

การบริหารความขัดแย้งของพนักงานเทศกิจ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตห้วยขวาง

Conflict Management Of Law Enforcement : A Case Study

Of Huai Khwang District Office

ศุภกริตร์ ดิฐตนะวัฒน์

Supakrit Dittanuwat

Rulaw2014@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัญหาความขัดแย้งของฝ่ายเทศกิจ และ 2) แนวทางการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งของพนักงานเทศกิจ ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพจากการวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ให้ ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ที่ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตห้วยขวาง จำนวน 5 คน

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาความขัดแย้งของพนักงานเทศกิจเกิดจาก 1) ด้านโครงสร้างจำนวนพนักงานเทศกิจ ไม่เพียงพอกับปริมาณงานในพื้นที่ และบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ 2) ด้านผลประโยชน์เรื่องการจัดเวร การทำงาน ล่วงเวลาและการแบ่งพื้นที่ เกี่ยวข้องกับภาระงานและเงินรางวัล 3) ด้านข้อมูลข่าวสาร การได้รับนโยบายหรือคำสั่ง จากผู้บังคับบัญชาที่ไม่ชัดเจน ส่งผลกระทบต่อการทำงาน 4) ด้านความสัมพันธ์ความไม่ไว้วางใจ และการขาดความ ร่วมมือภายในทีม และ 5) ด้านค่านิยม ทศนคติที่แตกต่างกัน การบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดกับความเห็นใจ และความเดือดร้อนของประชาชน เรียงตามลำดับปัญหาความขัดแย้ง มีแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาควรปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในองค์กรและกำหนดบทบาทหน้าที่ รวมทั้งขอบเขตอำนาจของ แต่ละงานให้มีความชัดเจน สนับสนุนและส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จัดอบรม ด้านการบริหารความขัดแย้งและควบคุมอารมณ์ และสร้างค่านิยมร่วมขององค์กร เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายและการบริการประชาชน

คำสำคัญ: ความขัดแย้ง; ปัญหาความขัดแย้ง; พนักงานเทศกิจ

Keywords : Conflict, Conflict Issues, Law Enforcement

บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริหารความขัดแย้งของพนักงานเทศกิจ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตห้วยขวาง

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

สำนักงานเขตห้วยขวางเป็นพื้นที่เศรษฐกิจและแหล่งชุมชนหนาแน่น มีhabenเร่งแผ่ขยาย สถานบันเทิง และการจราจรคับคั่ง พนักงานเทศกิจมีบทบาทสำคัญในการจัดระเบียบพื้นที่ ดูแลความเรียบร้อย และบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งลักษณะงานดังกล่าวส่งผลให้เกิดความขัดแย้งทั้งภายในองค์กรและระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน โครงสร้างฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตห้วยขวาง ประกอบด้วย 1. ระดับชำนาญการพิเศษ ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ 2. ระดับชำนาญการและระดับปฏิบัติการ ได้แก่ หัวหน้างานตรวจและบังคับการ, หัวหน้างานคดีและธุรการ และหัวหน้างานกิจการพิเศษ 3. ระดับปฏิบัติงาน ได้แก่ หัวหน้าชุดสายตรวจและบังคับการ, หัวหน้าชุดงานคดีและธุรการ และหัวหน้าชุดงานกิจการพิเศษ จากโครงสร้างสายบังคับบัญชา ฝ่ายเทศกิจมีระดับสายบังคับบัญชาจำนวนมาก ทำให้มีความขัดแย้งปรากฏให้เห็นภายในองค์กร โดยมักเกิดจากการบริหารงานที่ซ้อนทับกัน และการจัดสรรทรัพยากรไม่ตรงต่อความสำคัญในแต่ละงาน

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดตามธรรมชาติ หลีกเลี่ยงไม่ได้ ยอมรับความขัดแย้งและทำความเข้าใจ รวมทั้งค้นหาประโยชน์ที่ควรได้ ความขัดแย้งอาจเป็นพลังบวกที่มีศักยภาพ ที่สามารถยกระดับการปฏิบัติงานของกลุ่มได้ (วีระยุทธ พรพจน์ธนาต, 2567) ความขัดแย้งในองค์กรดังกล่าวจึงเป็นเรื่องที่ต้องได้รับการบริหารจัดการความขัดแย้งอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียกับองค์กร ในด้านที่เป็นประโยชน์ ได้แก่ เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลหรือองค์กรมีความกระตือรือร้น ในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และพัฒนาางานของตน รู้จักตรวจสอบและประเมินตนเอง เกิดความสามัคคีภายในองค์กร ทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความก้าวหน้า อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งที่มากเกินไปก็อาจก่อผลในด้านลบได้เช่นกัน โดยอาจส่งผลทำให้องค์กรแตกความสามัคคี ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเป็นไปในทางลบ เกิดความหวาดระแวง ไม้ไว้เนื้อเชื่อใจกัน ผู้บริหารขาดข้อมูลในการตัดสินใจ ดังนั้น ความขัดแย้งจึงนำมาซึ่งประโยชน์และโทษดังที่กล่าวมาข้างต้น แต่หากองค์กรใดไม่มีความขัดแย้งเลย องค์กรนั้นก็เป็องค์กรที่หยุดนิ่งอยู่กับที่ไม่มีการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ จึงเป็นภาระหน้าที่ของทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่จะบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอยู่ในองค์กรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่มากเกินไปจนเป็นการขัดขวางการปฏิบัติงานหรือน้อยเกินไปจนทำให้เกิดความเฉื่อยชา เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป (มิ่งขวัญ พงษ์สถิต, 2556)

ผลการศึกษาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการความขัดแย้ง เพื่อให้พนักงานเทศกิจสำนักงานเขตห้วยขวางประสบความสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาความขัดแย้งของพนักงานเทศกิจ สำนักงานเขตห้วยขวาง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของพนักงานเทศกิจ สำนักงานเขตห้วยขวาง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary data) เป็นการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัย รวมถึงระเบียบ กฎหมาย และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

2. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ พนักงานเทศกิจ ซึ่งกำหนด ข้อคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เท่านั้น ไม่กำหนดถ้อยคำและการเรียงลำดับของคำถาม โดยใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีผู้ให้ข้อมูล คือ เป็นพนักงานเทศกิจ ที่ปฏิบัติงานสังกัด ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตห้วยขวาง จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการจดบันทึกข้อมูลเป็นหลักและเก็บข้อมูลโดยประสานงานและขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้า พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้น จึงดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก ทั้งนี้ เก็บข้อมูลจนกว่าจะได้ข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัย

ประการแรก ปัญหาความขัดแย้งของฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตห้วยขวาง แบ่งออกเป็น 5 สาเหตุ

1. ด้านข้อมูลข่าวสาร

ความไม่เข้าใจ หรือความคลาดเคลื่อนของข้อมูลระหว่างพนักงานเทศกิจกับประชาชน หรือระหว่างพนักงานเทศกิจด้วยกันเอง อันเนื่องมาจากข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง หรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ตัวอย่างเช่น การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจัดระเบียบเมือง การค้าขายบนพื้นที่สาธารณะ หรือการจอดรถในที่ห้ามจอด หากประชาชนไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับข้อกำหนด หรือรับรู้ข้อมูลที่แตกต่างจากที่พนักงานเทศกิจผู้ปฏิบัติ ย่อมนำไปสู่ความไม่พอใจ การโต้แย้ง และความขัดแย้งในที่สุด ความไม่ชัดเจนของนโยบายหรือคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบโดยขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง รวมถึงข้อจำกัดด้านทักษะ การสื่อสารของพนักงานเทศกิจบางส่วน เมื่อพนักงานไม่สามารถอธิบายเหตุผล หลักเกณฑ์ หรือข้อกำหนด ให้ประชาชนเข้าใจได้อย่างเหมาะสม ย่อมทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการบังคับใช้กฎหมายไม่เป็นธรรม หรือเลือกปฏิบัติ พนักงานเทศกิจได้รับข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาที่ไม่ตรงกัน หรือการสื่อสารภายในที่ขาดความเป็นเอกภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่พอใจ ความสับสน และเกิดความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานได้ ดังคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (2568) ดังนี้

“...ในทุกๆ วัน ข้าพเจ้าได้รับคำสั่งและปฏิบัติหน้าที่จากผู้บังคับบัญชา ทั้งจากหัวหน้าฝ่ายเทศกิจ หัวหน้างาน และหัวหน้าชุด ที่ไม่สอดคล้องกันสร้างความสับสนต่อการปฏิบัติหน้าที่ภาคสนามของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก รวมทั้งระเบียบกฎหมายที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด ไม่รู้ต้องใช้หลักเกณฑ์ไหนอย่างไรเป็นตัวตั้ง หรือใช้อำนาจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม เพราะถ้าหากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีความรู้ในส่วนนี้ ก็อาจเป็นการยากที่จะเข้าดำเนินการต่อผู้กระทำการฝ่าฝืนกฎหมายได้...” (พนักงานเทศกิจ. (2568). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. ธันวาคม, 27.) สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 กล่าวว่า “...การสื่อสารภายในหน่วยงานในแต่ละวันมีปัญหา

ทำให้เจ้าหน้าที่พนักงาน ไม่สามารถตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งกลายเป็นปัญหาและสร้างผลกระทบต่อการทำงานโดยรวม ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า อยากให้ทางผู้บังคับบัญชาแจ้งข้อราชการ หรือข้อกฎหมายใหม่ที่ใช้งบประมาณเพื่อที่เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะได้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติหน้าที่หรืออธิบายการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีความมั่นใจ...” (พนักงานเทคนิค (คนที่2). (2568). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. ธันวาคม, 27.)

2. ด้านความสัมพันธ์

ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์อาจเกิดจากการทำงานเป็นทีมที่ขาดความร่วมมือ การแบ่งงานที่ไม่เป็นธรรม หรือการขาดการสื่อสารที่เปิดเผยและสร้างสรรค์ เมื่อพนักงานรู้สึกไม่ได้รับการยอมรับหรือไม่ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ย่อมส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน และอาจนำไปสู่ความขัดแย้งที่ฝังลึกในระยะยาว ซึ่งเกิดจากรู้สึกไม่ไว้วางใจ ความไม่พอใจ การสื่อสารที่ขาดความเข้าใจซึ่งกันและกัน หรือการปฏิบัติต่อกันในลักษณะที่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกถูกละเลย ไม่ให้เกียรติ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจและพัฒนาไปสู่ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ สอดคล้องกับคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (2568) ดังนี้

“...เป็นเรื่องค่อนข้างอธิบายยาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่เทคนิค มีหลายช่วงวัยและหลายบุคลิก การลงพื้นที่พร้อมกัน แต่ไม่ประสานหรือพูดคุยกัน ก็เกิดปัญหาตามมา คนไม่ชอบกัน แต่ต้องทำงานร่วมกัน และบางงานต้องใช้กำลังพล มันควรต้องสามัคคีกัน ทั้งที่ผู้บังคับบัญชากำชับอยู่ตลอดให้สามัคคีกัน แต่ก็ไม่นำมาปฏิบัติถ้าคนเรา แยกเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวออกจากกันได้ ปัญหาดังกล่าวนี้อาจจะไม่เกิดขึ้น แต่ที่เป็นอยู่อย่างนี้เพราะไม่แยกแยะกัน...” (พนักงานเทคนิค. (2568). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. ธันวาคม, 27.)

สาเหตุของความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของพนักงานเทคนิคมักเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านอารมณ์และมนุษยสัมพันธ์ เช่น ความเครียดจากภาระงานที่หนัก การทำงานภายใต้แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาและสังคม รวมถึงความแตกต่างด้านบุคลิกภาพ ค่านิยม และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของพนักงานเทคนิคที่แตกต่างจากความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน ก็อาจเป็นชนวนให้เกิดความไม่เข้าใจและความรู้สึกในเชิงลบต่อกัน ประกอบกับคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (2569) ดังนี้

“...หลายครั้งที่พนักงานเทคนิคต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกดดัน ทั้งจากผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และรวมถึงประชาชน ที่เฝ้ามองการปฏิบัติงานของพนักงานเทคนิค ด้วยเหตุนี้ ทำให้การดำเนินการหรือการบังคับคดีต่างเป็นไปด้วยความยากลำบาก ด้วยประสบการณ์หรือความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน และมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกันเท่าไร...” (พนักงานเทคนิค ระดับปฏิบัติงาน (2569). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. มกราคม, 7.)

3. ด้านโครงสร้าง

ความขัดแย้งที่เกิดจากรูปแบบการจัดองค์กร ระบบสายการบังคับบัญชา การแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ที่ไม่ชัดเจนหรือไม่สอดคล้องกัน โครงสร้างองค์กรที่มีลำดับชั้นหลายระดับ อาจทำให้การสั่งการล่าช้า หรือเกิดคำสั่งที่ไม่สอดคล้องกันจากผู้บังคับบัญชาหลายฝ่าย ส่งผลให้พนักงานเทคนิคเกิดความสับสนในการปฏิบัติหน้าที่ และนำไปสู่ความขัดแย้งทั้งภายในองค์กรและกับประชาชน ดังคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (2568) ดังนี้

“...ด้วยฝ่ายเทคนิค มีผู้บังคับบัญชาหลายชั้น ทั้งหัวหน้าชุด หัวหน้างาน และหัวหน้าฝ่าย ซึ่งจะเป็นปัญหาเมื่อแต่ละหัวหน้าสั่งการในงานเดียวกันแต่แตกต่างกัน การสั่งการหลายชั้นหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า ในบางงาน ที่ต้องการความรวดเร็ว ก็ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที่... (พนักงานเทคนิค (คนที่2). (2568). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. ธันวาคม, 27.)

สาเหตุสำคัญของความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ได้แก่ การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของพนักงานเทคนิคที่ไม่ชัดเจน การทับซ้อนของอำนาจระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการมอบหมายงานที่ไม่สอดคล้องกับทรัพยากรและกำลังคนที่มีอยู่ เมื่อพนักงานต้องรับผิดชอบงานจำนวนมากเกินไปภายใต้ข้อจำกัดด้านบุคลากรและงบประมาณ ย่อมก่อให้เกิดความตึงเครียดและความขัดแย้งในการทำงาน ดังคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 (2569) ดังนี้

“...การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา ที่ไม่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ขาดความชำนาญ หรือคุ้นเคย เช่นมอบพนักงานเทคนิคงานตรวจ ให้ไปดูแลการจราจร ซึ่งเป็นงานของกิจการ ไม่ว่าจะกำลังคนไม่เพียงพอ หรือเหตุอื่นใดก็ตาม การใช้บุคลากรไม่ตรงกับสายงานย่อมก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือโต้แย้งได้...” (เจ้าพนักงานเทคนิค ระดับปฏิบัติการ (2569). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. มกราคม, 7.)

โครงสร้างการบริหารของฝ่ายเทคนิคแบบรวมศูนย์และการตัดสินใจจากระดับบน อาจทำให้พนักงานเทคนิคในระดับปฏิบัติรู้สึกว่าตนเองขาดอำนาจในการตัดสินใจและไม่สามารถปรับการทำงานให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ได้ ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจและความรู้สึกห่างเหินระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความขัดแย้งด้านโครงสร้างในระยะยาว สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (2568) ดังนี้

“...การสั่งการของผู้บังคับบัญชามีขั้นตอนมากมาย ทำให้สร้างความล่าช้า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ภาคสนามไม่มีอำนาจในการตัดสินใจเพราะเกรงว่าจะไม่เป็นตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ ขณะที่ในบางงานที่ต้องการความรวดเร็ว ก็ไม่สามารถดำเนินการได้...” (พนักงานเทคนิค. (2568). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. ธันวาคม, 27.)

4. ด้านผลประโยชน์

สถานการณ์ที่ผลประโยชน์ส่วนบุคคลหรือผลประโยชน์ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ขัดแย้งกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ และผลประโยชน์สาธารณะที่พนักงานเทคนิคพึงปฏิบัติ เช่น การบังคับใช้กฎหมายหรือระเบียบที่กระทบต่อกลุ่มผู้ค้า ผู้ประกอบการ หรือประชาชนบางกลุ่ม ซึ่งอาจมีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจหรือสังคมเข้ามาเกี่ยวข้อง หากการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปอย่างเที่ยงธรรม อาจนำไปสู่ข้อครหาและความขัดแย้งตามมา สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (2569) ดังนี้

“...ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์มักเกิดขึ้นเมื่อการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลกระทบต่อรายได้หรือการดำรงชีวิตของประชาชน เช่น การจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่แผงลอย หรือการห้ามใช้พื้นที่สาธารณะ ประชาชนบางส่วนมองว่าการปฏิบัติของพนักงานเทศกิจเป็นอุปสรรคต่อการทำมาหากิน ซึ่งพนักงานเทศกิจทำหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์สาธารณะและความเป็นระเบียบของเมือง ความแตกต่างของมุมมอง ก็นำไปสู่ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้...” (พนักงานเทศกิจ ระดับชำนาญงาน (2569). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. มกราคม, 7.)

สาเหตุของความขัดแย้งด้านผลประโยชน์มักเกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม เช่น รายได้และสวัสดิการของพนักงานเทศกิจที่อาจไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการแสวงหาผลประโยชน์นอกระบบ หรือแรงกดดันจากผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ที่พยายามแทรกแซงการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความคาดหวังของประชาชนบางกลุ่มที่ต้องการรักษาผลประโยชน์ของตนเอง เช่น พื้นที่ค้าขายหรือที่จอดรถ ยังอาจก่อให้เกิดการต่อรองหรือการขัดแย้งกับพนักงานเทศกิจโดยตรง ดังคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (2569) ดังนี้

“...บางกรณีมีความพยายามต่อรองหรือเรียกร้องให้ผ่อนปรนการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อรักษาผลประโยชน์ของกลุ่มตนเอง ทำให้พนักงานเทศกิจเกิดความอึดอัดใจ เนื่องจากต้องเลือกระหว่างการปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัดกับการรักษาความสัมพันธ์หรือความสงบเรียบร้อยในพื้นที่...” (พนักงานเทศกิจ ระดับปฏิบัติงาน (2569). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. มกราคม, 7.)

ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์อาจเกิดจากระบบการบริหารที่ขาดความโปร่งใส เช่น การจัดสรรงาน การเลื่อนตำแหน่ง หรือการให้ผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองไม่ได้รับผลประโยชน์ที่เหมาะสมกับภาระงาน ย่อมเกิดความไม่พอใจและความขัดแย้งภายในองค์กร ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (2568) ดังนี้

“...เป็นเรื่องปกติที่จะมีพนักงานเทศกิจ ที่ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจ ไม่ว่าจะอุปนิสัยหรือความสัมพันธ์อื่นใด การให้ผลตอบแทน อาทิ การให้เงินรางวัล การเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือตำแหน่งต่างๆ ก็อาจเป็นความขัดแย้งได้...” (พนักงานเทศกิจ (คนที่2). (2568). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. ธันวาคม, 27.)

5. ด้านค่านิยม

ความไม่สอดคล้องกันระหว่างค่านิยมของพนักงานเทศกิจกับค่านิยมของประชาชน เพื่อนร่วมงาน หรือค่านิยมขององค์กร เช่น ค่านิยมด้านความเป็นระเบียบ วินัย และการบังคับใช้กฎหมายของพนักงานเทศกิจ อาจขัดแย้งกับค่านิยมของประชาชนบางกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับความอยู่รอดทางเศรษฐกิจ ความเลื้ออาทร หรือความยืดหยุ่นในการใช้พื้นที่สาธารณะ ความแตกต่างดังกล่าวอาจนำไปสู่ความไม่เข้าใจและความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานเทศกิจไม่เข้าใจหรือไม่ยอมรับค่านิยมหลักขององค์กร เช่น ความโปร่งใส ความเป็นธรรม หรือการบริการประชาชน ความแตกต่างทางค่านิยมดังกล่าวอาจนำไปสู่ความขัดแย้งในการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน รวมถึงส่งผลกระทบต่อบรรยากาศการทำงานโดยรวม สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 (2569) ดังนี้

“...การบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด กับประชาชนบางกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับความเอื้ออาทร ความยืดหยุ่น และการดำรงชีวิตในพื้นที่สาธารณะ เช่น การค้าขายริมทางหรือการใช้พื้นที่สาธารณะเพื่อประโยชน์ ในการประกอบอาชีพ เมื่อพนักงานเทศกิจต้องปฏิบัติตามระเบียบ กลับถูกมองว่า “ขาดความเห็นใจ”และแม้ว่าการกระทำนั้นจะเป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวม...” (เจ้าพนักงานเทศกิจ ระดับปฏิบัติการ (2569). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. มกราคม, 7.)

สาเหตุของความขัดแย้งด้านค่านิยมเกิดจากความหลากหลายทางสังคมและวัฒนธรรม พนักงานเทศกิจ และประชาชนมีพื้นฐานชีวิต ประสบการณ์ และความแตกต่างกันเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่ลงรอยกับเพื่อนร่วมงานที่มีแนวคิดแตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งภายในจิตใจของผู้ปฏิบัติงานเอง หรือเกิดความตึงเครียดของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (2569) ดังนี้

“...ค่านิยมส่วนบุคคลที่ให้ความสำคัญกับความเมตตาและการช่วยเหลือผู้อื่น แต่บทบาทหน้าที่บังคับให้ต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ความไม่สอดคล้องกันระหว่างค่านิยมส่วนบุคคลกับค่านิยมขององค์กรดังกล่าว ทำให้เกิดความขัดแย้งภายในจิตใจ และส่งผลต่อความรู้สึกในการปฏิบัติงาน...” (พนักงานเทศกิจ ระดับปฏิบัติงาน (2569). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. มกราคม, 7.)

ตารางที่ 1 ตารางแสดงลำดับปัญหาความขัดแย้งของพนักงานเทศกิจ สำนักงานเขตห้วยขวาง

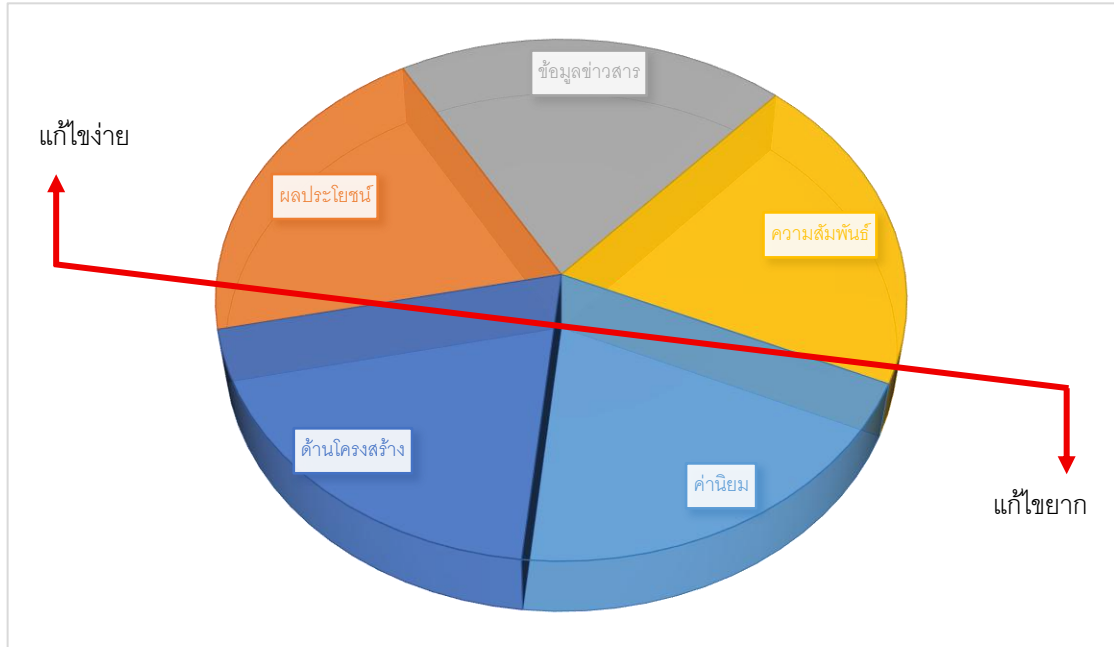
โดยให้ผู้ให้ข้อมูลระบุตัวเลข 5 ที่เป็นปัญหามากที่สุด ถึงเลข 1 ที่มีปัญหาน้อยที่สุด

ด้าน ผู้ให้ข้อมูล	ข้อมูลข่าวสาร	ความสัมพันธ์	ด้านโครงสร้าง	ผลประโยชน์	ค่านิยม
คนที่ 1	3	2	5	4	1
คนที่ 2	2	3	5	4	1
คนที่ 3	2	1	4	5	3
คนที่ 4	2	3	5	4	1
คนที่ 5	3	2	5	4	1
รวม	12	11	24	21	7

สรุป ตามตารางแสดงผลอันดับปัญหาความขัดแย้งของพนักงานเทศกิจ สำนักงานเขตห้วยขวาง พบว่าปัญหาด้านโครงสร้างเป็นอันดับ 1 ตามด้วยด้านผลประโยชน์, ด้านข้อมูลข่าวสาร, ด้านความสัมพันธ์ และด้านค่านิยมตามลำดับ

วงกลมของความขัดแย้ง

เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ความขัดแย้งที่แบ่งชนิดของความขัดแย้งออกเป็น 5 ชนิด (Moore, 1986 อ้างถึงใน วันชัย วัฒนศัพท์, 2547 ข, หน้า11)



ภาพที่ 1 วงกลมความขัดแย้ง

ประการที่ 2. แนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของพนักงานเทคนิค สำนักงานเขตห้วยขวาง

2.1 แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้าง

การจัดการความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ควรดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความชัดเจน ลดความซ้ำซ้อนของอำนาจหน้าที่ ส่งเสริมการกระจายอำนาจการตัดสินใจอย่างเหมาะสม และจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับภารกิจ หากโครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นและเอื้อต่อการทำงาน จะช่วยลดความขัดแย้งและเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทคนิคอย่างยั่งยืน ดังคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (2568) ดังนี้

“...ควรปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความชัดเจน ลดความซ้ำซ้อนของอำนาจหน้าที่ การกระจายอำนาจการตัดสินใจไปยังระดับปฏิบัติอย่างเหมาะสม และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน...” (พนักงานเทคนิค (คนที่2). (2568). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. ธันวาคม, 27.)

ประกอบกับคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (2569) ดังนี้ “...เมื่อเกิดข้อโต้แย้งเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่หรือขั้นตอนการทำงาน การอ้างอิงกฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งอย่างเป็นทางการ ช่วยสร้างความชอบธรรมในการตัดสินใจ และลดความรู้สึกส่วนตัวที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง...” (พนักงานเทคนิค ระดับชำนาญงาน (2569). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. มกราคม, 7.)

2.2 แนวทางการแก้ไขด้านผลประโยชน์

ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ และระบบการบริหารขององค์กรภาครัฐ ดังนั้น การแก้ไขปัญหาจึงควรมุ่งเน้นการสร้างระบบการทำงานที่โปร่งใส ชัดเจน และเป็นธรรม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกด้านจริยธรรมและผลประโยชน์สาธารณะ เพื่อให้พนักงานเทศกิจสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมั่นคง และลดความขัดแย้งที่อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในระยะยาว ดังคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (2568) ดังนี้

“...การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องผลประโยชน์ ควรพิจารณาอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ดูการปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความใส่ใจต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกคนย่อมพร้อมรับการพิจารณา ส่วนการปฏิบัติหน้าที่ควรดำเนินการตรงไปตรงมา ตามกรอบอำนาจหน้าที่และตามที่กฎหมายรองรับ...” (พนักงานเทศกิจ. (2568). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. ธันวาคม, 27.)

ประกอบกับคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (2569) ดังนี้ “...รวมถึงปลูกฝังจิตสำนึกด้านจริยธรรมและผลประโยชน์สาธารณะ หากบริหารจัดการความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของพนักงานเทศกิจ...” (พนักงานเทศกิจ (คนที่3). (2569). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. มกราคม, 7.)

2.3 แนวทางการแก้ไขด้านข้อมูลข่าวสาร

หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารนโยบายและกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเป็นเอกภาพ พัฒนากลไกการสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่พนักงานเทศกิจ รวมถึงใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและเข้าถึงประชาชนได้ง่าย หากสามารถจัดการด้านข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยลดความขัดแย้ง เสริมสร้างความเข้าใจอันดี และส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานเทศกิจให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างยั่งยืน ดังคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (2568) ดังนี้

“...ผู้ปฏิบัติงานต้องการเพียงความชัดเจน ให้ทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่อย่างไร ซึ่งหากได้รับข้อมูลจากหลายทาง ย่อมสร้างความสับสนงุนงงต่อเจ้าหน้าที่ได้ ถ้าผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งให้ผู้ได้รับผิดชอบหน้าที่ให้มีความชัดเจน จะได้ไม่ต้องโยนกันไปมาว่าใครต้องทำอะไร สั่งการอย่างชัดเจน ว่าให้เจ้าหน้าที่ทำอะไร เชื่อว่าปัญหาดังกล่าวย่อมได้รับการแก้ไข...” (พนักงานเทศกิจ (คนที่2). (2568). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. ธันวาคม, 27.)

ประกอบคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (2568) ดังนี้ “...เมื่อเกิดความไม่ชัดเจนในคำสั่งหรือภารกิจ ควรสอบถามและขอความชัดเจนจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือหารือร่วมกันในทีม เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แนวทางดังกล่าวช่วยลดความสับสน และลดความขัดแย้งที่อาจเกิดจากการตีความคำสั่งที่แตกต่างกัน...” (พนักงานเทศกิจ.. (2568). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. ธันวาคม, 27.)

2.4 แนวทางการแก้ไขด้านความสัมพันธ์

การจัดการความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ การควบคุมอารมณ์ และการสื่อสารเชิงบวก รวมถึงสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความเคารพ ให้เกียรติ และการทำงานร่วมกันอย่างเป็นทีม หากสามารถบริหารจัดการความสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม จะช่วยลดความขัดแย้ง เสริมสร้างความเข้าใจ และส่งเสริมให้พนักงานเทศกิจสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ดังคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (2568) ดังนี้

“...ก็ต่างคนต่างอยู่ ไม่ชอบกันก็ไม่จำเป็นต้องอยู่ร่วม ปัญหาที่จะไม่เกิดจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรม เพราะงานเทศกิจทำงานเป็นทีม หากในทีมไม่ร่วมมือกัน ก็อาจทำให้งานเสียหายได้หาผู้บรรยายมาอบรมสั่งสอน เรื่องความสามัคคี น่าจะช่วยให้คนที่ไม่ถูกกันถูกคิดได้ ไม่มากก็น้อย...” (พนักงานเทศกิจ (คนที่ 2) (2568). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. ธันวาคม, 27.)

2.5 แนวทางการแก้ไขด้านค่านิยม

การจัดการความขัดแย้งด้านค่านิยมของพนักงานเทศกิจควรกำหนดและสื่อสารค่านิยมองค์กรอย่างชัดเจน ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่รัฐ เปิดพื้นที่ให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ หากสามารถหลอมรวมค่านิยมของบุคลากรให้สอดคล้องกับค่านิยมสาธารณะ จะช่วยลดความขัดแย้งและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศกิจอย่างยั่งยืน ดังคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (2569) ดังนี้

“...การประนีประนอมและความยืดหยุ่นภายใต้กรอบกฎหมาย ในบางกรณีที่ประชาชนมีข้อจำกัด ด้านเศรษฐกิจและสังคม พนักงานอาจเลือกใช้การตักเตือน การให้คำแนะนำ หรือการผ่อนผันในช่วงระยะเวลาหนึ่ง แทนการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดทันที วิธีการดังกล่าวช่วยลดแรงต่อต้านได้...” (พนักงานเทศกิจ ระดับชำนาญงาน (2569). สัมภาษณ์ส่วนบุคคล. มกราคม, 7.)

อภิปรายผล

ประการที่ 1. ปัญหาความขัดแย้งของฝ่ายเทศกิจ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาด้านโครงสร้างเป็นปัญหาอันดับ 1 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าโครงสร้างการบังคับบัญชา การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ มีปัญหา ส่งผลให้พนักงานเทศกิจเกิดความสับสนในการปฏิบัติหน้าที่ว่าจะเลือกเชื่อเรื่องใดดี ตัดสินใจไม่ได้ว่าจะเชื่ออะไรดี ตามด้วยด้านผลประโยชน์, ด้านข้อมูลข่าวสาร, ด้านความสัมพันธ์ และ ด้านค่านิยม ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับระยะที่ 1 ระยะพักตัว (ทวิศศักดิ์ สุวคนธ์ : 2549) กล่าวคือ พนักงานเทศกิจเริ่มเกิดความสับสนในข้อมูลโครงสร้าง ที่ส่งต่อผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า ความขัดแย้งที่กล่าวมาทั้งหมดยังอยู่ในระดับที่ไม่รุนแรง ซึ่งเป็นความขัดแย้งที่อยู่ภายในจิตใจที่ยังไม่แสดงอาการ หรือกิริยาออกมา

ประการที่ 2. แนวทางการแก้ไขปัญหาคัดแย้งของพนักงานเทศกิจ จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง เป็นปัญหาพื้นฐานที่สำคัญของพนักงานเทศกิจ สำนักงานเขตห้วยขวาง โดยผลการศึกษาพบว่า จำนวนพนักงานเทศกิจไม่เพียงพอต่อปริมาณงานและความรับผิดชอบในพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากรและกิจกรรมทางเศรษฐกิจสูง ส่งผลให้พนักงานต้องรับภาระงานเกินกำลัง และ ต้องปฏิบัติหน้าที่หลากหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน ความไม่สมดุลระหว่างภาระงานกับทรัพยากรบุคคลดังกล่าว ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า ความตึงเครียด และความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งทั้งภายในทีมและระหว่างระดับผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่รับผิดชอบยังทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนหรือการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นปัจจัยเร่งให้ความขัดแย้งทวีความรุนแรงมากขึ้น

2) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ เป็นประเด็นที่มีความอ่อนไหวและเกี่ยวข้องโดยตรงกับแรงจูงใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งมักเกิดจากเรื่องการจัดเวร การทำงานล่วงเวลา และการแบ่งพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับภาระงานและเงินรางวัลหรือผลตอบแทนที่พนักงานได้รับ เมื่อพนักงานรู้สึกว่า การจัดสรรเวรหรือโอกาสทำงานล่วงเวลาไม่เป็นธรรม หรือมีความเหลื่อมล้ำในการแบ่งพื้นที่ที่มีภาระงานหนักและเบา ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจ ความรู้สึกเสียเปรียบ และความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ ระบบผลตอบแทนที่ผูกโยงกับภาระงาน ยังทำให้ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ทับซ้อนกับความขัดแย้งด้านโครงสร้างอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

3) ความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสาร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศกิจได้รับนโยบายหรือคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาที่ขาดความชัดเจน หรือมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งโดยไม่มีการสื่อสารที่ทั่วถึง ส่งผลให้พนักงานเกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน และเกิดการตีความนโยบายที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล สถานการณ์ดังกล่าวไม่เพียงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเท่านั้น แต่ยังนำไปสู่ความขัดแย้งภายในทีม เมื่อพนักงานมีความเห็นไม่ตรงกันเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติ หรือเมื่อประชาชนตั้งคำถามต่อการบังคับใช้กฎหมายที่ไม่สอดคล้องกัน ความคลาดเคลื่อนด้านข้อมูลข่าวสารจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่บั่นทอนความเชื่อมั่นทั้งภายในองค์กรและจากภายนอก

4) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ เป็นผลสืบเนื่องจากปัญหาในด้านอื่น ๆ โดยผลการศึกษาพบว่า ความไม่ไว้วางใจและการขาดความร่วมมือภายในทีมเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เมื่อพนักงานต้องทำงานภายใต้แรงกดดันจากภาระงานสูง ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน และระบบผลประโยชน์ที่ก่อให้เกิดการแข่งขัน ย่อมส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอ่อนแอลง ความร่วมมือในการทำงานลดลง และเกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกภายในทีม ซึ่งท้ายที่สุดส่งผลกระทบต่อบรรยากาศการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศกิจโดยรวม

5) ความขัดแย้งด้านค่านิยม เป็นความขัดแย้งเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความเชื่อของพนักงานเทศกิจ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีทัศนคติที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย บางส่วนยึดถือค่านิยมด้านความเป็นระเบียบและการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด ขณะที่บางส่วนให้ความสำคัญกับความเห็นใจและความเดือดร้อนของประชาชน ความแตกต่างทางค่านิยมดังกล่าวส่งผลให้การตัดสินใจในการปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทั้งภายในทีมและระหว่างพนักงานกับประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ประชาชนมีความเปราะบางทางเศรษฐกิจและสังคม

อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งมีทั้งแง่ดีและแง่ไม่ดี กล่าวคือ ความขัดแย้งอาจเป็นไปในลักษณะในทางสร้างสรรค์และทำลาย หากความขัดแย้งในองค์กรมีมากจนเกินไป ย่อมส่งผลไม่ดีกับองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นการลดประสิทธิภาพการทำงาน แต่ถ้าความขัดแย้งอยู่ในระดับที่เหมาะสมก็จะส่งผลดีกับองค์กร ซึ่งเป็นการส่งเสริมเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำงาน นั่นเอง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งของพนักงานเทคนิค สำนักงานเขตห้วยขวาง ซึ่งพบว่าความขัดแย้งเกิดจากหลายมิติที่มีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกัน การศึกษาครั้งนี้จึงเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ดังกล่าว งานวิจัยในอนาคตควรพิจารณาขยายขอบเขตและแนวทางการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ลึกซึ้งและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ประการที่ 1 ควรมีการขยายขอบเขตพื้นที่ศึกษาไปยังสำนักงานเขตหรือเทศบาลอื่น ๆ ที่มีบริบทแตกต่างกัน ทั้งในด้านขนาดพื้นที่ ความหนาแน่นของประชากร และลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อเปรียบเทียบปัญหาความขัดแย้งของพนักงานเทคนิคในแต่ละพื้นที่ การเปรียบเทียบดังกล่าวจะช่วยให้เห็นทั้งความเหมือนและความแตกต่างของปัจจัยความขัดแย้ง และสามารถนำไปสู่การพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ได้ดียิ่งขึ้น

ประการที่ 2 งานวิจัยในอนาคตควรให้ความสำคัญกับมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ นอกเหนือจากพนักงานเทคนิค เช่น ผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร ประชาชนในพื้นที่ หรือผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมาย การศึกษาจากหลายมุมมองจะช่วยให้เข้าใจปัญหาความขัดแย้งอย่างรอบด้าน และสะท้อนความเป็นจริงของสถานการณ์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ทวีศักดิ์ สุวคนธ์. (2549). วิถีสู่สันติ. กรุงเทพมหานคร พินเนตพริ้นติ้งเซ็นเตอร์.

วีระยุทธ พรพจน์ธนาต. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์กร.

รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

มิ่งขวัญ พงษ์สถิตย์. (2556). การจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร. สำนักการต่างประเทศ.

วันชัย วัฒนศัพท์. (2547). ความขัดแย้ง หลักการและเครื่องมือในการแก้ไขปัญหา. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ผู้ให้ข้อมูล

พนักงานเทคนิค (2568). *สัมภาษณ์ส่วนบุคคล*. ธันวาคม, 27.

พนักงานเทคนิค (คนที่ 2) (2568). *สัมภาษณ์ส่วนบุคคล*. ธันวาคม, 27.

พนักงานเทคนิค ระดับปฏิบัติงาน (2569). *สัมภาษณ์ส่วนบุคคล*. มกราคม, 7.

พนักงานเทคนิค ระดับชำนาญงาน (2569). *สัมภาษณ์ส่วนบุคคล*. มกราคม, 7.

เจ้าพนักงานเทคนิค ระดับปฏิบัติการ (2569). *สัมภาษณ์ส่วนบุคคล*. มกราคม, 7.