

สาเหตุของความขัดแย้งภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวาง ของพนักงานดับเพลิง สถานีดับเพลิงห้วยขวาง

ชื่อผู้เขียน นายอภิชาติ พรหมพงษ์**

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ปรียากร

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ ดร. สุชีพ พิริยสมิทธิ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวาง ของพนักงานดับเพลิง สถานีดับเพลิงห้วยขวาง กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามไปแจกยังกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 50 คน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานดับเพลิงสถานีดับเพลิงห้วยขวาง มีความขัดแย้งในภาพรวมเกิดขึ้นบ่อย เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านโครงสร้างองค์กร รองลงมาคือด้านความแตกต่างของเป้าหมาย สถานภาพน้อยที่สุด คือด้านความกดดันต่อบทบาทหน้าที่ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ นำข้อมูลสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นบ่อยมอบให้หัวหน้าสถานีทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

** นักศึกษาหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

Abstract

The objective of this research was to study causes of internal conflict among firefighters at Huai Khwang Fire Station Fire Operation 2, Bangkok Fire and Rescue Department, Bangkok Metropolitan Administration. The research obtained the data by distributing questionnaires to 50 samplings.

The research found that the overall conflict of Huai Khwang Fire Station's firefighters often arose. It could be classified into different aspects and showed that the highest value was the organizational structure. The second highest was the difference of objectives. The least value was the pressure from mission assigned. The recommendation from the research was to report the cause of frequent conflict to the station head for consideration.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คนเป็นปัจจัยสำคัญขององค์การ ดังนั้น การบริหารงานบุคคลขององค์การจึงนับเป็นระบบย่อยที่สำคัญในองค์การ เพราะระบบบริหารงานบุคคลจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ทั้งในแง่ของการจัดการกับพฤติกรรมของบุคคลและในด้านของกระบวนการขั้นตอนในการบริหารงานบุคคล ซึ่งเริ่มตั้งแต่การได้คนเข้ามาทำงานในองค์การจนถึงการที่บุคคลพ้นจากตำแหน่ง โดยเฉพาะในส่วนของกระบวนการในการบริหารงานบุคคลนี้ จะมีความสำคัญอย่างมาก เพราะการบริหารงานบุคคลเป็นการจัดการกับปัจจัยที่สำคัญ 1 ใน 3 ปัจจัยที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จซึ่งในส่วนนี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) สำคัญมาก เพราะหมายถึงการได้มา การพัฒนา การรักษาไว้

ในองค์การใดๆ ก็ตามย่อมมีพฤติกรรมของความขัดแย้งเกิดขึ้นมากบ้างน้อยบ้างอย่างไม่อาจ

หลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากองค์การเป็นที่รวมของคนจำนวนมากที่มีความคิดหลายหลาย และมีความต้องการหลายอย่างที่แตกต่างกันไปบุคคลต่างๆ เหล่านี้ต่างก็มีความรู้สึกนึกคิดความรู้สึกและการรับรู้ที่ไม่เหมือนกันแต่จำเป็นต้องมาอยู่รวมกันเพื่อช่วยกันดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การทำให้เกิดมีการกระทบกระทั่งจนเป็นสาเหตุของความขัดแย้ง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การนี้จะรุนแรงมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับว่าองค์การนี้สามารถควบคุมหรือบริหารความขัดแย้งดังกล่าวให้เกิดผลดีต่อองค์การได้เพียงไร จะเห็นได้ว่าปัญหาเรื่องความขัดแย้งนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิภาพขององค์การเป็นอย่างมาก (วันชัย มีชาติ, 2555)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) เดิมเรียกกันว่า การบริหารงานบุคคล (Personnel Management) แต่เมื่อโลกธุรกิจปัจจุบันมีความเจริญเติบโตขยายตัวมากขึ้น กรอบแนวคิดด้านงานบุคคลจึงจำเป็นต้องขยายและพัฒนาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งนักวิชาการส่วน

ใหญ่ไม่ได้มองว่าบุคลากรในองค์กรเป็นเพียงผู้รับคำสั่งตามที่มอบหมายเท่านั้น ในบทบาทใหม่บุคลากรมีฐานะเป็นทรัพยากรขององค์กร หรือในปัจจุบันเรียกว่า “ทุนมนุษย์” ที่มีส่วนร่วมส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาระงานต่างๆ ขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความสำเร็จ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นที่ยอมรับและมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร ในส่วนของความหมายตามที่นักวิชาการให้ไว้ มีดังนี้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์กรพร้อมทั้งใส่ใจพัฒนา บำรุงรักษาให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และยังรวมถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรในองค์กรที่ต้องพ้นจากการปฏิบัติงานด้วยเหตุสุขภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดระเบียบดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์จากความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคลากรให้ได้มากที่สุด อันเป็นผลทำให้องค์กรอยู่ในฐานะได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ตั้งแต่ระดับสูงสุดและต่ำสุด รวมตลอดถึงการดำเนินการต่างๆ อันเกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคนในองค์กร (วิลาวรรณ รพีพิศาล. 2554)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดการในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เช่น เรื่องการสรรหา การพัฒนา การรักษา และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรบุคคล ให้สามารถพัฒนาทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจและเทคโนโลยียุคใหม่ รวมถึงการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคลากรให้มากที่สุดด้วยเทคโนโลยีและวิทยาการด้านต่างๆ (วิลาวรรณ รพีพิศาล. 2554)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรบุคคลอันทรงค่าขององค์กรให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีภารกิจหลัก 7 ด้าน คือ การวางแผนด้านกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ก่อเกิด การดูแลสุขภาพความปลอดภัย แรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (วิลาวรรณ รพีพิศาล.2554)

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปให้เห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร และพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบันได้ ดังจะเห็นได้จากขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร และเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติ การดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน ซึ่งงานในแต่ละหน้าที่นั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กร 3 ช่วงระยะเวลา คือ 1.ก่อนปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์จะต้องวางแผน สรรหา และจงใจ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์เข้ามาร่วมปฏิบัติงาน โดยหน่วยงาน ด้านนี้จำเป็นต้องรู้ และเข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมายที่ องค์กรต้องการ เพื่อให้เข้ามาร่วมงานด้วยความ เหมาะสมต่อไป 2.ขณะปฏิบัติงาน หลังจากสรรหา บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาร่วมงาน กับองค์กรแล้ว ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ยัง จำเป็นต้องธำรงรักษาให้บุคลากรขององค์กรมี คุณภาพ มีชีวิตการปฏิบัติงานที่ดี มีความศรัทธา และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึง ผลตอบแทนที่เหมาะสม และเป็นธรรม จึงจะ สามารถดึงดูดความสนใจบุคลากรที่ดีเข้ามาร่วม ปฏิบัติงานได้ และ 3.หลังการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ได้มุ่งหวังผลเพียงได้ บุคลากรเข้ามาและปฏิบัติงานให้สำเร็จตาม เป้าหมายเท่านั้น ภาระงานอีกหน้าที่หนึ่งที่ฝ่าย บริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความเอาใจใส่ เช่นเดียวกัน คือ การดูแลบุคลากรหลังเกษียณอายุ หรือ บุคลากรที่มีความจำเป็นต้องลาออกจากงาน ก่อนเวลา ด้วยความจำเป็นบางประการ โดย องค์กรจะต้องจัดเตรียมความพร้อมให้บุคลากรได้ ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมหลังจากงาน อาจจะเป็นเรื่องเงินบำเหน็จ บำนาญ เงินกองทุน สำรองเลี้ยงชีพ และผลตอบแทนในรูปแบบอื่นๆ ที่จะ เอื้อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตที่มีความสุขได้ต่อไป (วิลาวรรณ รพีพิศาล.2554)

สถานีดับเพลิงห้วยขวางอยู่ภายใต้ความ รับผิดชอบของกองปฏิบัติการดับเพลิง 2มี อัตรากำลังจำนวน 50คนซึ่งในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวางมีปัญหา ต่าง ๆ มากมายที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง เช่น มีการ

พูดคุยกันแล้วนำไปสู่การโต้เถียงกัน มีการแสดง ความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อคนอื่นไม่ว่าจะต่อหน้าหรือลับ หลังมีการแสดงข้อข้องใจของคนที่มีต่ออีกคนหนึ่งมี การลูกหนี้ออกจากที่ประชุมในขณะที่คนหนึ่งกำลัง พูดหรือชี้แจงมีการขาดงานหรือขาดประชุมโดยอ้าง เหตุผลต่าง ๆ นานา มีการปฏิเสธในการทำงาน ร่วมกัน มีการขัดแย้งในด้านแนวทางในการ ปฏิบัติงานร่วมกัน มีการขอย้ายที่ทำงานมีการ ร้องเรียนภายในหน่วยงานกันเองระบบ ผลตอบแทนไม่ยุติธรรมถ้าเทียบกับงานที่ทำ ผลประโยชน์ส่วนตัวขัดกัน ค่านิยม ทศนคติ ประสบการณ์ ของแต่ละคนแตกต่างกัน เป้าหมาย ส่วนตัวของแต่ละคนต่างกัน ธรรมชาติของอาชีพ ต่างกัน พื้นฐานการศึกษาฝึกอบรมต่างกัน ดังนั้น ข้าพเจ้าซึ่งเป็นพนักงานดับเพลิงในหน่วยงานนี้จึงมี ความสนใจที่จะทำการทำศึกษาถึงสาเหตุของความ ขัดแย้งของพนักงานดับเพลิง สถานีดับเพลิงห้วย ขวาง เพื่อทราบสาเหตุ นำเรียนหัวหน้าสถานี ดับเพลิงห้วยขวาง ในการบริหารความขัดแย้ง ภายในองค์กรของสถานีดับเพลิงห้วยขวาง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาหาสาเหตุของความขัดแย้ง ภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวาง

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานีดับเพลิงห้วยขวาง

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีดับเพลิงห้วย ขวาง จำนวน 50 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ เดือน
ตุลาคม 2559

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบสาเหตุของความขัดแย้ง
ภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวาง
2. ทำให้ได้ข้อมูลความขัดแย้งภายใน
สถานีดับเพลิงเพื่อนำไปเสนอแก่หัวหน้าสถานีดับเพลิงห้วยขวาง
3. ทำให้ได้ข้อมูลนำไปสู่การทำงานที่มี
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานดับเพลิงห้วย
ขวาง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความขัดแย้ง (conflict) หมายถึง สถานการณ์ที่คนมีความคิดเห็นความเชื่อไม่ตรงกัน และตกอยู่ในภาวะที่อาจจะตกลงหาข้อยุติที่น่าพอใจได้ทั้งสองฝ่ายหากปล่อยหากละเลยไม่หาทางทำความเข้าใจ อาจก่อให้เกิดความแตกแยกอิจฉาริษยากันเกิดผลเสียในการทำงาน และมีผลกระทบต่อความเสื่อมโทรมขององค์กรด้วย

พนักงานดับเพลิง หมายถึง เจ้าพนักงาน
ท้องถิ่นแต่งตั้งให้มีหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณ
ภัย

การบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การ
รวบรวมสมรรถนะและความพร้อมเพรียงต่าง ๆ ที่
มีอยู่ไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ได้จำนวนมากที่สุด
ในระยะเวลาอันรวดเร็วที่สุด

สาธารณภัย หมายถึง อัคคีภัย วาตภัย
อุทกภัย ตลอดจนภัยอื่นๆ อันมีมาเป็นสาธารณะ
ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติหรือผู้ทำให้เกิดขึ้น ซึ่ง
ก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตร่างกาย ของประชาชน
หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน หรือ
รัฐ

การบริหารความขัดแย้งคือ ความสามารถ
ที่จะหาวิธีการที่จะเปลี่ยนจากการทำลายที่เกิดจาก
ความขัดแย้ง (Destructive Conflict) ให้กลายมา
เป็นการสร้างสรรค์ (Constructive Conflict) ใน
ที่สุดความขัดแย้งจึงไม่จำเป็นที่จะต้องส่งผลในทาง
ลบเสมอไป ในขณะที่เดียวกันเราสามารถเรียนรู้
วิธีการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้เกิด ผลใน
ทางบวกเป็นไปในด้านการสร้างสรรค์

การหลีกเลี่ยง หมายถึง วิธีการบริหาร
ความขัดแย้งทั้งหมด เพราะเนื่องจากการ
หลีกเลี่ยงมิได้ทำให้ความขัดแย้งนั้นหมดไป แต่
เป็นเพียงการหลบเลี่ยงจากปัญหาที่ไม่ได้เกิด
การแก้ไข และพร้อมที่จะกลับมาเจอกับปัญหา
ได้อีกตลอดเวลา

การปรองดอง หมายถึง การแก้ปัญหาด้วย
การยอมเสียสละความต้องการของตนเอง
เพื่อที่จะให้ฝ่ายตรงข้ามบรรลุความต้องการของตน
เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่อีกฝ่าย เพื่อ
หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

การแข่งขัน หมายถึงการใช้วิธีเอาแพ้
เอาชนะ เพื่อให้ตนเองสามารถบรรลุความต้องการ
อาจจะต้องใช้อำนาจหรือการแสดงความก้าวร้าว
รุนแรง อันอาจจะเกิดมาจากเมื่อมีอุปสรรคหรือสิ่ง

ขัดขวางมิให้บรรลุเป้าหมาย จึงใช้วิธีการที่อาจจะ
ต้องทำลายอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนหวังไว้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “สาเหตุของความขัดแย้ง
ภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวาง กองปฏิบัติการ
ดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณ
ภัย” ผู้วิจัยได้ศึกษาจากข้อมูลเอกสาร แนวคิด
ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย
สาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความ
ขัดแย้ง
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีดับเพลิงห้วยขวาง
3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง

ความหมายของความขัดแย้ง

โยเดอร์(Yoder, 1995, p.83) มีความเห็น
ว่าความขัดแย้งเกิดจากการรับรู้ที่ตรงข้ามกันหรือ
รับรู้ในความแตกต่างของความเชื่อค่านิยมทัศนคติ
เป้าหมายการลำดับความสำคัญวิธีการข้อมูลการให้
สัญญาต่อกันความคิดการแปรผลข้อเท็จจริง
บุคลิกภาพภูมิหลังและความต้องการความขัดแย้ง
เป็นความสัมพันธ์ของอำนาจและการเมืองเป็นสิ่งที่
หลีกเลี่ยงไม่ได้มีประโยชน์หรือทำลายให้มีความ
เสียหายเกิดขึ้นในบุคคลหรือระหว่างบุคคลที่
ต้องการเอาชนะมีการกระตุ้นให้เกิดความคิด
สร้างสรรค์และเสริมอำนาจให้ผู้กระตุ้น

รูปแบบของความขัดแย้ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550)

แบ่งความขัดแย้งเป็น 2 ลักษณะคือ

- 1.ความขัดแย้งด้านเหตุผล (Substantive
Conflict)
- 2.ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (Emotion Conflict)

ระดับของความขัดแย้ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ(2550, หน้า
112) แบ่งออกเป็น 4 ระดับดังนี้ความขัดแย้งส่วน
บุคคลความขัดแย้งระหว่างบุคคลความขัดแย้ง
ระหว่างกลุ่มและความขัดแย้งระหว่างองค์การโดย
มีรายละเอียดดังนี้

- 1 ความขัดแย้งส่วนบุคคล
- 2 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- 3.ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม
- 4.ความขัดแย้งระหว่างองค์การ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีดับเพลิงห้วยขวาง

ที่ตั้ง เลขที่ 1996 ถนนประชาสงเคราะห์

แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

สถานีดับเพลิงห้วยขวาง ชื่อเดิม สถานี
ตำรวจดับเพลิงห้วยขวาง ได้จัดตั้งเมื่อประมาณ ปี
พ.ศ. 2501 ในบริเวณของชุมชนห้วยขวาง โดยใน
ครั้งแรกที่ได้มาตั้งหน่วย จะมีลักษณะเป็นเพิงไม้
ชั้นเดียวยกสูงเป็นที่จอดรถ ต่อมามีการขยายตัว
ของชุมชน ประมาณปี พ.ศ.2517 ได้ย้ายที่ทำการ
มาเช่าอาคารเคหะแห่งชาติหลังที่ 10 จนถึงปี พ.ศ
2519 ได้ก่อสร้างเป็นสถานีถาวร ณ ที่ตั้งปัจจุบัน

ในอดีตเคยเป็นที่ตั้งของส่วนราชการ
แผนก 6 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจ

ดับเพลิง กำกับดูแลสถานีตำรวจดับเพลิงห้วยขวาง และ สถานีตำรวจดับเพลิงบางกะปิ และเคยเป็นที่ทำการส่วนย่อยของกองกำกับการ 2 กระทั่งปีพ.ศ. 2546 ได้โอนภารกิจ พัสดุสิ่งของและกำลังบางส่วนมาอยู่ในความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร และเปลี่ยนชื่อเป็น สถานีดับเพลิงห้วยขวาง ในสังกัดกองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

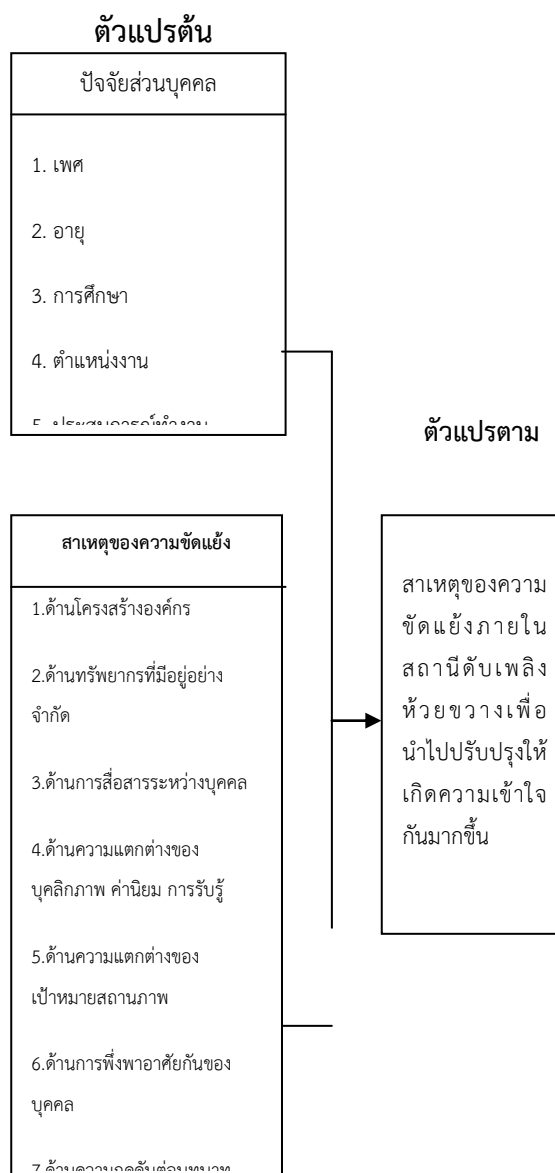
พื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 13 ตร.กม. พื้นที่อยู่ในบางส่วนของสำนักงานเขตดินแดง และสำนักงานเขตห้วยขวาง อาณาเขตติดต่อกับสถานีดับเพลิงใกล้เคียงตามเข็มนาฬิกาดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับพื้นที่เขตรับผิดชอบสถานีดับเพลิงสุทธิสารและสถานีดับเพลิงลาดพร้าวบริเวณใต้ทางด่วนตัดคลองสามเสนถนนวิภาวดี ถนนมิตรไมตรี ถนนประชาสงเคราะห์ ถนนประชาสุข ถนนสุทธิสารวินิจฉัย (ตอนปลาย) เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันออก ติดต่อกับพื้นที่รับผิดชอบสถานีดับเพลิงบางชัน มีคลองลาดพร้าวเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศใต้ ติดต่อกับพื้นที่รับผิดชอบสถานีดับเพลิงบางกะปิมีคลองชวดใหญ่เป็นเส้นแบ่งเขตทิศตะวันตก ติดต่อกับพื้นที่รับผิดชอบสถานีดับเพลิงบางกะปิและสถานีดับเพลิงพญาไท มีคลองสามเสนจรดบริเวณใต้ทางด่วนเป็นเส้นแบ่งเขต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวางเพื่อศึกษาหาสาเหตุของความขัดแย้งภายในนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาของความขัดแย้งภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวางเพื่อการทำงานได้

อย่างมีประสิทธิภาพลดความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนตามขั้นตอน ดังนี้

- 1.วิธีการวิจัย
- 2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 5.การวิเคราะห์ข้อมูล
- 6.ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 7.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “สาเหตุจากความขัดแย้งภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวางกองปฏิบัติการดับเพลิง 2 ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยการใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือข้าราชการดับเพลิงห้วยขวางจำนวน 50คนโดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้
ศึกษาทฤษฎี แนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. การสร้างแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วิจัยครั้งนี้แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1แบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงห้วยขวางโดยประกอบด้วยอายุเพศระยะเวลาในการปฏิบัติงานฝ่ายที่ปฏิบัติงานตำแหน่งงานวุฒิการศึกษาลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ดังนี้ 1. เพศ 2.อายุ 3.การศึกษา 4.ตำแหน่งงาน และ 5.ประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2แบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยสาเหตุที่ก่อเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ด้าน 34 ข้อ ดังนี้-ด้านโครงสร้างองค์กรจำนวน 6 ข้อ-ด้านทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด จำนวน 6 ข้อ-ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล จำนวน 4 ข้อ-ด้านความแตกต่างของบุคลิกภาพ ค่านิยม การรับรู้ จำนวน 6 ข้อ-ด้านความแตกต่างของเป้าหมายสถานภาพ จำนวน 4 ข้อ-ด้านการพึงพาอาศัยกันของบุคคล จำนวน 5 ข้อ-ด้านความกดดันต่อบทบาทหน้าที่ จำนวน 3 ข้อรวม 34 ข้อเป็นลักษณะของคำถามแบบมาตราส่วนประเมินผล (Likert Scale) ให้

ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็น 5
ระดับดังนี้

- 5 หมายถึงระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึงระดับมาก
- 3 หมายถึงระดับปานกลาง
- 2 หมายถึงระดับน้อย
- 1 หมายถึงระดับน้อยที่สุด

ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้
คะแนนแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประเมินผล
(Likert Scale) เป็น 5 ระดับโดยการกำหนดช่วง
การวัดไว้ดังนี้ระดับความถี่ 5 = เกิดบ่อยที่สุด, 4 =
ใช้บ่อย, 3 = ใช้ปานกลาง, 2 = ใช้บ่อย , 1 = ใช้บ่อย
ที่สุด

จากการวิเคราะห์ดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสามารถหา
ช่วงคะแนนของแต่ละระดับคะแนนได้ดังนี้

- 4.21-5.00 = เป็นสาเหตุของ
ความขัดแย้งมากที่สุด
- 3.41-4.20 = เป็นสาเหตุของ
ความขัดแย้งมาก
- 2.61-3.40 = เป็นสาเหตุของ
ความขัดแย้งปานกลาง
- 1.81-2.60 = เป็นสาเหตุของ
ความขัดแย้งน้อย
- 1.0-1.80 = เป็นสาเหตุของ
ความขัดแย้งน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำ
แบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัย
ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถาม
ที่ต้องเรียบเรียงแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนด
รหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดย
ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

4. นำข้อมูลปรึกษา อาจารย์ที่ปรึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ
การศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ สาเหตุของความ
ขัดแย้งด้านต่างๆภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวาง
ดังนี้

- 1. ด้านโครงสร้างองค์กร
- 2. ด้านทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด
- 3. ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 4. ด้านความแตกต่างของบุคลิกภาพ
ค่านิยม การรับรู้
- 5. ด้านความแตกต่างของเป้าหมาย
สถานภาพ
- 6. ด้านการพึ่งพาอาศัยของบุคคล
- 7. ด้านความกดดันต่อบทบาทหน้าที่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องสาเหตุของความขัดแย้ง
ภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวาง กองปฏิบัติการ

ดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ในภาพรวมพบว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นบ่อย

1.ด้านโครงสร้างองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.88 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผลตอบแทนแต่ละบุคคลไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

2.ด้านทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.63 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.42 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

3.ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.75 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การคิดการรับรู้ที่แตกต่างกันทำให้เกิดปัญหาต่อการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลถูกบิดเบือนอาจโดยความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ มีค่าเฉลี่ย 3.56 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

4.ด้านความแตกต่างของบุคลิกภาพ ค่านิยม การรับรู้ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.72 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลอื่นภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.50 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

5.ด้านความแตกต่างของเป้าหมาย สถานภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.77 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมักจะมีรูปแบบหรือวิธีในการทำงานที่แตกต่างกับบุคคลอื่นภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.88 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ นโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.68 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

6.ด้านการพึ่งพาอาศัยกันของบุคคล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.74 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่นซึ่งมีวิธีการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างแตกต่างกันกับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การทำงานต้องอาศัยการประสานงานจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.46 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

7.ด้านความกดดันต่อบทบาทหน้าที่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การทำงานที่ถูกกดดันจากบุคคลภายในองค์กรให้ปฏิบัติงานให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.46 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมักต้องปฏิบัติงานหลายๆหน้าที่พร้อมๆกัน มีค่าเฉลี่ย 3.28 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

สาเหตุที่เกิดขึ้นทั้ง 7 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นที่พบเห็นในปัจจุบัน

กล่าวคือมีการพูดคุยกันแล้วนำไปสู่การโต้เถียงกัน มีการแสดงความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อคนอื่นไม่ว่าจะต่อหน้าหรือลับหลังมีการแสดงข้อข้องใจของคนที่มีต่ออีกคนหนึ่งมีการลุกหนีออกจากที่ประชุมในขณะที่คนหนึ่งกำลังพูดหรือชี้แจงมีการขาดงานหรือขาดประชุมโดยอ้างเหตุผลต่าง ๆ นานา มีการปฏิเสธในการทำงานร่วมกัน มีการขัดแย้งในด้านแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการขอย้ายที่ทำงานมีการร้องเรียนภายในหน่วยงานกันเองระบบผลตอบแทนไม่ยุติธรรมถ้าเทียบกับงานที่ทำผลประโยชน์ส่วนตัวขัดกัน ค่านิยม ทักษะคติ ประสพการณ์ ของแต่ละคนแตกต่างกัน เป้าหมายส่วนตัวของแต่ละคนต่างกัน ธรรมชาติของอาชีพต่างกัน พื้นฐานการศึกษาฝึกอบรมต่างกัน สิ่งที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อไปยังสาเหตุด้านอื่นคือ ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลและด้านการพึ่งพาอาศัยของบุคคล

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับพื้นฐานส่วนบุคคลของข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีดับเพลิงห้วยขวาง พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี มีเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับปฏิบัติงานและมีประสพการณ์ทำงานส่วนใหญ่ 11-15ปี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวางทั้ง 7ด้านได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านความแตกต่างของบุคลิกภาพ ค่านิยม

การรับรู้ ด้านความแตกต่างของเป้าหมายสถานภาพด้านการพึ่งพาอาศัยกันของบุคคล และด้านความกดดันต่อบทบาทหน้าที่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นบ่อย

เมื่อแยกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

1.ด้านโครงสร้างองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นบ่อย มีค่าเฉลี่ย3.88 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผลตอบแทนแต่ละบุคคลไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

2.ด้านทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.63 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.42 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

3.ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.75 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การคิดการรับรู้ที่แตกต่างกันทำให้เกิดปัญหาต่อการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลถูกบิดเบือนอาจโดยความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ มีค่าเฉลี่ย 3.56 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

4.ด้านความแตกต่างของบุคลิกภาพ ค่านิยม การรับรู้ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่

เกิดขึ้นบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.72 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลอื่นภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.50 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

5.ด้านความแตกต่างของเป้าหมายสถานภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.77 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมักจะมีรูปแบบหรือวิธีในการทำงานที่แตกต่างกับบุคคลอื่นภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.88 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ นโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.68 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

6.ด้านการพึ่งพาอาศัยกันของบุคคล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.74 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่นซึ่งมีวิธีการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างแตกต่างกันกับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การทำงานต้องอาศัยการประสานงานจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.46 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

7.ด้านความกดดันต่อบทบาทหน้าที่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เกิดขึ้นปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การทำงานที่ถูกกดดันจากบุคคลภายในองค์กรให้ปฏิบัติงานให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.46 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ

ท่านมักต้องปฏิบัติงานหลายๆหน้าที่พร้อมๆกัน มีค่าเฉลี่ย 3.28 มีระดับเกิดขึ้นบ่อย

ข้อเสนอ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัย เรื่องสาเหตุของความขัดแย้งภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวาง กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.ด้านโครงสร้างองค์กร สาเหตุที่เกิดขึ้นบ่อยเป็นอันดับแรกเรื่องความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่เป็นธรรม นำเสนอหัวหน้าสถานีพิจารณาการทาสมุดเสนอผลงานในการปฏิบัติเป็นรายบุคคลและพิจารณาขึ้นเงินเดือนในที่ประชุมของสถานีดับเพลิงห้วยขวาง

2.ด้านทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด สาเหตุที่เกิดขึ้นบ่อยเป็นอันดับแรกเรื่องการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ เพื่อให้สอดคล้องนำเสนอหัวหน้าสถานีพิจารณาการสำรวจความต้องการวัสดุอุปกรณ์ก่อนการจัดซื้อ

3.ด้านสื่อสารระหว่างบุคคล สาเหตุที่เกิดขึ้นบ่อยเป็นอันดับแรกเรื่อง การคิดการรับรู้ที่แตกต่างกันทำให้เกิดปัญหาต่อการสื่อสาร เพื่อลดปัญหานำเสนอหัวหน้าสถานีพิจารณาการจัดกิจกรรมภายในสถานีดับเพลิงห้วยขวางพบปะพูดคุยกันให้บ่อยขึ้น

4.ด้านความแตกต่างของบุคลิกภาพ ค่านิยม การรับรู้ สาเหตุที่เกิดขึ้นบ่อยเป็นอันดับแรกเรื่อง บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานนำเสนอหัวหน้าสถานีพิจารณา

การพูดคุยระหว่างหัวหน้าสถานีกับข้าราชการ ให้
เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน

5.ด้านความแตกต่างของเป้าหมาย
สถานภาพ สาเหตุที่เกิดขึ้นบ่อยเป็นอันดับแรกเรื่อง
รูปแบบหรือวิธีการทำงานที่แตกต่างกับบุคคลอื่น
ภายในองค์กรนำเสนอหัวหน้าสถานีพิจารณา
กำหนดรูปแบบการทำงานภายในให้ข้าราชการทุก
คนทราบ

6.ด้านการพึ่งพาอาศัยของบุคคล สาเหตุที่
เกิดขึ้นบ่อยเป็นอันดับแรกเรื่อง การทำงานร่วมกับ
บุคคลอื่นซึ่งมีวิธีการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างแตกต่าง
กัน เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกันในการปฏิบัติงาน
นำเสนอหัวหน้าสถานีพิจารณาการฝึกซ้อมการ
ปฏิบัติงานร่วมกันบ่อย

7.ด้านความกดดันต่อบทบาทหน้าที่
สาเหตุที่เกิดขึ้นบ่อยเป็นอันดับแรกเรื่อง การ
ทำงานที่ถูกกดดันจากบุคคลภายในองค์กรให้
ปฏิบัติงานให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
นำเสนอหัวหน้าสถานีพิจารณาสร้างขวัญและ
กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับ
ปฏิบัติงานด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยความต้องการและความพึง
พอใจของข้าราชการต่อนโยบายของสำนักป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัยด้านการปฏิบัติงานใน
หน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อนำเสนอระดับผู้บริหารเป็น
ลำดับต่อไป

บรรณานุกรม

หนังสือ

- วิลาวรรณ รัตพิศาล. (2554). **ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (หน้า 1-9)**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ วิจิตรหัตถกร
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2542).**การบริหารความขัดแย้ง**.กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์ว.เพ็ชรสกุล
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550)**การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552).**พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2540).**ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อสร้างสรรค์**.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ลิฟเพรส จำกัด.
- อรุณ รักธรรม. (2540). **พฤติกรรมองค์การ**.กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

บทนิพนธ์

- จุฑามาศ รุจิรัตนนท์. (2547)**การศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ภคมล คำดี. (2539).**ความขัดแย้งภายในองค์การ: ศึกษากรณีฝ่ายวิศวกรรมบริษัทด้าแมทจำกัด (มหาชน)**.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วิเชียร จิณะมูล. (2548) .**ความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้งในการบริหารสถานศึกษาระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน** .วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

หนังสือภาษาอังกฤษ

- Bisno, H. (1988). **Managing Conflict**. Beverly Hills, CA: SAGE.
- Dubrin, A.J. (2004). **Fundamentals of Organizational Behavior**. Thomson: Southwestern.
- Moore, G.A. (1996). Organization Type and Reported Conflict Styles. EDD Dissertation. Peabody College for Teachers of Vanderbilt University.
- Schmerhorn , J.R. , Hunt , J.G. & Osborn, R.N. (2005). **Organizational Behavior**. John Wiley&sons.Inc.
- Yoder, W. (1995).**Leading and Managing in Nursing**. P.S.

