



รายงาน : แนวทางการจัดการความขัดแย้งระหว่างช่วงวัยของบุคลากร
ภายในเทศบาลนครสงขลา

ผู้จัดทำ : นางสาวอัญชลี ทองสาม

คณะ : มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ปณณดา ไชยราช

พี่เลี้ยงสถานประกอบการ : นางสาวกัลยกร นะหนู

บริบทการฝึกงานและลักษณะงานฝ่ายธุรการ

การตัดสินใจเลือกฝึกงาน ณ เทศบาลนครสงขลา ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการและให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ เนื่องจากตัวนิสิตเองเกิดความสนใจจากการเข้าร่วมงานต่าง ๆ ที่เทศบาลนครสงขลา จัดขึ้น เกิดเป็นความสนใจที่ว่าทำไมผู้คนจำนวนมากต่างเดินทางมาเที่ยวงานที่ทางเทศบาลนครสงขลาจัดขึ้น และผู้คนต่างให้ความสนใจที่จะเดินทางมาเที่ยวซ้ำ ๆ จึงเป็นเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกเข้ามาฝึกงานที่เทศบาลนครสงขลา

ฝ่ายธุรการ มีบทบาทหลักในการเป็นหน่วยสนับสนุนงานทั่วไปของเทศบาล รับผิดชอบงานสารบรรณ การรับ-ส่ง การออกเลขหนังสือคำสั่งและหนังสือส่ง และจัดเก็บหนังสือราชการ การจัดทำเอกสารทางราชการ การประชุม การบริหารอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การดูแลความสงบความเรียบร้อย พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ และสนับสนุนภารกิจของส่วนราชการอื่นภายในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย โดยมีหน้าที่ครอบคลุมตั้งแต่การบริหารบุคคลไปจนถึงการบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในด้านต่าง

ปัญหาที่พบระหว่างการฝึกงาน

ด้วยฝ่ายงานธุรการที่ฝึกมีการประสานงานกับบุคลากรจำนวนมาก ก่อให้เกิดความขัดแย้งในการสื่อสาร ด้วยเหตุผลต่าง ๆ เช่น การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ ที่ตีความอารมณ์ผ่านข้อความ การสื่อสารต่างวัยที่ถือเป็นปัญหาใหญ่ในการปฏิบัติงานร่วมกัน เป็นต้น ตลอดระยะเวลาการฝึกงานสังเกตเห็นปัญหา ดังนี้

1. ความล่าช้าของการทำงาน
2. ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่
3. ความไม่เป็นธรรมชาติการแบ่งความรับผิดชอบงาน
4. ความขัดแย้งระหว่างช่วงวัยของบุคลากร

แนวทางการจัดการและแก้ไข

1. การสร้างความเท่าเทียมในการแบ่งภาระงาน องค์กรควรสร้างความชัดเจนในการมอบหมายภาระงานให้สอดคล้องกับสิทธิแลหน้าที่ ตามตำแหน่ง
2. การสร้างความเข้าใจระหว่างระดับชั้น ผู้สั่งการควรเป็นผู้ที่พร้อมรับฟังผู้ใต้บังคับบัญชาบ้างในบางครั้งและผู้ใต้บังคับบัญชาควรรับเอาประสบการณ์จากผู้อาวุโสมาเป็นแนวในการปฏิบัติงาน
3. การเสริมสร้างความเข้าใจภายในองค์กร การสร้างจิตสำนึก ให้ทุกคนเกิดความรู้สึกที่ว่าเราทุกคนคือส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีเป้าหมายแบบเดียวกัน

ระยะเวลาการฝึก

3 พฤศจิกายน 2568 - 20 กุมภาพันธ์ 2569

SCAN ME!

