้หมายถึงการเป็นหัวหน้าแต่เพียงอย่างเดียว แต่หมายถึงการกล้าตัดสินใจ กล้าแสดงความคิดเห็น รู้หน้าที่ของตนเอง ไม่ต้องรอให้ใครมาบังคับ มีข้อเสนอแนะที่ดีเพื่อนร่วมทีมอยู่เสมอ และในขณะเดียวกันเมื่อผู้อื่นในทีมแสดงภาวะความเป็นผู้นำบ้าง ก็สามารถเป็นผู้ตามที่มีวินัย เปิดกว้าง ยอมรับข้อเสนอแนะแล้วนำมาปรับปรุงตนเองได้ ให้สมาชิกในทีมได้พัฒนาตนเองตลอดเวลา

6.2 ข้อดีของการทำงานเป็นทีมที่มีจุดเด่นแตกต่างกัน เช่น ทักษะการประสานงาน ทักษะโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทักษะการเงินฯ เพราะไม่มีใครมีความสามารถครบทุกด้าน การทำงานเป็นทีมจึงเป็นการช่วยอุดช่องโหว่ของแต่ละคน โดยที่ไม่ลืมการมีผู้นำที่ช่วยเติมพลังในการโฟกัสจุดประสงค์ของงานร่วมกันมีการพัฒนาสัมพันธภาพในทีมให้ดีอยู่เสมอ เพียงเท่านี้ก็เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โคนทุกคนในหน่วยงานต้องมีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบร่วมกันเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการพัฒนาบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน

7. ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ช่วยให้การทำงานเป็นระบบที่ดีขึ้น มีการแบ่งงานออกไปตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ทำให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ทีมงานต้องการ
2. ช่วยให้มีการนำหลักมนุษยสัมพันธ์มาใช้ในกลุ่มและทีมงาน รู้เขารู้เรา ทีมงานจะสามารถดำเนินการไปอย่างสอดคล้องและประสบความสำเร็จได้ ช่วยให้เกิดความรัก ความสามัคคีระหว่างสมาชิกในทีม ในการทำงานให้ประสานสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
3. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย เพราะมีการแบ่งงาน แบ่งหน้าที่กันตามความสามารถและความชำนาญ เมื่อลงมือทำก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพ และทำให้งานประสบความสำเร็จ
4. ช่วยสร้างพลังในการทำงาน การทำงานเป็นทีมจะต้องมีความพร้อมทั้งด้านความคิด กำลังกาย กำลังใจ สามารถรวมกันเป็นหนึ่งเดียว ทำงานร่วมกันได้ ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

5. ช่วยเพิ่มพูนความรู้สึกในการยอมรับนับถือในการทำงาน เพราะทีมงานต้องมีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล มีหัวหน้าทีมงาน มีผู้ประสานงานของทีม และสมาชิกในทีมก็ต้องยอมรับนับถือกันในตำแหน่ง และอำนาจหน้าที่ และมีความเข้าใจต่อกัน

6. ช่วยให้เกิดความร่วมมือของสมาชิกในทีม ทำงานให้ออกมามีคุณภาพและสามารถพัฒนาต่อยอด สามารถช่วยเหลือกัน ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาได้อย่างเหมาะสม

7. ทำให้การปฏิบัติงานมีความชัดเจนขึ้น ช่วยกันตัดสินใจให้งานประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเจอกับปัญหาก็จะสามารถช่วยกันแก้ปัญหาได้ทันที

8. ช่วยให้เกิดผลการปฏิบัติงานออกมาดีที่สุด เพราะทีมงานมีการทบทวนฝึกฝนอยู่เสมอ มีการเรียนรู้ข้อผิดพลาดในการทำงานเป็นทีม และหาวิธีแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน

8. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

9. แนวทางการติดตามประเมินผล

9.1 ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์(Outcome)

การที่ทีมงานที่มีประสิทธิภาพวัดความสำเร็จจากการที่ทีมงานมีเป้าหมายร่วมกัน มีความไว้วางใจเชื่อใจกัน ร่วมฝ่าฟันปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น มีการพัฒนาตนเองและทีมงานตลอดเวลา มีความสามัคคี ซึ่งจะประเมินได้จาก

1. ดูความสำเร็จของงานที่ทำทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ
2. ดูจากประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล ว่ามีความตั้งใจเพียงใด
ผลงาน

ทำงานออกมาประสบความสำเร็จเพียงใด

3. วัดจากผลงานเป็นทีม โดยนำผลงานการทำงานเป็นทีมและของแต่ละบุคคลในทีมมาพิจารณา

4. วัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ผู้รับบริการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่

9.2 วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล(สำเร็จ) ทีมที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานคือกลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม สิ่งทีทีมจะต้องยึดถือเป็นกรอบเพื่อการทำงานร่วมกัน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันคือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทุกคนจะถูกดึงเข้ามาในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในงาน และบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะมีลักษณะโดดเด่นและสมาชิกทุกคนมีความรู้สึก

ตนเองมีส่วนร่วมในความสำเร็จด้วย ทีมงานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมีแนวโน้มว่าจะสร้างโครงสร้างเฉพาะตัวขึ้นมาเนื่องจากสมาชิกยอมรับบทบาท และความสามารถของตน บางคนอาจมีประสบการณ์ในงานเฉพาะอย่างจึงอาจเป็นคนจัดการให้คนอื่น ๆ ทำตาม คนอื่นก็จะทำหน้าที่ในกิจการของตนไปในทางที่เขาคุ้นเคย พฤติกรรมเหล่านี้จะถูกพัฒนาไปในแนวของโครงสร้างองค์กร และสมาชิกทุกคนจะต้องปฏิบัติตาม ฟังพาดตนเองและสมาชิกของทีมที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน จะร่วมมือกับคนอื่น ๆ เพื่อทำงานชิ้นใดชิ้นหนึ่งหรือทำให้เป้าหมายสำเร็จอย่างไม่หลีกเลี่ยงร่วมกันทำงานตามกำลังความสามารถของตนเอง ให้คำปรึกษาแนะนำและชักจูงเมื่อจำเป็น ร่วมประสานงานในหน้าที่และแก้ไขปัญหาอุปสรรคร่วมกัน ทุกคนต่างเอื้ออาทรช่วยเหลือกันมีความเป็นหนึ่งเดียวกันคนในกลุ่มสามารถเข้ามามีส่วนร่วมสร้างสรรค์และจัดการด้วยตนเองได้ แบ่งงานกันทำอย่างยุติธรรม แบ่งปันความคิดเห็นและความรู้สึกร่วมกันอย่างเปิดเผย ร่วมกันคิดแก้ไขปัญหาอย่างฉับไวและทันกาล การวัดความสามารถและบุคลิกภาพของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป และมีการติดตามผลงานเป็นระยะ

10. ข้อเสนอนี้

การทำงานเป็นทีมจะต้องอาศัยความร่วมมือจากสมาชิกทุกคน การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่นเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะต้องร่วมมือและเต็มใจกันทุกฝ่ายการทำงานร่วมกันเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จและการสร้างทีมได้เข้มแข็งควรมีองค์ประกอบ คือ

- 1.นโยบาย การทำงานเป็นทีมผู้ทำงานจะต้องเป้าหมายของทีมที่สอดคล้องกัน
- 2.บทบาทของผู้นำทีมและผู้ตาม การทำงานเป็นทีมต้องมีการขัดแย้งกันเป็นธรรมดา ผู้นำทีมต้องเป็นนักบริหารการขัดแย้งในการทำงานของทีมโดยอาจจะต้องใช้ขบวนการทำงานโดยหาความร่วมมือกับทีมงานมากขึ้น เช่น การจัดกิจกรรม งานเลี้ยงสังสรรค์เพื่อให้ทีมงานผูกพันกันในทีม
- 3.กระบวนการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน หากมีกระบวนการทำงานที่ดี เป็นระบบระเบียบ ก็จะช่วยประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร
- 4.ความสำคัญระหว่างบุคคล เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ในทีมงานจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน ต้องมีการเชื่อมโยงกันและกัน ความสัมพันธ์จึงเป็นเรื่องสำคัญในการทำงานร่วมกัน
- 5.การเสริมสร้างกำลังใจ การเสริมสร้างกำลังใจก็เป็นสิ่งหนึ่งที่ควรมีเพราะคนส่วนใหญ่ต้องการแรงกระตุ้นเพื่อการเสริมสร้างกำลังใจ เช่น มีการมอบรางวัลเมื่อทีมงานได้งานบรรลุเป้าหมาย

แนวทางการพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพ

1. สมาชิกทุกคนต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมายของการปฏิบัติงาน ควรมีการติดต่อสื่อสารกัน เข้าใจบทบาทหน้าที่ของกันและกัน มีการแสดงความคิดเห็น ใ้วางใจซึ่งกันและกัน

2. เมื่อการปฏิบัติงานเกิดปัญหาหรือมีความขัดแย้งกันควรวางวิธีสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกในทีม สร้างบรรยากาศ ลดความตึงเครียดในการทำงาน สร้างบทบาทให้ทุกคนมีความสำคัญและมีความรับผิดชอบร่วมกัน

3. เมื่อมีปัญหาทุกคนมีหน้าที่แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน โดยจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงผลประโยชน์ของทีมงาน และประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก

4. ทุกคนมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น และยอมรับข้อคิดเห็นของบุคคลอื่นในทีม

การทำงานเป็นทีม (Team work) ให้ประสบความสำเร็จ ทีมงานต้องไม่หลงลืมที่จะสร้างจุดโฟกัสให้กับการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่เสียเวลากับสิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์ เมื่อเราเข้าใจทิศทางของการทำงานที่ถูกต้องครบถ้วนเหมือนกันแล้วก็จะทำให้การทำงานง่ายและสะดวกมากขึ้น เพราะเมื่อเรารู้ทิศทางตลอดจนรู้หน้าที่ของเราที่จะต้องปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะทำทีมงานให้ประสบความสำเร็จก็นำไปสู่ความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม

อีกสิ่งหนึ่งของการทำงานเป็นทีมคือการที่ทำให้แต่ละคนมีความรู้สึกร่วมและมีแรงบันดาลใจในการทำงานร่วมกัน