

บทที่ 2

แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพทีมงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย” โดยผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารและผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

1. แนวคิดการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพทีมงาน
3. นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ปัจจุบันการเกิดสาธารณภัยสร้างความเสียหายให้กับชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและประเทศชาติอย่างมหาศาล การศึกษาแนวคิดการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อการป้องกันและลดผลกระทบจากการเกิดสาธารณภัย ในที่นี้จะศึกษาถึงประเด็นดังต่อไปนี้

- 1.1 ความหมาย
- 1.2 ประเภทของสาธารณภัย
- 1.3 การจัดลำดับการเสี่ยงภัยในประเทศไทย
- 1.4 การจัดการสาธารณภัย

1.1 ความหมาย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2548, น. 3) ได้ให้ความหมายของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และจำแนกประเภทของภัยไว้ ดังนี้

การป้องกัน (Prevention) หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการต่างๆ เพื่อหลีกเลี่ยงและลดผลกระทบทางลบจากภัยพิบัติและยังหมายถึง การลดและป้องกันเหตุและความล่าช้าต่างๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดภัยพิบัติ

การบรรเทา (Mitigation) หมายถึง มาตรการและกิจกรรมต่างๆ ทางด้านการก่อสร้างและที่มีใช้ด้านการก่อสร้าง ซึ่งกำหนดหรือจัดทำขึ้นล่วงหน้าเพื่อบรรเทา ลดหรือควบคุมผลกระทบในทางลบจากภัยพิบัติ

สาธารณภัย (Disaster) หมายถึง อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ตลอดจนภัยอื่นๆ อันมีมาเป็นสาธารณะไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติหรือมีผู้ทำให้เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือรัฐ

1.2 ประเภทของสาธารณภัย

สาธารณภัยโดยทั่วไปแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ภัยที่เกิดจากธรรมชาติ

- อุทกภัย (Flood) เกิดจากการมีน้ำท่วมบนผิวดินมากเกินกว่าปกติและมีอยู่ ในพื้นที่ที่ไม่ต้องการมีสาเหตุมาจากธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่ เช่น พายุฝนตกหนัก น้ำล้นตลิ่ง น้ำป่าไหลหลาก อุทกภัย เป็นสาธารณภัยที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งและรวดเร็วกว่าภัยอื่น ๆ

- วาตภัย (Tropical Wind) เกิดจากพายุหมุนเขตร้อน (Tropical Cyclone) ก่อให้เกิดพายุฝน ลมแรง กินพื้นที่เป็นบริเวณกว้าง ทำให้เกิดน้ำท่วม คลื่นยักษ์ แผ่นดินถล่ม กระแสโคลน โดยมีชื่อเรียกว่า “พายุไต้ฝุ่นหรือพายุเฮอริเคน” มักจะเกิดขึ้นประมาณ 80 - 100 ครั้งต่อปี ในบริเวณเส้นศูนย์สูตร

- แผ่นดินถล่ม (Landslide) เป็นการที่ดินหรือหินพังลงมาจากภูเขาหรือพื้นที่ลาดชันอย่างรวดเร็ว โดยเป็นไปได้ทั้งกระแสนโคลน ดินหรือหิน ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีพายุฝนหรือแผ่นดินไหว ภัยแล้ง (Drought) หรือความแห้งแล้ง เกิดขึ้นเนื่องจากน้ำ น้ำฝน น้ำใต้ดิน หรือน้ำในแม่น้ำ ลำคลองตามธรรมชาติมีน้ำน้อยกว่าปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่งปริมาณน้ำมีน้อยกว่าที่พืช มนุษย์ หรือสัตว์ต้องการ

- ไฟป่า (Wildfire) เกิดจากความร้อนสะสมจากภาวะความแห้งแล้งติดต่อกันเป็นเวลานาน ทำให้เกิดเปลวไฟลุกไหม้ในพื้นที่ป่าไม้เป็นบริเวณกว้างและควบคุมได้ยาก ในบางครั้งอาจลุกลามเข้าสู่เขตเมืองและชุมชน

- แผ่นดินไหว (Earthquake) เป็นการสั่นสะเทือนอย่างรุนแรงของแผ่นดินในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งเกิดจากแรงเสียดทานระหว่างชั้นหินและชั้นดินภายใต้ผิวโลก ตามแนวรอยเลื่อนของเปลือกโลก ที่ยังคงเคลื่อนตัวอยู่ บางครั้งอาจเกิดขึ้นตามแนวแคบที่เป็นภูเขาและภูเขาไฟที่ยังไม่ดับ

- คลื่นยักษ์ (Tsunami) เป็นคลื่นขนาดใหญ่ที่เกิดจากแผ่นดินไหวภูเขาไฟระเบิดหรือแผ่นดินไหวใต้มหาสมุทรถล่ม ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในมหาสมุทรแปซิฟิกมีของคลื่นยักษ์ส่งผลกระทบเข้าไปในบริเวณชายฝั่งได้ไกลถึง 400 เมตร

- ภัยหนาว เกิดขึ้นในบริเวณประเทศไทยตอนบน ช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นช่วงที่บริเวณความกดอากาศสูงจากประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนแผ่เข้ามาครอบคลุมพื้นที่ในบริเวณดังกล่าว ทำให้มีสภาพอากาศหนาวจัด อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 15 องศาเซลเซียส ติดต่อกันเกินกว่า 7 วัน

2) ภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์

- อัคคีภัย
- ภัยจากสารเคมีและวัตถุอันตราย
- ภัยจากการคมนาคมขนส่ง
- อาคารถล่ม
- ภัยพิบัติจากเทคโนโลยี (Technological Disaster)

1.3 การจัดลำดับการเสี่ยงภัยในประเทศไทย

ประเทศไทยได้มีการจัดลำดับการเสี่ยงภัยไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาและการบริหารจัดการจากผลการศึกษาของ Dr. Gary Shook ในหัวข้อ A Disaster Risk Assessment for Thailand Using a Technique of Decision Analysis (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1

การจัดลำดับการเสี่ยงภัยในประเทศไทย

ลำดับที่	ภัยพิบัติ	ความเสี่ยง	ค่าคะแนน
1.	น้ำท่วม (อุทกภัย)	สูง	2.39
2.	อุบัติเหตุขนาดใหญ่	สูง	2.37
3.	วัฏธระเบิด	สูง	2.34
4.	พายุ (วาตภัย)	ปานกลาง	2.31
5.	ภัยแล้ง	ปานกลาง	2.24
6.	อัคคีภัย	ปานกลาง	2.20

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับที่	ภัยพิบัติ	ความเสี่ยง	ค่าคะแนน
7.	แผ่นดินถล่ม	ปานกลาง	2.15
8.	แผ่นดินไหว	ปานกลาง	1.97
9.	ความไม่สงบในสังคม	ปานกลาง	1.92
10.	การเข้าประเทศของผู้ลี้ภัย	ปานกลาง	1.87
11.	ศัตรูพืช	ปานกลาง	1.77
12.	โรคระบาด	ต่ำ	1.63

ที่มา: “แผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ. 2548,” โดย กระทรวงมหาดไทย, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2548.

1.4 การจัดการสาธารณภัย

การจัดการสาธารณภัย เป็นกระบวนการที่จำเป็นต้องมีความเป็นพลวัตเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์และควบคุมการดำเนินการทุกขั้นตอน ทั้งการวางแผน การจัดวางบุคลากร การปฏิบัติ และควบคุมดูแล รวมทั้งการประสานและร่วมมือระหว่างองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการจัดการที่ดีในทุกระยะของวงจรการจัดการสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2547, น. 4-7) จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดการสาธารณภัยไว้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการจัดการสาธารณภัย

1. เพื่อหลีกเลี่ยงการสูญเสียชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อยู่ในความเสี่ยงต่างๆ ควรมีหลักประกันความปลอดภัย
2. เพื่อป้องกันทรัพย์สิน ให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด รวมทั้งลดการสูญเสียทางเศรษฐกิจ
3. เพื่อรักษาภาวะแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งมีผลต่อความอยู่ดี กินดีของสังคม

เป้าหมายการจัดการสาธารณภัย

1. เพื่อการจัดทำแผนและสามารถนำมาตรการในการลดหรือหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดสาธารณภัยมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้มีการจัดการวางระบบการเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้มีการดำเนินการควบคุมสถานการณ์และดูแลชุมชนในพื้นที่เสี่ยงภัย
4. เพื่อกำหนดแผนงานขณะเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถคุ้มครองและช่วยชีวิตได้ทันที่
5. เพื่อให้มีการจัดการในเรื่องมาตรการฟื้นฟูบูรณะสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุดและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องหลังประสบภัย

การจัดการสาธารณภัยตามวงจรรหัสหรือวัฏจักรของภัยพิบัติ (กระทรวงมหาดไทย, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2548, น. 3) ได้แก่

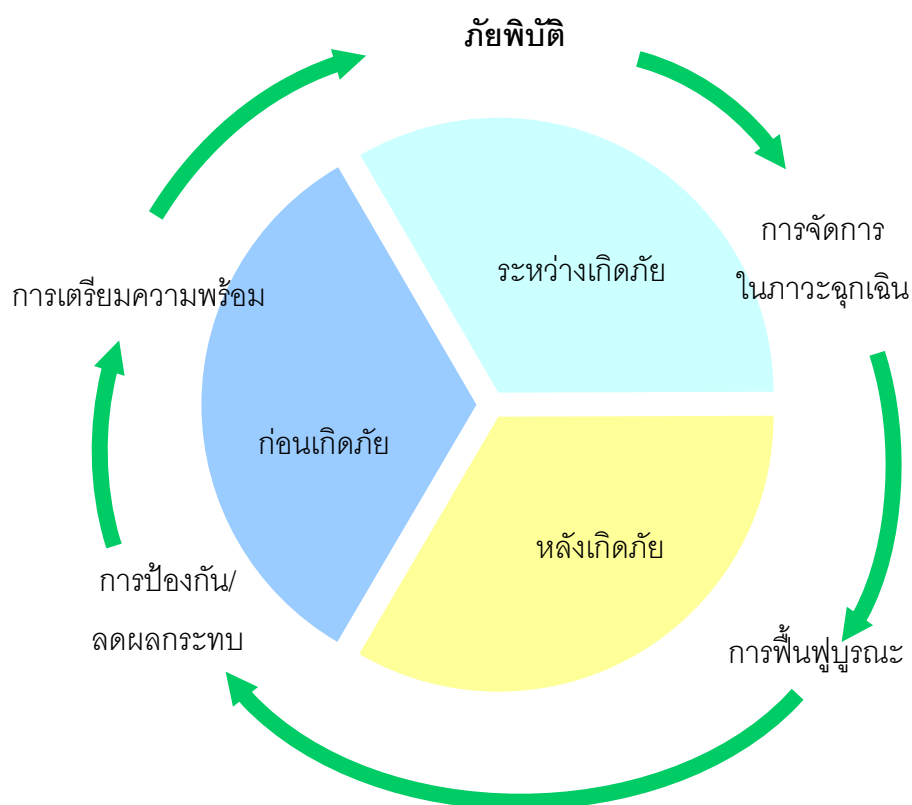
การป้องกันและลดผลกระทบ ประกอบด้วย การใช้มาตรการใช้สิ่งก่อสร้าง และมาตรการไม่ใช้สิ่งก่อสร้างต่างๆ เช่น ระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศ ระบบการประเมินความเสี่ยง และการจัดทำพื้นที่เสี่ยงภัย การพัฒนาแผนหลักและแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการภัยพิบัติ โดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน (Community Based Disaster Risk Management) การสร้างความตระหนักและการให้การศึกษาเรื่อง ภัยพิบัติแก่ประชาชน ฯลฯ

การเตรียมความพร้อม ประกอบด้วย การพัฒนาระบบการแจ้งเตือนภัย และการกระจายข่าวสาร การจัดทำแผนและการฝึกซ้อมแผน การฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือ การเตรียมความพร้อมด้าน ปัจจัยสี่ การเตรียมการสนับสนุนด้านเครื่องจักรกล เครื่องมือ และงบประมาณ การเตรียมพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์ การเตรียมการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ฯลฯ

การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน ประกอบด้วย มาตรการติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์ ระบบการสั่งการ การวางแผน การพัฒนาระบบสื่อสาร ทิศทางการหนีภัย การอพยพผู้ประสบภัย การช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรการตอบโต้และกู้ภัย การปฏิบัติงานซ่อมฉุกเฉิน ฯลฯ

การจัดการหลังเกิดภัย ประกอบด้วย การประเมินความเสียหายของผู้ประสบภัย มาตรการช่วยเหลือและบรรเทา มาตรการดูแลสภาพแวดล้อมและสุขอนามัย มาตรการช่วยเหลือทางการเงินและสิ่งของบรรเทาทุกข์ การฟื้นฟูสิ่งอำนวยความสะดวกเบื้องต้น การประเมินความเสียหายเบื้องต้น การฟื้นฟูสภาพจิตใจ การติดตามและประเมินผลเบื้องต้น การฟื้นฟูอาชีพ ฯลฯ (ดังภาพที่ 2.1)

ภาพที่ 2.1
วัฏจักรของภัยพิบัติ



ที่มา: “แผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ. 2548,” โดย กระทรวงมหาดไทย, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2548.

2. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพทีมงาน

ปัจจุบันหลายองค์กรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพทีมงาน เพราะความเชื่อที่ว่าทีมที่ดีและมีคุณภาพนั้นจะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งในที่นี้จะได้ศึกษาถึง

- 2.1 ทีมงานและการทำงานเป็นทีม
- 2.2 ปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม
- 2.3 การประสานงาน
- 2.4 การพัฒนาคุณภาพทีมงาน

2.1 ทีมงานและการทำงานเป็นทีม

2.1.1 ความหมาย “ทีมงาน”

เสนห์ จุ้ยโต (2545, น. 140) ให้ความหมาย ทีมงาน หมายถึง การที่บุคคลมากกว่าหนึ่งคนมารวมตัวกันเพื่อทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย และเป็นการบูรณาการความแตกต่างของบุคคล เพื่อดำเนินการร่วมกันให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ ซึ่งสมาชิกทีมงานต้องมีการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ณัฐพันธ์ เขจรันท์ และคณะ (2545, น. 10-11) กล่าวถึง ทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนที่ต้องมาทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน และเป็นการรวมตัวที่ต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพัน และความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่มเพื่อที่สมาชิกแต่ละคนจะสามารถทำงานร่วมกัน จนประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้ ในทางปฏิบัติทีมงานอาจมีขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กก็ได้ ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าทีมและสมาชิกของทีมที่อาจจะมาจากหน่วยงานต่าง ๆ แต่ทุกคนจะต้องพยายามปฏิบัติงานให้สอดคล้อง และประสานกันอย่างเป็นทีม เอกภาพ โดยมีเป้าหมายสูงสุดของทีมเป็นเครื่องกำหนด

Hunt G., and Osborn (2003, p. 192, อ้างถึงใน ปราณี กุรุพินทาร์ักษ์, 2549, น. 12) ให้ความหมายทีมงาน (Team) หมายถึง กลุ่มคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่มีปฏิริยาและมีอิทธิพลระหว่างกัน และมีความผูกพันร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน และมีการรับรู้ตัวเองในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายในองค์การ

Mc Shane, and Von Glinow (2003, p. 602, อ้างถึงใน ปราณี กุรุพินทาร์ักษ์, 2549, น. 12) ได้ให้ความหมายของทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนชั่วคราวหรือถาวร ซึ่งมีสมาชิกมีภาระการทำงานร่วมกันสำหรับปัญหาใดปัญหาหนึ่ง โดยกำหนดสิ่งที่ต้องกระทำและปฏิบัติตามกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับงานใดงานหนึ่งหรือขอบเขตภายในองค์การ หรือหมายถึงกลุ่มแบบเป็นทางการที่สนับสนุนให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการบริหารและการตัดสินใจ ซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการสร้างผลผลิตที่สูงสุด

สรุปได้ว่าทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมตัวกัน ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ เป็นการรวมตัวที่ต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพัน และความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่ม โดยสมาชิกต้องมีการประสานกิจกรรมต่าง ๆ กันอย่างเป็นทีมเพื่อความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.1.2 ความหมาย “การทำงานเป็นทีม”

มีผู้ให้ความหมาย “การทำงานเป็นทีม” ไว้หลายท่าน ซึ่งสอดคล้องกัน ได้แก่ ประภาศรี อึ้งกุล (2545, น. 76-79) ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีม หมายถึง การรวมตัวของบุคคลจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือร่วมใจกันทำกิจกรรม มีปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีการติดต่อสื่อสารกัน ประสานงานกัน เพื่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมายของงานที่วางไว้ร่วมกัน การทำงานเป็นทีมเป็นกระบวนการทำงานซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างที่พร้อมจะปฏิบัติงาน อันได้แก่ ผู้นำทีมงาน สมาชิกทีมงาน การบริหารและจัดการทีม เป้าหมายร่วมกัน และร่วมด้วยช่วยกันอย่างต่อเนื่องจนงานสำเร็จ

จิรวัจน์ วงศาโรจน์ (2547, น. 11) ให้ความหมาย การทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง การรวมตัวของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เข้ามาทำงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมายโดยมีการร่วมคิดร่วมตัดสินใจร่วมลงมือปฏิบัติและพึ่งพาอาศัยกัน ให้การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน โดยมีกระบวนการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย การกำหนด โครงสร้างที่แบ่งภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ มีผู้นำกลุ่มสมาชิกกลุ่มร่วมกันวางแผน และ กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แน่นอน มีการติดตามประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีการปฏิสัมพันธ์กันในกลุ่มและกลุ่มอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา

ปราณี กุรุพินทาร์ักษ์ (2549, น. 15) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีม หมายถึงการรวมตัวกันตั้งแต่ 2 คนไป เพื่อทำงานร่วมกันให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์เดียวกัน โดยการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงานและพึ่งพาอาศัยกัน เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มตามโครงสร้างที่แบ่งภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ สมาชิกมีความเปิดเผยจริงใจ และเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา มีการสนับสนุน ไว้วางใจกัน ให้ความร่วมมือ มีการตัดสินใจที่ถูกต้องด้วยเหตุผล ทำให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง และติดตามการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เกิดสัมพันธ์กันในระหว่างองค์กรได้เป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุป การทำงานเป็นทีมหมายถึง กลุ่มบุคคลที่มารวมกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน เพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จและสอดคล้องต่อเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน โดยสมาชิกในกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์อันดี มีการประสานความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน โดยมีกระบวนการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย การกำหนดโครงสร้างที่แบ่งภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ มีผู้นำกลุ่ม สมาชิกกลุ่มร่วมกันวางแผน กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แน่นอน และมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

2.1.3 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร เนื่องจากคนคนเดียวไม่สามารถทำงานหลายอย่างให้มีประสิทธิภาพได้ดีเท่ากับการทำงานร่วมกันเป็นทีม จึงมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมไว้ คือ

ประกาศรี อึ้งกุล (2542, น. 75) กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมว่าเป็นการประสานพลังระหว่างบุคคลที่มีศักยภาพที่สามารถพึ่งตนเองได้ และจะนำไปสู่การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน จึงอาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นทีมมีประโยชน์ต่อองค์กรและสมาชิกขององค์กร ตลอดจนสมาชิกภายนอกที่ต้องติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน แต่ก็แฝงด้วยปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

ชาญชัย อาจีนสมาจาร (2543, น. 17) กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมว่าเป็นการทำงานร่วมกันซึ่งจะทำให้ผลของงานประสบความสำเร็จสมบูรณ์แบบมากกว่าการทำงานแบบต่างคนต่างทำ คุณลักษณะที่สำคัญของทีมงาน คือ สมาชิกมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน และพึ่งพาซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน ในที่ทำงาน งานส่วนใหญ่จะทำภายใต้พื้นฐานของปัจเจกบุคคล แต่การทำงานทั้งหมดกลับทำกันภายใต้คำจำกัดความของคำว่า “ทีมงาน”

พรอนงค์ ภาพชนะ (ปภาณี กุรุพินชารักษ์, 2549, น. 16) กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมไว้ว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรเป็นผลมาจากการที่ผู้ร่วมงานในทีมทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและการวางแผนการจัดการที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร ผู้จัดการทีม และหัวหน้าทีม องค์กรที่ประสบความสำเร็จต้องอาศัยการจัดการทีมงานอย่างมีทักษะ โดยเฉพาะในด้านการบริการ การจัดการบุคลากร ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบหลักของความสำเร็จ

วรภรณ์ ตระกูลสุษดี (2549, น. 8) กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมไว้ว่า ความสำคัญของการรวมตัว เพื่อทำงานเป็นทีมด้วยกันนั้น มาจากความเชื่อที่ว่า มนุษย์แต่ละคน มีความรู้ ความสามารถแตกต่างกัน อีกทั้ง ความรู้ ความสามารถ และศักยภาพในตัวบุคคลมีขอบเขตที่จำกัด จึงจำเป็นต้องมารวมกลุ่มกัน เพื่อนำจุดดี จุดเด่น ความรู้ และความสามารถที่แตกต่างกันในส่วนที่ดีที่สุดของแต่ละคนมาร่วมกันทำงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายของทีม อาจกล่าวสาระความสำคัญได้ดังนี้ 1) เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา 2) เพื่อผลประโยชน์ทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม 3) เพื่อความรู้สึกลดอดภัยมั่นคง 4) เพื่อตอบสนองความต้องการทางจิตใจ ได้แก่ ความต้องการใฝ่สัมพันธ์ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความยกย่องนับถือ และความต้องการพัฒนาตนเอง

สุนันทา เลาหนันท์ (2544, น. 64-66) กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่ามีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ไม่เพียงแต่ทีมงานจะช่วยการทำงานเป็นทีมที่มีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเป็นอันมาก ไม่เพียงแต่ทีมงานจะช่วยทำให้วัตถุประสงค์ของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายเท่านั้น แต่ทีมงานยังจะเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศการทำงานของหน่วยงานนั้นอีกด้วย หน่วยงานมีความจำเป็นจะต้องสร้างทีมงานด้วยเหตุผลต่อไปนี้

1. งานบางอย่างไม่สามารถทำสำเร็จได้เพียงคนเดียว
2. หน่วยงานมีงานเร่งด่วนที่ต้องการระดมบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด
3. งานบางอย่างต้องอาศัยความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญจากหลายฝ่าย
4. งานบางอย่างเป็นงานที่มีหลายหน่วยงานรับผิดชอบ ต้องการความร่วมมืออย่างจริงจัง จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
5. เป็นงานที่ต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อแสวงหาแนวทาง วิธีการ และเป้าหมายใหม่ ๆ

6. หน่วยงานต้องการสร้างบรรยากาศของความสามัคคีให้เกิดขึ้น

อนึ่ง ในการทำงานเป็นทีมนอกจากจะมีผลดีต่อองค์กรโดยรวมแล้ว ยังจะมีผลดีต่อสมาชิกแต่ละบุคคลในทีมงานนั้น ด้วยเหตุผล 3 ประการ คือ

1. ทีมงานเป็นการรวมเอาทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถปฏิบัติงานที่บุคคลเพียงคนเดียวไม่อาจทำได้ เพราะนอกจากจะได้แรงกายแรงใจเพิ่มขึ้นแล้ว ยังได้ความคิดหลายแง่มุมมาผสมผสานกัน ทำให้ศักยภาพแฝงที่แต่ละคนมีอยู่ถูกนำมาใช้ได้อย่างเต็มที่
2. ทีมงานทำให้มีการมอบหมายให้รับผิดชอบเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามความถนัด ความเชี่ยวชาญ และความพอใจของแต่ละคน เป็นการทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ยังผลให้แต่ละคนมีโอกาสรสร้างหรือพัฒนาความสามารถด้านอื่น ๆ ให้ดีขึ้นโดยการเรียนรู้จากสมาชิกผู้ร่วมงาน
3. ทีมงานช่วยให้สมาชิกแต่ละคนได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความรัก และการยอมรับซึ่งกันและกัน อันจะเป็นบันไดนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงานในที่สุด

เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะพบว่าการทำงานเป็นทีมช่วยทำให้องค์กรสามารถรวมพลังในการปฏิบัติงาน ทำให้งานที่ยากลำบากเพียงใดก็สามารถประสบความสำเร็จได้ไม่ยากนัก

เมื่อผลการปฏิบัติงานดีขึ้นทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ส่งผลให้องค์การเจริญก้าวหน้าทัดเทียมคู่แข่ง หรือพร้อมที่จะนำหน้าคู่แข่ง ผลประโยชน์จึงตกอยู่กับทั้งองค์การและสมาชิกของทีมงาน การทำงานเป็นทีมจึงมีความสำคัญกับหน่วยงานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นอย่างมากเพราะไม่เพียงแต่สมาชิกของทีมจะมาจากรากหลายหน่วยงานแล้วภารกิจขององค์กรที่มีขอบข่ายกว้าง ดังนั้น การทำงานให้เกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญจากบุคลากรทุกระดับทุกฝ่ายเพื่อร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน มีการมอบหมายงานให้สมาชิกทุกคนตามความสามารถ นอกจากนี้ยังจะเป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกันอย่างคุ้มค่า ทำให้ลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน อีกทั้งยังได้ประเมิณผลร่วมกัน และสร้างความสามัคคีส่งเสริมความสามัคคีกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

2.1.4 รูปแบบของทีม

การจัดรูปแบบของทีมงานจะไม่มีรูปแบบตายตัว ซึ่งในทุกองค์การก็จะมีรูปแบบทีมในทุกรูปแบบโดยทั่วไป เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมาย เวลา ความมีอิสระ โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ความเป็นทางการ และโครงสร้างองค์กร มีผู้กล่าวถึงรูปแบบการทำงานเป็นทีมไว้ คือ

ดอนเนลลอน (2551, น. 18) กล่าวว่ารูปแบบการทำงานเป็นทีมจะมีลักษณะของทีมที่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์หรือความต้องการของสมาชิกในทีม ทีมในองค์กรจะมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1. ทีมตามสายงานหรือตามหน้าที่งาน (Functional Team) เป็นกลุ่มคนตามโครงสร้างที่ขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน โดยที่คนกลุ่มนี้อาจจะทำงานร่วมกันหรือไม่ทำงานร่วมกันก็ได้ในการที่จะบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม
2. ทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team) เป็นกลุ่มคนที่ประกอบด้วยสมาชิกจากหลายๆ ส่วนงาน ซึ่งสละเวลาบางส่วนเพื่อทำงานให้กับทีมนี้และให้เวลาส่วนหนึ่งสำหรับความรับผิดชอบตามหน้าที่งานอื่นๆ
3. ทีมพยัคฆ์ (Tiger Team) เป็นกลุ่มคนที่เชี่ยวชาญพิเศษในการตอบสนองต่อปัญหาที่เฉพาะ ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจากหลายๆ ส่วนงานทั่วทั้งองค์การ โดยที่คนกลุ่มนี้จะใช้เวลาทั้งหมดในการทำงานของกลุ่ม
4. ทีมเฉพาะกิจหรือคณะทำงานเฉพาะกิจ (Ad-hoc Team or Task Force) เป็นกลุ่มคนที่จัดตั้งขึ้นชั่วคราวเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างหรือเพื่อที่จะหาโอกาสใหม่ๆ ทางธุรกิจ
5. คณะทำงานหรือคณะกรรมการ (Committee) เป็นกลุ่มคนที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาและดูแลหลักการ นโยบาย หรือชุดของแนวทางปฏิบัติ อย่างใดอย่างหนึ่ง

จิราภรณ์ บุญปก (สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2552) ได้กล่าวถึงการทำงานของ ทีมในรูปแบบของทีมสหวิชาชีพ ซึ่งมีแนวคิดจากการที่บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพใด วิชาชีพหนึ่งโดยลำพังไม่อาจให้บริการได้อย่างครบวงจรและผู้รับบริการไม่ได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการนั้น เนื่องจากมีหลายกรณีที่จำเป็นต้องอาศัยผู้ประกอบวิชาชีพหลายสาขามาร่วมกันให้บริการ

ทีมสหวิชาชีพ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรม มีความรู้ มีทักษะ และความสามารถเฉพาะด้านที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งการแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างเป็นระบบ และเป็นกระบวนการ โดยอยู่บนพื้นฐานของเป้าหมาย และวัตถุประสงค์เดียวกันในการปฏิบัติงาน โดยมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง ในการประเมินสภาพการณ์ของปัญหา และมีความรับผิดชอบร่วมกันตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ รูปแบบ แบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ ตามลักษณะของการปฏิบัติงาน คือ

1. รูปแบบการประสานความร่วมมือจากหลายสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการส่งต่อข้อมูล และประสานทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเป็นทางการ เพื่อใช้ในการดำเนินงานในกระบวนการต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีการประชุมกัน

2. รูปแบบลักษณะการทำงานแบบบูรณาการ หรือการประชุมทีมสหวิชาชีพ เป็นการทำงานที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดในกรณีนั้น ๆ มาประชุมปรึกษาหารือกันเพื่อระดมความคิดเห็น และกำหนดแนวทางการช่วยเหลือร่วมกัน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ทักษะ และความสามารถพิเศษของแต่ละสาขาวิชาชีพ

หลักสำคัญในการทำงานเป็นทีม ควรจะต้องประกอบด้วย

- ความเต็มใจในการทำงานร่วมกันภายในทีม
- อาศัยหลักวิชาชีพในการดำเนินการปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงข้อเท็จจริง การวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหา และการแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพในส่วนที่ศึกษามา
- มีการกำหนดหน้าที่และวิธีการของแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน
- มีการเปิดโอกาสในการทำงาน
- มีการวางแผนร่วมกัน
- ทราบเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ระบบ และกระบวนการทำงานร่วมกัน

สรุปการจัดรูปแบบทีมงานจะไม่มีรูปแบบตายตัว ซึ่งในทุกองค์การก็จะมีรูปแบบทีมในทุกรูปแบบโดยทั่วไป เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมาย เวลา ความมีอิสระ โครงสร้างอำนาจหน้าที่ ความเป็นทางการ และโครงสร้างองค์กร เช่นเดียวกับกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ต้องมีการทำงานเป็นทีมและมีลักษณะของทีมในทุกรูปแบบทีมที่กล่าวมา

ข้างต้นและไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใด ทีมก็ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในทุกมิติทั้งด้านบุคคล งาน ทีมงาน และองค์การ ทั้งนี้เพื่อการแข่งขันและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงต่อสภาพแวดล้อมด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างก้าวกระโดด ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดสาธารณภัยที่นับวันจะรุนแรงยิ่งขึ้น เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และประเทศชาติอย่างมหาศาล

2.1.5 ปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยที่สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้น สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม มีผู้กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ไว้ดังนี้

เอกชัย กิสุขพันธ์; สมิต สัจฉกร; ถาวร โชติชื่น (2538, น. 145-146) กล่าวถึงปัจจัยที่สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้น คือ

1. ผู้นำ ผู้บริหารหรือหัวหน้าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด ความยุติธรรม ความเป็นคนมีหลักการมีเหตุผล และความเป็นเพื่อนร่วมงานของผู้นำจะสามารถเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมได้ดี
2. การสื่อสาร การสื่อสารแบบเปิดไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารจากระดับบริหารไปสู่ระดับปฏิบัติ หรือระดับปฏิบัติไปสู่บริหาร หรือเป็นการสื่อสารในระดับเดียวกัน จะทำให้สมาชิกของทีมได้รับรู้ปัญหาการทำงาน นโยบายการปฏิบัติงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกี่ยวกับงานได้อย่างทั่วถึง
3. โอกาส หมายถึงการให้โอกาสพนักงานทุกคนได้พัฒนาทักษะและความสามารถในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจเกี่ยวกับงานของตนเองให้มากที่สุด
4. การกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ได้แก่ การกำหนดให้การพรรณนางานชัดเจน ผังทางไหลของงานที่เข้าใจตรงกันตลอดจนขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน
5. การมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกของทีมงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานให้มากที่สุด การมีส่วนร่วมนั้น นอกจากจะทำให้เกิดความผูกพันกับทีมแล้วยังมีส่วนทำให้ใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วย

2.1.6 องค์ประกอบของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของทีมงานที่ดีจะทำให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงมีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของทีมงานที่มีประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

เสน่ห์ จุ้ยโต (2545, น. 151-152) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทีมงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 4 ประการประกอบด้วย

1. ผู้นำทีมงาน ผู้นำทีมงานจะต้องมีความสามารถในการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และกลยุทธ์ (Strategy) เพื่อการบริหารทีมงานสู่ความสำเร็จได้ ต้องมีความสามารถในการประสานพลังทีมงานไปในทิศทางเดียวกัน สร้างแรงจูงใจให้ทีมพร้อมที่จะฝ่าฟันก้าวสู่ความสำเร็จได้ โดยใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด การกระทำ และการประเมิน สอดคล้องกับ รัคเกอร์ (Rucker, อ้างถึงใน วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์, 2549, น. 118, 125) กล่าวถึงด้านผู้นำในการบริหารงานที่ต้องมีลักษณะ ดังนี้

- มีความเฉลียวฉลาด มีไหวพริบทันคนสามารถควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

- มีความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องมีความมั่นใจเมื่อสั่งงานหรือตัดสินใจสิ่งใดไป และใคร่ครวญอย่างดีก่อนแล้ว

- มีความเด็ดขาดในการตัดสินใจ บนพื้นฐานของข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

- มีกำลังใจเข้มแข็ง ไม่ทอดยงสิ่งใดโดยง่าย มีพลังบันดาลใจที่เข้มแข็ง

- มีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างฉับไว

ตอบโต้สถานการณ์ต่างๆ ได้ทันเวลา

- มีความรู้รอบ สนใจในความรู้เหตุการณ์รอบ ๆ ด้าน

- มีความรับผิดชอบ และตื่นตัวอยู่เสมอ

- มีความสุภาพ เมตตา กรุณา เห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา

- มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม

2. ด้านสมาชิกทีมงาน สมาชิกทีมงาน (Member) มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จของทีมงาน การได้ผู้นำที่ดีสำเร็จไปแล้วครั้งหนึ่งแต่ปราศจากความร่วมมือของสมาชิกแล้วก็ยากที่จะประสบความสำเร็จได้ การเป็นสมาชิกของทีมงานที่ดีจะต้องมีส่วนร่วม (Participation) ในกิจกรรมทุก ๆ เรื่อง ทั้งการประชุม การระดมสมอง และกิจกรรมควบคุมคุณภาพ การมีส่วนร่วมอย่างเดียวยังไม่ดีพอถ้ายังขาดการมีส่วนร่วมช่วย (Contribution) ในกลุ่มทั้งการพูด การฟัง การถาม การคิด การเขียน และการปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ (Result) ตามที่ได้คาดหวังไว้ ความรับผิดชอบ และมีจิตสำนึกในการทำงานเป็นทีมและมุ่งไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน คือ บทบาทสำคัญของสมาชิกทีมงานที่ดี

3. ด้านงาน ภารกิจของงานต้องมีความชัดเจนว่าเป็นงานอะไร มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่สำคัญอะไรบ้าง การทำงานของทีมต้องกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ การทำงานเป็นทีมปัจจุบันและมุ่งไปสู่เป้าหมายที่สำคัญใน 4 ประการ คือ ลูกค้ำพึงพอใจ การทำงานมีความรวดเร็ว ประสานความร่วมมือ ยึดถืออุดมการณ์ความสำเร็จร่วมกัน

4. ด้านวิธีการทำงาน ต้องมุ่งสู่การทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในลักษณะที่จะต้องมีการประสานงานอย่างต่อเนื่องและการคิดค้นหาวิธีการที่ดีกว่าด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ จึงมีความจำเป็นสำหรับทีมงานมีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ทุกคนต่างเป็นครูเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีการฝึกคิดและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยจะต้องมีความเข้าใจในภาพรวมและความสัมพันธ์ที่มีต่อกันของระบบย่อยต่าง ๆ ทั้งทั้งองค์กร

สรุปจากการศึกษาความหมายของทีมงาน การทำงานเป็นทีม ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม รูปแบบของทีม ปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพที่กล่าวมาข้างต้น ในทัศนะของผู้ศึกษาเห็นว่าลักษณะการทำงานเป็นทีมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มาทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน ให้งานเกิดผลสำเร็จเพื่อพัฒนาคุณภาพทีมงานให้สอดคล้องต่อเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาองค์กร ควรมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้

1. ด้านผู้นำทีมงาน หมายถึง ความสามารถในการเป็นผู้นำกลุ่มที่มีวิสัยทัศน์ มีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการบริหารทีมงานและส่งเสริมการทำงานสู่ความสำเร็จ สร้างแรงจูงใจให้ทีมฝ่าฟันสู่ความสำเร็จ สร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นในทีมงาน กล้าตัดสินใจและสามารถแก้ปัญหาให้กับทีมงานได้อย่างทันท่วงที มีการมอบหมายงานที่เหมาะสมตามความรู้ความสามารถของสมาชิกในทีมงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ในที่นี้หมายถึง ผู้นำของทีมงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สอดคล้องกับ รัคเกอร์ (Rucker, อ้างถึงใน วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์, 2549, น. 118, 125) กล่าวถึงภาวะผู้นำในการบริหารต้องมีความเฉลียวฉลาด สามารถควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมั่นในตนเองมีความมั่นใจในการสั่งการหรือตัดสินใจ มีความเด็ดขาดในการตัดสินใจบนข้อมูลประกอบการตัดสินใจ กล้าคิดกล้าตัดสินใจ และมีความรับผิดชอบ มีปฏิภาณไหวพริบดีสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างฉับไว ตอบโต้สถานการณ์ต่างๆ ได้ทันเวลา

2. ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้สมาชิกของทีมงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานตั้งแต่การมีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ การปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผล และการร่วมรับผลประโยชน์ในที่นี้หมายถึงการมีส่วนร่วมของทีมงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในทุกขั้นตอน สอดคล้องกับ ปารีชาติ วลัยเสถียร และคณะ (แตงน้อย จุไรสง, 2549, น. 29) ที่กล่าวถึงรูปแบบของการมีส่วนร่วมมี 4 รูปแบบ ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมตัดสินใจ ประกอบด้วย การริเริ่ม ตัดสินใจดำเนินการตัดสินใจและตัดสินใจปฏิบัติการ
- 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ประกอบด้วย การสนับสนุนทรัพยากร การบริหาร การประสานความร่วมมือ
- 3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ประกอบด้วย ผลประโยชน์ด้านวัสดุ ด้านสังคม และส่วนบุคคล
- 4) การมีส่วนร่วมประเมินผล

3. ด้านการวางแผน หมายถึง การกำหนดขั้นตอน วิธีการทำงาน แผนงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน วิธีการวัดผลการปฏิบัติงานในวงรอบเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร โดยมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา งบประมาณที่ได้รับจัดสรร การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่รวมทั้งการติดตามประเมินผลการทำงาน ในที่นี้หมายถึง การวางแผนของทีมงานที่มีการวางระบบมาตรฐานมาตรฐานความปลอดภัยด้านสาธารณภัย เพื่อประโยชน์ในการบริหารทีมงาน การวางแผน ยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ แผนแม่บทด้านสาธารณภัย แผนช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ตลอดจนการวางแผนการบริหารจัดการด้านเครื่องมือเครื่องจักรกลและวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สอดคล้องกับนภดล กาบคำ (2551, น. 1-3) ได้กล่าวถึงการสร้างทีมงานที่ดีควรมีการวางแผนทีมงาน และการวางแผนทีมงานที่ดีจะต้องกำหนดจุดมุ่งหมาย และแนวทางสู่จุดมุ่งหมายนั้นๆ โดยหาคำตอบให้กับตัวเองว่า เราต้องการอะไร ต้องการมากน้อยเพียงใด ต้องการเมื่อใด จะได้มาอย่างไร และใครเป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น การวางแผนที่ดีจึงต้องศึกษาถึงสภาพการณ์ภายในองค์กร อันได้แก่ โครงสร้างองค์กร ปริมาณและคุณภาพของบุคลากร กระบวนการทำงาน ฯลฯ รวมถึงสภาพภายนอกองค์กร เช่น เหตุการณ์บ้านเมือง เศรษฐกิจ สภาพสังคม การพัฒนาเทคโนโลยี เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์การทำงานของทีมงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

4. ด้านการประสานงาน หมายถึง การผสมผสานความสามารถของผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายเดียวกันไม่เกิดความซ้ำซ้อน หรือขัดแย้งกันในที่ทำงาน มีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ในที่นี้หมายถึงการประสานงานของทีมงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งการใช้ทักษะในการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนภารกิจในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งจะต้องเป็นการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความเข้าใจได้อย่างตรงกัน ไม่มีการปกปิดหรือปิดบังข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารจากระดับบริหารไปสู่ระดับปฏิบัติ หรือระดับปฏิบัติไปสู่บริหาร หรือเป็นการสื่อสารในระดับเดียวกัน จะทำให้สมาชิกของทีมได้รับรู้ปัญหาการทำงาน นโยบายการปฏิบัติงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกี่ยวกับงานได้อย่างทั่วถึง ทำให้การดำเนินงานสะดวกรวดเร็วจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน สอดคล้องกับนิยาม เงินประเสริฐศรี (พรมณี พุ่มอิม, 2547, น. 22-24) ได้กล่าวถึงการประสานงานว่ามีลักษณะ ดังนี้

- 1) การประสานงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดให้งานสอดคล้องกันโดยปราศจากการขัดแย้ง
- 2) การประสานงาน เป็นเรื่องซึ่งเกี่ยวกับความร่วมมือของผู้นำ และผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย
- 3) การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่ในทางจัดการ
- 4) การประสานงานเป็นการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง (Two-Way Communication) จะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน การติดต่อสื่อสารแบบสองทางเป็นการสื่อสารที่ผู้รับข่าวสารมีการสนองตอบและมีการย้อนกลับมายังผู้ส่งข่าวสาร และเปิดโอกาสให้ผู้รับได้ถามข้อสงสัยและเสนอแนะความเห็นได้ การสื่อสารสองทางเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
- 5) การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้น ของสายการบังคับบัญชาทั้งในรูปที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- 6) การประสานงานมีได้ทั้งระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ระดับเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานที่อยู่ต่างระดับกัน

5. ด้านการกำกับดูแล หมายถึง การกำกับหรือควบคุมให้เป็นไปตามกฎระเบียบ และกฎหมาย, และการดูแลให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานที่กำหนดไว้ ในที่นี้หมายถึงการกำกับดูแลการดำเนินการของทีมงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เป็นไป

ตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการติดตามและการประเมินผลด้าน
 สาธารณภัยและด้านการปฏิบัติงานเพื่อประเมินความคุ้มค่าในการทำงานให้ประสบผลสัมฤทธิ์
 สอดคล้องกับนภดล กาบคำ (2551, น. 1-3) ได้กล่าวถึงทีมงานที่ดีควรมีการควบคุมและติดตาม
 ผล การควบคุมการปฏิบัติงานควรกำหนดในช่วงของการวางแผนงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลและ
 ติดตามความคืบหน้าของการทำงาน การติดตามผลงานอาจใช้วิธีกำหนดตารางเวลาการทำงานที่
 ชัดเจน แล้วตรวจสอบกับผลงานที่ได้ การรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ มีข้อดี คือ ผู้บริหาร
 สามารถช่วยปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่ หากการดำเนินงานของทีมผิดพลาดไป รวมถึงผู้บริหาร
 สามารถกำหนดระยะเวลาที่จะเสร็จได้อย่างคร่าวๆ และการประเมินผล เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้
 ตัดสินว่า การทำงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว โดยอาจพิจารณาจากการทำงานของทีมงาน
 ในภายหลัง 6 เดือนว่า ทีมงานสามารถทำได้ดีในเรื่องใดบ้าง และสิ่งใดยังเป็นจุดด้อยอยู่ ผลการ
 ทำงานของแต่ละคนน่าพอใจมากน้อยเพียงใด การประเมินผลที่ดีนั้น ควรกระทำอย่าง
 ตรงไปตรงมา เพื่อประโยชน์สูงสุดในการวิเคราะห์ และหาหนทางปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดต่อไป

2.2 ปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม

จากที่กล่าวมาว่าการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อองค์กร จะนำพาองค์กรสู่
 ความสำเร็จ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกในทีม ทำให้งานบรรลุจุดหมายเดียวกัน
 ผลงานมีประสิทธิภาพและส่งผลต่อการพัฒนาขององค์กร แต่ในการทำงานเป็นทีมทุกองค์กรล้วน
 มีปัญหาอุปสรรคที่ต้องการการแก้ไข จึงมีผู้กล่าวถึงปัญหาอุปสรรคในด้านต่างๆ ที่มักเกิดขึ้นใน
 องค์กรไว้ดังนี้

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538, น. 143-144) และ จีรวัจน์ วงศาโรจน์ (2547, น. 17)
 กล่าวถึงการดำเนินงานโดยทีมงานหากไม่เป็นไปตามจุดหมายที่ตั้งไว้ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่
 แบ่งออกเป็น 3 ประการ ซึ่งสอดคล้องกัน คือ

1. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหาร ได้แก่ การไม่มีนโยบายหรือเป้าหมายที่แน่นอน ไม่มี
 ภาวะผู้นำ นำเรื่องประโยชน์ส่วนตัวเข้ามาปะปนกับงานบริหาร ไม่รับฟังความคิดเห็นของ
 ผู้ร่วมงาน ขาดความเป็นกันเอง ไม่จริงใจกับผู้ร่วมงาน การสื่อสารและการมอบหมายงานไม่มี
 ประสิทธิภาพ และไม่ยอมรับความผิดพลาดอันเกิดจากการทำงาน
2. ปัญหาที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เป้าหมายทำงานไม่ตรงกัน ไม่กล้าแสดง
 ความคิดเห็น ทำงานแบบตัวใครตัวมัน ไม่เข้าใจกระบวนการทำงานขาดความรับผิดชอบ

ไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกันไม่เข้าใจคำสั่งหรือนโยบาย ขาดความซื่อสัตย์ในการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

3. ปัญหาด้านอื่น ๆ ได้แก่ระบบข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ ระบบงานมีความซ้ำซ้อน บรรยากาศในการทำงานไม่เอื้ออำนวย อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ขาดการประชุมปรึกษาหารือกัน ตลอดจนมีความผูกพันระหว่างผู้ร่วมงานน้อย เป็นต้น

สุนันทา เลहनันท์ (2540, น. 237-240) ได้กล่าวถึงปัญหาของทีมงานไว้ 3 ประการ คือ

1. ปัญหาที่เกิดจากองค์กร ได้แก่ การมีโครงสร้างของทีมงานไม่สอดคล้องกับโครงสร้างขององค์กร ค่านิยมขององค์กรที่มีระบบพวกพ้องยึดตัวบุคคลมากกว่าหลักการ ระบบงานที่ยืดเยื้อมากเกินไป ทีมงานมุ่งผลสำเร็จของการทำงานมากเกินไปไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ของสมาชิกทีมงาน อีกทั้งบรรยากาศไม่เอื้ออำนวย ระบบข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ล้วนเป็นปัจจัยบีบบังคับให้สมาชิกมีพฤติกรรมไม่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม

2. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารทีมงาน ฝ่ายบริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง และเน้นงานมากเกินไปละเลยความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกทีมงาน ผู้บริหารไม่มีนโยบายหรือเป้าหมายที่แน่นอน ไม่มีการวางแผน ขาดภาวะผู้นำ ขาดทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานเป็นทีม เช่น การสื่อสาร เทคนิคจูงใจ การติดตามผลการปฏิบัติงาน มนุษย์สัมพันธ์

3. ปัญหาด้านสมาชิกทีมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชา ได้แก่ การที่สมาชิกมีเป้าหมายไม่เหมือนกัน ไม่มีวินัย ขาดความรับผิดชอบ ในการทำงาน ทำงานแบบตัวใครตัวมัน ไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีงานมากเกินไป โครงสร้างไม่เหมาะสมกับทีมขนาดใหญ่ สมาชิกไม่ยอมรับรูปแบบและขั้นตอนของกระบวนการสร้างทีมงาน สมาชิกไม่ได้รับการฝึกฝนทักษะที่จำเป็นอย่างพอเพียง สมาชิกไม่สามารถแก้ปัญหาการทำงานด้วยตนเอง ไม่มีการประชุมหารือ ขาดความสามัคคีในหมู่คณะ ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ขาดการประสานงานที่ดี สมาชิกในทีมมีสัมพันธภาพไม่ดีต่อกัน สมาชิกมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร

ปราณี กุรุพินทาร์ักษ์ (2549, น. 22-23) ได้ให้ความหมายของปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม หมายถึง เรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นอันจะส่งผลให้การดำเนินงานไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ได้แก่

1. ปัญหาที่เกิดจากนโยบาย เช่น การไม่มีนโยบายที่แน่นอน การมีเป้าหมายการทำงานที่ไม่ตรงกัน การสื่อสารและการมอบหมายงานไม่มีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาที่เกิดจากการบริหารงานขององค์กร เช่น โครงสร้างการบริหารองค์กร และการบริหารจัดการองค์กร

3. ปัญหาเกิดจากการดำเนินงาน เช่น การดำเนินงานของหน่วยงาน การดำเนินงานของหัวหน้าทีม การดำเนินงานของสมาชิกในทีมงาน

นภดล กาบคำ (2551, น. 1-3) กล่าวถึงปัญหาในการพัฒนาทีมงานหรืออุปสรรคในการทำงานที่แตกต่างกันออกไปตามแต่ลักษณะขององค์กร ในภาพรวมว่าเกิดจาก

1. การสรรหาว่าจ้างที่ไม่สมเหตุสมผล บางครั้งฝ่ายบุคคล คัดเลือกคนลงในตำแหน่งที่ว่างโดยไม่เลือกคนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม

2. การฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้ประกอบการมองว่า การฝึกอบรมให้กับคนที่ไม่รู้ว่าจะอยู่กับองค์กรอีกนานเท่าไร เป็นค่าใช้จ่ายที่เสียเปล่า เมื่อไม่มีการพัฒนาบุคลากร ความผูกพันกับหน่วยงานของพนักงานก็ยิ่งน้อยลง ความทุ่มเทให้กับงานและหน้าที่ก็ยิ่งน้อยลงไปด้วย ผู้บริหารจึงต้องคิดเสียใหม่ว่าการฝึกอบรมคือ การลงทุน ไม่ใช่เพียงค่าใช้จ่ายที่เสียเปล่า

3. การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบเกินกว่าหน้าที่ เกินขีดความสามารถทำให้งานออกมาไม่ดีเท่าที่ควร

4. การวางนโยบายขององค์กร ทุกองค์กรมีเป้าหมายในการดำเนินงาน ผู้บริหารและพนักงานทุกคนก็มีเป้าหมายในชีวิตของตนเช่นกัน หากพนักงานมองว่าตำแหน่งที่เขา มีงานที่ทำอยู่เป็นเครื่องมือในการพาเขาก้าวไปสู่เป้าหมายทางการเงิน ความมั่นคงทางอาชีพและสังคมที่ตั้งไว้ นั่นจะช่วยทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และอยากจะทำทุ่มเทกับการพัฒนาผลผลิตในองค์กรมากขึ้น

ดังนั้น เพื่อขจัดปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม จึงต้องมีการสร้างทีมงานที่ดี ซึ่งประกอบด้วย

1. การวางแผนทีมงาน การวางแผนทีมงานที่ดีจะต้องกำหนดจุดมุ่งหมาย และแนวทางสู่จุดมุ่งหมายนั้นๆ โดยหาคำตอบให้กับตัวเองว่า เราต้องการอะไร ต้องการมากน้อยเพียงใด ต้องการเมื่อใด จะได้มาอย่างไร และใครเป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น การวางแผนที่ดีจึงต้องศึกษาถึงสภาพการณ์ภายในองค์กร อันได้แก่ โครงสร้างองค์กร ปริมาณและคุณภาพของบุคลากร กระบวนการทำงาน รวมถึงสภาพภายนอกองค์กร เช่น เหตุการณ์บ้านเมือง เศรษฐกิจ สภาพสังคม การพัฒนาเทคโนโลยี เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์การทำงานของทีมงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. การจัดโครงสร้างของทีมงาน โดยระบุกิจกรรมที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน รวมถึงการแบ่งหน้าที่ และประสานงานภายในอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เลือกบุคลากรเข้าร่วมทีม ทั้งนี้ ผู้บริหารควรคำนึงถึงคุณสมบัติที่มีความเหมาะสมของบุคลากร โดยพิจารณาจากลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบต่องานนั้นๆ และถ้าผู้บริหารต้องการให้ทีมมีความแข็งแกร่ง ก็ต้องดึงเอาคนที่มีความแตกต่างกัน มีจุดแข็งเฉพาะตัวที่ต่างกัน เพราะคนแต่ละคนมีความรู้ความสามารถ ความถนัดและพรสวรรค์ที่ต่างกันไป หากผู้บริหารสามารถนำคนเหล่านี้มาทำงานร่วมกัน เท่ากับเป็นการสกัดเอาสิ่งที่ดีที่สุดของแต่ละคน มาใช้เพื่อเสริมซึ่งกันและกัน เช่น การจัดทีมเฉพาะกิจ เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของสินค้าชนิดใหม่ โดยบุคลากรที่เข้าร่วมนั้น ควรจะเลือกตัวแทนจากทุกฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ฝ่ายการผลิตสินค้ามีความโดดเด่นด้านสร้างสรรค์คิดค้นผลิตภัณฑ์ ฝ่ายการตลาดมีความเชี่ยวชาญทางด้านวิจัยผู้บริโภค ฝ่ายกระจายสินค้าเองก็รู้ซึ่งถึงช่องทางการจัดจำหน่าย รวมถึงฝ่ายการเงินจะสามารถวิเคราะห์ผลกำไรขาดทุน เป็นต้น

4. การควบคุมและติดตามผล การควบคุมการปฏิบัติงานควรกำหนดในช่วงของการวางแผนงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลและติดตามความคืบหน้าของการทำงาน การติดตามผลงานอาจใช้วิธีกำหนดตารางเวลาการทำงานที่ชัดเจน แล้วตรวจสอบกับผลงานที่ได้ การรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ มีข้อดี คือ ผู้บริหารสามารถช่วยปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่หากการดำเนินงานของทีมผิดพลาดไป รวมถึงผู้บริหารสามารถกำหนดระยะเวลาที่จะเสร็จได้อย่างคร่าวๆ

5. การประเมินผล เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ตัดสินว่า การทำงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว โดยอาจพิจารณาจากการทำงานของทีมงานในภายหลัง 6 เดือนว่า ทีมงานสามารถทำได้ดีในเรื่องใดบ้าง และสิ่งใดยังเป็นจุดด้อยอยู่ ผลการทำงานของแต่ละคนน่าพอใจมากน้อยเพียงใด การประเมินผลที่ดีนั้น ควรกระทำอย่างตรงไปตรงมา เพื่อประโยชน์สูงสุดในการวิเคราะห์ และหาหนทางปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดต่อไป

สำนักงานจังหวัดสมุทรสงคราม (2551, น. 6-7) ได้ระบุปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นทีมไว้ 9 ประการ คือ

1. ความแตกต่างระหว่างบุคลิก (Personality Differences) ความแตกต่างระหว่างบุคคล อาจจะเป็นปัญหาที่สำคัญต่อการประสานงานและการทำงานร่วมกันได้ เพราะบุคคลแต่ละคนอาจจะมีอคติ (Bias) ต่อบุคคลอื่น ซึ่งมีคุณลักษณะหรือบุคลิกภาพที่แตกต่างหรือทำให้ไม่ชอบใจ ไม่อยากติดต่อสื่อสาร หรือทำงานด้วย

2. การมีส่วนร่วมในงานอย่างไม่เท่าเทียม (Unequal Contributions) จะมีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันและความสามัคคีของทีม ผู้บริหารต้องยอมรับว่าไม่มีความเสมอภาคอย่างแท้จริงในสังคม ดังนั้นถึงสมาชิกแต่ละคนจะมีส่วนร่วมทำงานไม่เท่ากันหรือมีความสามารถไม่เท่ากัน แต่ทุกคนก็ควรจะแสดงความตั้งใจและเต็มใจในการเป็นสมาชิก ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้าทีมที่จะต้องกำหนด และจัดสรรความรับผิดชอบของสมาชิกอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

3. การขาดความรู้สึกมีส่วนร่วม (No Sense of Belonging) ทีมในองค์กรต่างๆ อาจจะไม่ได้เกิดขึ้นจากสมาชิกที่ทำงานร่วมกันนานพอที่จะรู้จักกัน และมีความเคารพซึ่งกันและกันมากนัก โดยสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความจำเป็น ที่จะต้องทำงานร่วมกันตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร ทำให้สมาชิกขาดความผูกพันและความรู้สึกเป็นเจ้าของทีม จึงไม่ทุ่มเทและมุ่งมั่นในการทำงานให้กับทีมอย่างเต็มที่

4. ความล้มเหลวในการประเมิน (Failure of Evaluation) เพื่อความก้าวหน้าและความสำเร็จของทีม ผู้ประเมินจะต้องมีความสามารถในการติดตาม ตรวจสอบรายละเอียด และได้รับข้อมูลจากการทำงานเพื่อกำหนดปัญหาและแนวทางแก้ไขในอนาคต ซึ่งจะอาศัยความสามารถในการตั้งคำถามให้ตรงประเด็น และค้นหาข้อมูลได้อย่างเจาะลึก โดยเฉพาะกับหัวหน้าทีม

5. อำนาจของผู้นำ (Power of the Leader) อาจะเกิดขึ้นจากการยอมรับของสมาชิก หรือการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ ผู้นำจะใช้อำนาจของตนในการผลักดันทีมงานให้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ โดยเขาจะต้องรู้จักหวั่นในการใช้พระเดชพระคุณให้เหมาะสม มิเช่นนั้นจะสร้างปัญหาการไม่ยอมรับ และขาดความเชื่อถือในตัวผู้นำ

6. การขาดแคลนทางเลือก (To Be of Alternative) ทีมงานที่มีสมาชิกล้นเกินไป หรือทีมงานที่มีเอกภาพสูง อาจจะมีข้อมูลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจจำกัด ดังนั้น เมื่อสมาชิกในทีมต่างรู้สึกพอใจกับแผนงานที่มีอยู่ และต้องการดำเนินงานให้เสร็จตามแผนโดยเร็ว ทำให้ไม่สนใจข้อมูลอื่นๆ และมองข้ามทางเลือกที่เป็นไปได้อื่นๆ ทำให้การปฏิบัติงานอาจจะไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง หรือไม่ได้รับผลตอบแทนที่สูงที่สุด

7. การปิดบัง (Concealment) ทีมงานมักประสบความล้มเหลว หากสมาชิกไม่มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นระหว่างกัน อย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา โดยสมาชิกจะเก็บงำข้อมูลสำคัญ และไม่ยอมเปิดเผยรายละเอียดเต็มที่แก่ทีมงาน ทำให้กลุ่มตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลเพียงบางส่วนเท่านั้น

8. ขาดการวินิจฉัยทีมงาน (Short of Teamwork Diagnosis) ในทางปฏิบัติ ทีมงานส่วนใหญ่ต่างมุ่งปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของตน โดยละเลยการวิเคราะห์และตรวจสอบตนเอง ทำให้ปัญหาต่างๆ ค่อยๆ ก่อตัวและขยายตัวลุกลามขึ้นอย่างช้าๆ เมื่อทีมงานเริ่มรู้ตัวว่ามีปัญหาก็อาจจะสายเกินไป

9. ขาดการกระจายข่าวสู่ระดับล่าง (Lack of Spreading News to Lower Level) นอกจากการเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแล้ว การสื่อสารภายในทีมและกับสิ่งแวดล้อม จะมีความสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของทีม ดังนั้น ทีมงานควรประกาศผลการตัดสินใจให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดได้รับทราบและทำความเข้าใจ เห็นได้ว่าปัจจัยต่างๆ ที่สร้างความล้มเหลวให้กับทีมงาน มักจะเกิดขึ้นจากปัญหาภายในทีมและเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นทั้งผู้บริหารและสมาชิกในทีมจึงต้องหมั่นติดตามตรวจสอบ และแก้ไขอุปสรรคต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้น โดยมี ระบบเตือนภัยขั้นต้น (Early Warning System) อย่าปล่อยให้เรื่องเล็กน้อยลุกลามจนกลายเป็นปัญหาที่ซับซ้อน และยากแก่การแก้ไข

นำมาอธิบายปัญหาและอุปสรรคการทำงานเป็นทีมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง สิ่งที่ขัดขวางการทำงานของทีมงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ให้ดำเนินไปในทิศทางที่ควรจะเป็น เป็นอุปสรรคต่อการทำงานทำให้ได้ผลงานไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ในทัศนะของผู้ศึกษาสนใจศึกษาปัญหาอุปสรรคในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านนโยบาย ได้แก่ การกำหนดนโยบายและการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติที่ไม่ชัดเจน นโยบายการบริหารและการปฏิบัติหน้าที่ขาดความต่อเนื่อง

2) ด้านการบริหารงานองค์กร ได้แก่ โครงสร้างขององค์กรไม่ชัดเจน การมอบหมายอำนาจหน้าที่ ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของสมาชิก การโยกย้ายบุคลากรบ่อยครั้ง ทำให้นุคลากรขาดความชำนาญในหน้าที่ การบริหารจัดการด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานไม่เอื้อต่อการทำงาน

3) ด้านการดำเนินงาน ได้แก่ การดำเนินงานที่ขาดการประสานงานและการบูรณาการร่วมกันระหว่างสมาชิกทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งเครือข่ายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจประสานความร่วมมือ มีความเห็นพ้องต้องกัน รับผิดชอบในหน้าที่และพัฒนาจิตสำนึกในการทำงานร่วมกันในการทำงานเป็นทีม

2.3. การประสานงาน

การทำงานของทีมงานต้องอาศัยการประสานงานเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งแนวคิดในการประสานงานเป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายอย่างเดียวกัน ไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อน หรือความขัดแย้งเหลื่อมล้ำกัน และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงานให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการประสานงานไว้หลายท่าน ดังนี้

2.3.1 ความหมายของการประสานงาน

กาญจกัญญ์ ช่อนภู (2543, น. 12) การประสานงาน หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจในการจัดระเบียบการปฏิบัติงาน และจัดกลไกต่างๆ ขององค์การให้สอดคล้องกลมกลืนกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

วรรณลักษณ์ เมียนเกิด (2544, น. 24) การประสานงาน หมายถึง กระบวนการหนึ่งในการบริหารงานขององค์การ โดยจัดกลไกการบริหารงานในองค์การ ผสมผสานความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ทุน วัตถุดิบ เวลา และทิศทางการบริหาร เป็นแนวทางและแนวนอน ทั้งนี้ จะช่วยให้องค์การมีระเบียบการทำงาน เพื่อให้ส่วนต่างๆ ได้ร่วมมือปฏิบัติ เพื่อป้องกันปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดความขัดแย้งในการทำงาน และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พรหมณี พุ่มอิม (2547, น. 20) การประสานงาน หมายถึง กระบวนการหนึ่งในการบริหารขององค์การ โดยมีบุคคลสองคนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันมาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายอย่างเดียวกัน ไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อน หรือความขัดแย้งเหลื่อมล้ำกัน และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สรุป การประสานงาน คือกระบวนการหนึ่งในการบริหารขององค์การ เป็นการ จัดกลไกต่างๆ ขององค์การให้สอดคล้องกัน ผสมผสานความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีบุคคลสองคนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันมาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ เป้าหมายอย่างเดียวกัน ไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อน หรือความขัดแย้งเหลื่อมล้ำกัน และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.3.2 ลักษณะของการประสานงาน

จากความหมายของการประสานงานที่กล่าวถึงข้างต้น สอดคล้องกับที่นิตยาเงินประเสริฐศรี (พรมณี พุ่มอิม, 2549, น. 22-24) ได้กล่าวถึงการประสานงานว่ามีลักษณะ ดังนี้

1. การประสานงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดให้งานสอดคล้องกันโดยปราศจากการขัดแย้ง
2. การประสานงาน เป็นเรื่องซึ่งเกี่ยวกับความร่วมมือของผู้นำ และผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย
3. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่ในทางจัดการ
4. การประสานงานเป็นการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง (Two-Way Communication) จะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เป็นการสื่อสารที่ผู้รับข่าวสารมีการสนองตอบและมีการย้อนกลับมายังผู้ส่งข่าวสาร และเปิดโอกาสให้ผู้รับได้ถามข้อสงสัยและเสนอแนะความเห็นได้ การสื่อสารสองทางเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
5. การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้น ของสายการบังคับบัญชาทั้งในรูปที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
6. การประสานงานมีได้ทั้งระหว่างหน่วยงานต่างๆ ระดับเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานที่อยู่ต่างระดับกัน

จิรวจัน วศาโรจน์ (2547, น. 20) ได้กล่าวไว้ในการศึกษาแนวคิดการประสานงานและการทำงานร่วมกันในลักษณะสหวิชาชีพ (สหศาสตร์) หรือเป็นกลุ่มนั้นว่า แต่ละคนจะต้องรู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีอารมณ์เป็นผู้ใหญ่อย่างสมบูรณ์ รู้จักควบคุมตนเอง ยึดหยุ่นและเป็นที่พึ่งให้และผู้รับ รวมทั้งจะต้องมีความเต็มใจ ตั้งใจ และสามารถที่จะเรียนรู้ให้ความนับถือ และรู้จักยกย่องผู้ร่วมงานไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม นอกจากนี้ยังจะต้องสามารถที่จะพิจารณาหรือวิเคราะห์ตรวจสอบสัมพันธภาพของตนเองกับผู้อื่นได้อย่างไม่มีอคติ

Woodcock (วรภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์, 2549, น. 20-28) ได้กล่าวถึงทีมงานที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีการสื่อสารและการประสานงานที่ดี ซึ่งพื้นฐานที่สำคัญของการบริหารงาน การสื่อสารที่ดีจะส่งผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีด้วยแผนงานต่างๆ จะได้รับการปฏิบัติมากขึ้นเพียงโดยอ้อมขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติการสื่อสาร จึงเป็นวิธีการเดียวที่สามารถกระตุ้นให้เขาปฏิบัติได้อย่างถูกต้องปฏิบัติจะส่งผลให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ เกิด

ความภาคภูมิใจในงานที่ได้กระทำ มีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้นที่คิดจะสร้างสรรค์งานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ การเลือกใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กรมี 2 วิธี คือการสื่อสารแบบเป็นทางการ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดชัดเจน มีลายลักษณ์อักษรบ่งบอกระเบียบวิธีการ ส่วนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เกิดจากความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นการส่วนตัวเป็นกันเอง

2.4. การพัฒนาคุณภาพทีมงาน

ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการจัดปัญหาและเป็นการสร้างทีมงานให้แข็งแกร่ง จึงมีผู้ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพทีมงานได้ ดังนี้

ประภาศรี อึ้งกุล (2545, น. 13) การพัฒนาคุณภาพทีมงาน หมายถึง กิจกรรมที่สร้างประสิทธิภาพในทีมงาน เป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานของทีมงานที่ประสบปัญหาให้มีลักษณะโดยรวมที่ดีขึ้นมีความพร้อมที่จะรองรับการปฏิบัติงานของสมาชิกเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ สมาชิกมีความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกัน การพัฒนาคุณภาพทีมงานเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานเป็นทีม และสร้างทีมงานให้มีความแข็งแกร่ง พร้อมทั้งจะเผชิญกับสถานการณ์ทุกรูปแบบที่เกิดขึ้น

เสน่ห์ จุ้ยโต (2545, น. 155-158) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการพัฒนาคุณภาพทีมงานไว้ 5 ขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่

1. กำหนดเป้าหมาย โดยให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมกระทำ ร่วมพัฒนา ร่วมแก้ไขปรับปรุง เป้าหมายที่กำหนดควรมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน เพื่อให้เกิดความผูกพันผูกมัด และจูงใจให้ทุกคนร่วมรับผิดชอบ ซึ่งเรียกเทคนิคดังกล่าวว่า การบริหารโดยมุ่งวัตถุประสงค์
2. กระจายความรับผิดชอบ โดยแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน มีการแบ่งผู้รับผิดชอบออกเป็น ผู้นำ ผู้ตาม งาน และวิธีการทำงาน โดยให้มีการประสานบูรณาการทั้งสี่องค์ประกอบให้เป็นหนึ่งเดียวก็จะทำให้ประสบผลสำเร็จได้
3. มอบหมายอำนาจหน้าที่ ต้องทราบให้ชัดเจนว่าใครมีอำนาจหน้าที่ในการสั่งการควบคุมบังคับบัญชาหรือไม่เพียงใด ใครมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติให้ทำหน้าที่ให้ถูกต้อง ความเข้าใจในหน้าที่และอำนาจหน้าที่จะลดความขัดแย้งในทีมลงได้

4. มีบรรยากาศเกื้อหนุน ต้องสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมโดยเปิดเผยและมีความจริงใจต่อกันมากที่สุด ความไม่ไว้วางใจและไม่เปิดเผยต่อกันนำมาซึ่งความหวาดระแวง และจะปราศจากความร่วมมือทำให้งานล้มเหลวได้

5. คำจูน สนับสนุน พัฒนา ต้องสร้างกิจกรรมให้เกิดขึ้นอยู่เสมอ กิจกรรมประชุม เสวนา อภิปราย สนทนา และระดมสมอง จะนำไปสู่การเรียนรู้ และการเรียนรู้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีในระยะยาว ในระยะเริ่มต้นของการสร้างทีมงานเน้นกิจกรรมหรือกระบวนการสู่ผลลัพธ์เป็นสำคัญ

แน่งน้อย จุไรสง (2549, น. 27) ให้ความหมายของคำว่า การพัฒนาคุณภาพ หมายถึง

1. กระบวนการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในด้านการบริหาร และการบริการ

2. มุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กร

3. มุ่งเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2549, อ้างถึงใน แน่งน้อย จุไรสง, 2549, น. 25-26) ได้กล่าวถึงมิติของการปฏิบัติงานภาครัฐของประเทศไทย เพื่อเสริมสร้างให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลโดยกำหนดค่านิยม 8 ประการคือ

1. การทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึงการทำงานของหน่วยงานภาครัฐในมิติใหม่ ไม่มุ่งกฎระเบียบแต่มุ่งความสำคัญในการผลิตสิ่งที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานที่ได้กำหนด

2. ยึดลูกค้าเป็นสำคัญ คือ มีประชาชนเป็นเป้าหมาย เป็นลูกค้า หน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ให้บริการ

3. เน้นคุณภาพและคำนึงถึงความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการที่ไม่ได้คำนึงถึงปริมาณอย่างเดียวแต่คำนึงถึงความคุ้มค่ามากกว่าความประหยัด

4. การทำงานที่มีมาตรฐาน สร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคให้บริการโดยมาตรฐาน สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนคำนึงถึงข้อเท็จจริงรวมทั้งทรัพยากรของแต่ละหน่วยงานมีอยู่

5. ความตรงไปตรงมาและความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล ชัดเจนเข้าใจง่าย

6. เสมอภาค เท่าเทียมและเป็นธรรม ไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ พรรคพวก หรือผู้มีอิทธิพล

7. ทำด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่และมีทางเลือกให้ประชาชนโดยคำนึงถึงความสะดวก ความเหมาะสม

8. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสนใจ เอาใจใส่ต่องาน และการบริการ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2550, น. 2) ให้ความหมายองค์กรแห่งคุณภาพไว้ว่า องค์กรแห่งคุณภาพ (Quality Organization) คือ – องค์กรที่ยึด “คุณภาพ” เป็นเป้าหมายใน ดำเนินการต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงตามที่ถูกค้าหรือผู้ให้บริการ ต้องการ

องค์กรที่ยึด “หลักการบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Management Principles : QMR) หรือหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ใน ทุกภารกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ

ลักษณะของ “องค์กรแห่งคุณภาพ”

1. มีคุณภาพในทุกภารกิจ
2. มีต้นทุนการผลิตต่ำ
3. มีกระบวนการที่กระชับ มีประสิทธิภาพ
4. มี “ลูกค้าประจำ”
5. มี “ภาพลักษณ์” ดี
6. มีการสร้าง “นวัตกรรม” ใหม่ ๆ
7. มีบุคลากรที่ทำงานเป็นทีม
8. มี “หลักประกันในความอยู่รอดและยั่งยืน”

โดยสรุปจากความหมายของคำที่ได้กล่าวมาทั้งหมดผู้ศึกษาขอนำมาอธิบาย ความหมายของการพัฒนาคุณภาพทีมงาน ได้ว่าหมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงลักษณะการ ทำงานของทีมงานหรือการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ทำงานร่วมกันของ หน่วยงาน ภายใต้ทีมงานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน เพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จและสอดคล้องต่อเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน ซึ่งศึกษาจากลักษณะการ ทำงานเป็นทีม และปัญหาอุปสรรคการทำงานเป็นทีมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจาก ความคิดเห็นของประชากรกลุ่มตัวอย่างของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อหาแนวทางใน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานหรือการปฏิบัติงานร่วมกันของทีมงานในการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพของ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีภารกิจด้านการบูรณาการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การทำงานของบุคลากรหรือทีมงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงต้องมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงได้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาศักยภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งจะนำมาศึกษาในประเด็น ดังต่อไปนี้

3.1 นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประจำปี 2551-2553

3.2 ยุทธศาสตร์ในการบริหารทรัพยากรบุคคล

ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2545 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 พระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งหน่วยงาน ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม 2545 และประกอบกับกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 เป็นผลให้มีการจัดตั้งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขึ้น ประกอบด้วยส่วนราชการจากกองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กรมการปกครอง สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกา กองสงเคราะห์ผู้ประสบภัย กรมประชาสัมพันธ์ ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต 1-9 กรมการพัฒนาชุมชน และกรมการส่งเสริมพัฒนาชนบท โดยมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดทำแผนแม่บท วางมาตรการ ส่งเสริม สนับสนุนการป้องกันบรรเทาและฟื้นฟูจากสาธารณภัย โดยการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย สร้างระบบป้องกัน เตือนภัย ฟื้นฟูหลังเกิดภัย และการติดตามประเมินผล เพื่อให้หลักประกันในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งมีกรอบโครงสร้างกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามกฎกระทรวงและโครงสร้างภายใน ประกอบด้วย

1. สำนัก/กอง จำนวน 17 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สำนักงานเลขาธิการกรม 2) สำนักนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) สำนักมาตรการป้องกันสาธารณภัย 4) สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย 5) ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย 6) สำนักช่วยเหลือผู้ประสบภัย 7) กองการเจ้าหน้าที่ 8) กองคลัง 9) หน่วยตรวจสอบภายใน 10) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร 11) สำนักผู้ตรวจราชการกรม 12) วิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 13) สำนักบูรณาการ

สาธารณภัย อุบัติภัยและความปลอดภัยทางถนน 14) สำนักวิจัยและความร่วมมือระหว่างประเทศ
15) กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ 16) กลุ่มโรงงานเครื่องจักรกล 17) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 1-18 แบ่งตามกลุ่มยุทธศาสตร์

3. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด 75 จังหวัด

การที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีบุคลากรที่มาจากหลากหลายหน่วยงานมีภูมิหลัง ทักษะความรู้ และประสบการณ์ที่แตกต่างกันจะปฏิบัติการกิจร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งกรม ตลอดจนวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่ได้กำหนดขึ้นนั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในระดับนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี 2551-2553 ไว้ ดังนี้

3.1 นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี 2551-2553 (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2548, น. 31-43)

1. สร้างความเป็นมืออาชีพ ให้แก่บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม (Team Building) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นการสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรในองค์กร เสริมสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ให้แก่บุคลากรของกรม โดยมีการปรับปรุงโครงสร้าง การกำหนดตำแหน่ง และวางแผนอัตรากำลังให้สอดคล้องเหมาะสมกับคุณภาพปริมาณงาน ภารกิจที่บุคลากรของกรมได้รับมอบหมาย

2. พัฒนาการบริการและการประสานงานสู่ความเป็นเลิศ ส่งเสริมการทำงานในลักษณะพหุภาคี เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วม โดยมีการผสมผสานองค์ความรู้จากทุกภาคส่วน อันก่อให้เกิดการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติหน้าที่

3. เสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้สามารถถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และเพิ่มพูนองค์ความรู้อย่างกว้างขวาง การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เป็นวงจรต่อเนื่องเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอโดยมีเป้าหมาย คือ การพัฒนางานและพัฒนาคน โดยส่งเสริมให้มีกระบวนการเรียนรู้ มีความรู้และกระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ

4. เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน โดยเน้นหลักความพอเพียง โปร่งใส มีวินัย และพร้อมรับผิดชอบในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เป็นแบบอย่างที่ดีและเป็นที่ยอมรับแก่สาธารณชน

5. สร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อหล่อหลอมและประสานสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เกิดพลังเพื่อรับใช้ประชาชน เพื่อให้บุคลากรของกรมมีหลักเชื่อมโยงการทำงานในทิศทางเดียวกัน โดยมีเป้าหมายสูงสุดร่วมกัน

3.2 ยุทธศาสตร์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลไว้ 7 ยุทธศาสตร์ (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2548, น. 45-51)

ทั้งนี้ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลไว้ 7 ยุทธศาสตร์ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ มีทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ สามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับทัศนคติ และสร้างค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนการปลูกฝังจิตสำนึกให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของกรมให้มีความมุ่งมั่นและทำงานไปในทิศทางเดียวกัน (มีจิตมุ่งบริการ วัฒนธรรม โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ทำงานเป็นทีม สามัคคี เสียสละ อุทิศตน มีอุดมการณ์)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การวางแผนการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ ครบวงจร และมีความโปร่งใสในทุกกระบวนการ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 วางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (ระยะสั้น กลาง ยาว)

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การกำหนดนโยบายด้านงบประมาณในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ปรับปรุงทิศทาง นโยบายการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมให้ชัดเจน

ยุทธศาสตร์ที่ 7 สร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสม

แนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการฝึกอบรมที่ผ่านมา กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ส่งเสริมในด้านแผนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (กระทรวงมหาดไทย, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2548, น. 7) โดยดำเนินการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ให้ได้มาตรฐานและให้มีทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานที่ยึดผลสัมฤทธิ์ของงานเป็น

เป้าหมาย เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นนักบริหารและนักประสานงานที่ดี โดยเฉพาะเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงในเรื่องจิตวิญญาณวัฒนธรรมความปลอดภัย โดยใช้หลักการให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ใช้ชีวิตที่ผูกพัน พักอาศัยอยู่ร่วมกันและทำกิจกรรมเป็นกลุ่มตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม ใช้แนวคิดในการทำงานเป็นทีม มีการบริหารจัดการทีมงานโดยผู้นำทีมและสมาชิกของทีม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปรับพื้นฐานและสร้างสมอุดมการณ์ในการทำงานเพื่อประชาชน โดยมีการฝึกอบรมด้านวิชาการ ประกอบกับการดูงานโดยขอความร่วมมือกับองค์กรหรือสถาบันที่มีความชำนาญเฉพาะทาง เพื่อให้ความช่วยเหลือทางวิชาการทั้งจากภายในประเทศและต่างประเทศ แบ่งกลุ่มในการจัดโครงการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

1. กลุ่มนักบริหารระดับกลาง ได้แก่ ข้าราชการในกลุ่มระดับชำนาญการและระดับชำนาญการพิเศษ
2. กลุ่มนักบริหารระดับต้น ได้แก่ ข้าราชการในกลุ่มระดับชำนาญงานและระดับชำนาญการ
3. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเฉพาะด้านหรือประเภทของภัยเบื้องต้น การฟื้นฟูสภาพจิตใจ การติดตามและประเมินผลเบื้องต้น การฟื้นฟูอาชีพ ฯลฯ

บทสรุป เมื่อพิจารณาในภาพรวมการดำเนินงานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามนโยบายรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ด้านความมั่นคงของรัฐ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความมั่นคง ความสงบเรียบร้อยภายในประเทศและความปลอดภัยจากสาธารณภัย โดยมีเป้าหมายการให้บริการเพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีระบบป้องกัน ระบบเตือนภัย การบริหารในภาวะวิกฤต และการฟื้นฟูที่มีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้องค์กรเอกชน อาสาสมัคร ชุมชนและประชาชนเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการบริหารจัดการสาธารณภัย ทุกขั้นตอนรวมทั้งวางแผนและเพิ่มสมรรถนะด้านเครื่องจักรกล ยานพาหนะ อุปกรณ์กู้ชีพกู้ภัย บุคลากรและผู้เชี่ยวชาญในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ใช้กลยุทธ์ในการส่งเสริมและพัฒนาการให้องค์ความรู้ สร้างความตระหนัก และสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้แก่ประชาชน ชุมชน อาสาสมัคร องค์กรเครือข่ายและบุคลากร รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีการริเริ่มดำเนินโครงการสำคัญหลายๆ โครงการตามนโยบายเน้นหนักของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกันในลักษณะการทำงานเป็นทีมมาโดยตลอด เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชน การทำงานเป็นทีมช่วยทำให้องค์กรสามารถรวมพลังในการปฏิบัติงาน ทำให้งานที่ยากลำบาก

เพียงใดก็สามารถประสบความสำเร็จได้ไม่ยากนัก เมื่อผลการปฏิบัติงานดีขึ้นทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ส่งผลให้องค์การเจริญก้าวหน้าทัดเทียมคู่แข่ง หรือพร้อมที่จะนำหน้าคู่แข่ง ผลประโยชน์จึงตกอยู่กับทั้งองค์การและสมาชิกของทีมงาน การทำงานเป็นทีมจึงมีความสำคัญกับหน่วยงานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นอย่างมากเพราะไม่เพียงแต่สมาชิกของทีมจะมาจากรหลากหลายหน่วยงานแล้วภารกิจขององค์กรที่มีขอบข่ายกว้าง และเกี่ยวข้องกับชีวิตของประชาชน องค์กรจึงต้องพัฒนาทีมงานควบคู่กับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและประเทศชาติ เพื่อสร้างความมั่นใจและตอบสนองความคาดหวังของประชาชน ดังนั้น การทำงานให้เกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญจากบุคลากรทุกระดับทุกฝ่าย เพื่อร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน มีการมอบหมายงานให้สมาชิกทุกคนตามความสามารถ นอกจากนี้ ยังจะเป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกันอย่างคุ้มค่า ทำให้ลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน อีกทั้งยังได้ประเมนผลร่วมกัน และสร้างความสามัคคี ส่งเสริมความสามัคคีกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งรูปแบบการทำงานของทีมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นการผสมผสานกันโดยรูปแบบหลัก ๆ ประกอบด้วย 1) ทีมตามสายงาน ตามโครงสร้างของกรม ประกอบด้วยทีมผู้บริหารระดับสูงกับฝ่ายปฏิบัติ หรือผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ในที่นี้หมายถึงรวมถึงทีมของสังกัด/กอง ระหว่างผู้อำนวยการ สำนัก/กอง/หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย/ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ปฏิบัติมาในสายงาน 2) ทีมข้ามสายงาน เป็นทีมซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจากหลายส่วนงานมาทำร่วมกัน ในรูปคณะกรรมการ คณะทำงานต่าง ๆ ทีมเฉพาะกิจ อาทิ ทีมกู้ชีพกู้ภัย , มิสเตอร์เตือนภัย หรือทีมผู้เชี่ยวชาญพิเศษที่ต้องการผู้มีความรู้เฉพาะภัย ได้แก่ ทีมนักวิชาการด้านอัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และโคลนถล่ม ซึ่งต้องการผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะ จากหลายส่วนงานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ทีมงานระหว่างองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ประกอบวิชาชีพหลากหลาย (สหวิชาชีพ) จากหลาย ๆ องค์กรมาบูรณาการหรือประชุมร่วมกัน มีการประสานความร่วมมือการดำเนินการ แนวทางการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติร่วมกัน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ทักษะและความสามารถพิเศษของแต่ละสาขาวิชาชีพ อาทิ คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เป็นต้น ซึ่งโดยคุณลักษณะทางการทำงานร่วมกันนั้นนอกจากจะอยู่บนพื้นฐานของวัตถุประสงค์เดียวกัน มีเป้าหมายร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานที่ดี มีผู้นำที่เหมาะสม มีการทำงานร่วมกันของสมาชิกในทีม ทีมงานมีการวางแผนการทำงาน มีการกับดูแลทีมงานเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมงานอย่างสม่ำเสมอ แล้วนั้น การจะให้บุคลากรทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตาม

คุณลักษณะที่ดีของทีมงาน ทีมงานจะต้องมีการพัฒนาคุณภาพตามนโยบายและยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลโดยยึดหลักสมรรถนะที่บุคลากรทุกคนต้องมี นั่นคือ พฤติกรรมในการทำงานซึ่งเกิดจากการที่บุคคลมีความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นที่จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ หรือมีผลงานโดดเด่น เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็จะส่งผลให้ทีมงานมีคุณภาพ องค์ก็จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ฉะนั้น จากการศึกษาแนวคิดการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แนวคิดการพัฒนาคุณภาพทีมงาน ควบคู่กับลักษณะการทำงานทีมงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการบริหารจัดการสาธารณภัยเพื่อรองรับแผนยุทธศาสตร์ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2552 – 2554 ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมีความปลอดภัยจากสาธารณภัย ดังวิสัยทัศน์ที่ว่า “กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีมาตรฐานสากลเพื่อให้ประเทศไทยเป็นเมืองปลอดภัย น่าอยู่” โดยมีพันธกิจการดำเนินการเน้นในทุกขั้นตอนของภัยพิบัติ ตั้งแต่ ก่อนเกิดภัย ระหว่างเกิดภัยและหลังเกิดภัยพิบัติ ดังนั้น สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญคือการพัฒนาคุณภาพทีมงานโดยศึกษาจากลักษณะการทำงานของทีมงานที่มีประสิทธิภาพควบคู่กับแผนการพัฒนาทีมงานของบุคลากรและสมรรถนะของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อศึกษาถึงลักษณะการทำงานของทีมงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในความคิดเห็นของข้าราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการทำงานของทีมงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพที่ยั่งยืน

ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะข้าราชการในสังกัดราชการบริหารส่วนกลาง เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 หน่วยงาน ประกอบด้วย

1) สำนักมาตรการป้องกันสาธารณภัย มีอำนาจหน้าที่ ศึกษาวิเคราะห์วิจัย เพื่อวางแผนระบบมาตรการและมาตรฐานความปลอดภัยด้านสาธารณภัย กำหนดและดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ กฎ มาตรการ และมาตรฐานความปลอดภัยด้านสาธารณภัย วางระบบการบริหารจัดการเครื่องมือ เครื่องจักรกล วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดการสาธารณภัย ประเมินความเสียหายจากสาธารณภัยและจัดทำโครงการฟื้นฟูสภาพพื้นที่และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

2) สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน และอาสาสมัคร ส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน องค์การ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนโดยการพัฒนา ฝึกอบรม ฝึกซ้อมและฝึกปฏิบัติ ส่งเสริมสนับสนุนและประสานการจัดการเกี่ยวกับกิจการ

อาสาสมัครสาธารณสุขฯ ส่งเสริมงานวิชาการด้านสาธารณสุขเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร และเป็นศูนย์ค้นคว้าความรู้ด้านสาธารณสุขของประเทศ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

3) ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย มีอำนาจหน้าที่ อำนวยการ และประสานการเฝ้าระวัง การรับแจ้งเหตุ การระงับเหตุ ติดตามและรายงาน สถานการณ์ ปฏิบัติการบรรเทาสาธารณภัย ประเมินสถานการณ์ และรายงานระดับความรุนแรงขั้นต้นของสาธารณภัย ปฏิบัติและประสานความร่วมมือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากสาธารณภัย ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ข้อมูลด้านเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาจัดทำแผนแม่บท และกำหนดมาตรฐาน ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

4) สำนักช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีอำนาจหน้าที่ ช่วยเหลือและบรรเทาเหตุเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย ประสานงานการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัย อำนวยการและบริหารจัดการอนุมัติวงเงินงบกลางและเงินทศรองราชการเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณภัย และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

5) สำนักนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอำนาจหน้าที่ จัดทำนโยบาย แนวทาง และแผนแม่บทด้านสาธารณสุข ติดตาม ประเมินผล และกำกับกับการปฏิบัติตามแผนแม่บท ประสานนโยบายด้านสาธารณสุขกับหน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณของกรมและงบประมาณในเชิงบูรณาการเป็นเลขานุการของคณะกรรมการและอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติการร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

6) กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ มีอำนาจหน้าที่ จัดทำแผนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ภารกิจด้านสาธารณสุขของกรมและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผ่านทางสื่อทุกประเภท ตลอดจนผลงานของกรม และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง จัดกิจกรรมเพื่อรณรงค์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประสานกับสื่อมวลชนอย่างใกล้ชิด เพื่อเผยแพร่ความรู้ และข่าวสารด้านสาธารณสุขให้แก่ประชาชนได้รับทราบอย่างถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ ผลิตสื่อโสตทัศนูปกรณ์ และสิ่งพิมพ์ เพื่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพทีมงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์ในการศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีม ในด้านผู้นำทีมงาน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน และด้านการกำกับดูแล และศึกษาปัญหาอุปสรรคการทำงานเป็นทีมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในด้านนโยบาย ด้านการบริหารงานองค์กร ด้านการดำเนินงาน จึงได้ทำการศึกษา ค้นคว้าผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในด้านต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้มาสนับสนุนผลการศึกษาในครั้งนี้ และพบว่าผู้ศึกษาถึงลักษณะการทำงานเป็นทีมและปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นทีมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาทีมงาน ไว้หลายท่าน อาทิ ผลการวิจัยของ พรหมณี พุ่มอิม (2547, น. 75) ศึกษาเรื่องการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว โดยศึกษาความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ในประเด็นที่สอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ การวางแผนการทำงานร่วมกัน ผู้นำทีมงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการทำงานเป็นทีมในระดับมาก ได้แก่ การวางแผนการทำงานร่วมกัน ยอมรับความคิดเห็นร่วมกัน รวมถึงด้านผู้นำทีมงานที่มีอำนาจเด็ดขาดในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการทำงานตลอดจนการรายงานผลเพื่อนำปัญหาอุปสรรคไปเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดนโยบายในการดำเนินงาน ส่วนด้านการประสานงาน พบว่าการประสานงานกันอย่างสม่ำเสมอ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน ข้อเสนอแนะจากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรอำนวยความสะดวกด้านวัสดุ อุปกรณ์การทำงานและเทคโนโลยี เช่น การจัดการระบบข้อมูลและการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงงานด้านการติดต่อสื่อสาร การจัดทำแผนระยะสั้นระยะยาว ควรมอบหมายงานและกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการให้ชัดเจน เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ ปราณี กุรุพินทาร์ักษ์ (2549, น. 139-143) ที่ศึกษาเรื่องการสร้างทีมงานเพื่อพัฒนาองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนะของบุคลากรต่อการทำงานเป็นทีมในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมีประเด็นที่สอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ในด้านลักษณะการทำงานเป็นทีม และปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม ในด้านนโยบาย ด้านการบริหารงานองค์กร และด้านการดำเนินงาน ผลการศึกษาภาพรวมทัศนะของบุคลากรต่อการทำงานเป็นทีม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเห็นด้วยในระดับมากโดยเฉพาะด้านลักษณะการทำงานเป็นทีมสมาชิกในทีมต้องมีเจตนาที่ดีและตั้งใจทำงานร่วมกันในระดับมากที่สุด ส่วนภาพรวมทัศนะของบุคลากรต่อปัญหาอุปสรรคใน

การทำงานเป็นทีมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับปัญหาปานกลาง โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการองค์กรคือหน่วยงานไม่มีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นทีม ด้านการไม่มีนโยบายที่แน่นอนพบว่าหน่วยงานไม่มีนโยบายที่ชัดเจน ส่วนปัญหาการดำเนินงานของหน่วยงานคือ ขาดการพัฒนาภาวะผู้นำ ส่วนทัศนคติของบุคลากรต่อแนวทางการสร้างทีมงานพบว่าควรมีการพัฒนาด้านการกำหนดเป้าหมาย หน่วยงานควรส่งเสริมให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานเป็นทีม และควรมีการพัฒนาทีมงานด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในเรื่องการชักนำการตัดสินใจ ส่วนการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมเน้นสมาชิกในทีมให้มีส่วนร่วมในผลงานและความสำเร็จของทีม และกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเน้นที่หัวหน้าทีมควรอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือ และแก้ปัญหาต่างๆ ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ ควรมีนโยบายการบริหารจัดการองค์กรโดยการให้สร้างขวัญกำลังใจการทำงานเป็นทีม ควรกำหนดนโยบายการทำงานเป็นทีมของหน่วยงานให้ชัดเจน ควรมีการพัฒนาผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับต้นในด้านสภาวะผู้นำ ควรส่งเสริมให้สมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงานเป็นทีม และควรกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในส่วนของหัวหน้าทีมในเรื่องการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่างๆ และผลงานวิจัยของ วชิรินทร์ กิริตติกสิกร (2549, น. 144-160) เรื่องแนวทางพัฒนาทีมงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในทัศนะของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีประเด็นที่สอดคล้องกับการศึกษารั้งนี้ ในด้านการติดต่อสื่อสารและประสานงาน การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก โดยมีจิตสำนึกในการมีส่วนร่วม มีการติดต่อสื่อสารและการประสานงาน มีลักษณะพึ่งพาอาศัยกันในระดับมาก และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกันด้วยการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน และมีการร่วมกันคิดค้นหาวิธีการปฏิบัติงานในระดับมาก สำหรับแนวทางพัฒนาทีมงานไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ควรมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ชัดเจนและกระจายความรับผิดชอบมากที่สุดควรสนับสนุนการพัฒนากิจกรรมให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องมีการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสองทาง ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายรองรับการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจนให้ครอบคลุมทุกตำแหน่ง และทุกหน่วยงาน เน้นการทำงานเป็นทีม สร้างทัศนคติที่ดีในการแสวงหาความรู้และพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงานทุกหน่วยงานจะต้องมีการปรับตัวตอบสนองต่อการบริหารจัดการที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ มีการจัดตั้งทีมงานพัฒนาบุคลากร

สนับสนุนการพัฒนาขององค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ มาผสมผสานกับความรู้เดิมเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นโดยมีการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ และแลกเปลี่ยนกันอย่างทั่วถึงเป็นระบบ รวมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานได้เข้ามามีส่วนร่วมต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

