

การศึกษาภาวะผู้นำ กรณีศึกษา ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เรื่อง 9-1-1



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

The Study of Leadership: A Case Study of An American Television Series entitled 9-1-

1



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาภาวะผู้นำ กรณีศึกษา ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เรื่อง 9-1-1
โดย	น.ส.เพชรพี รังษี
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. วงอร พัวพันสวัสดิ์)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ชฎิล โจนานนท์)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

เพชรพี รังษี : การศึกษาภาวะผู้นำ กรณีศึกษา ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เรื่อง 9-1-1. (The Study of Leadership: A Case Study of An American Television Series entitled 9-1-1) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ.วันชัย มีชาติ

หน่วยปฏิบัติงานดับเพลิงถือเป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในสังคม และเพื่อลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยที่อาจจะส่งผลกระทบต่อในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้น้อยที่สุด ด้วยเหตุนี้ ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติภารกิจให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาภาวะผู้นำ กรณีศึกษา ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา 9-1-1 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำของตัวละคร Robert Wade Nash (Bobby) หัวหน้าหน่วยปฏิบัติงานดับเพลิง สถานีที่ 118 จากซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา 9-1-1 ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต โดยวิเคราะห์ผ่านแนวคิดภาวะผู้นำตามแนวคิดตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) ของ Robert Blake และ Jane Mouton (1964)

ผลการศึกษาพบว่า ตัวละครโรเบิร์ต นาช หรือบ๊อบบี้ หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการกู้ภัย สถานีที่ 118 ประจำเมืองลอสแอนเจลิส รัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา ได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบ 9,9 หรือผู้นำที่เน้นความเป็นทีม ทั้งหมด 54 ตอน นับเป็น 87.09% จากจำนวนตอนทั้งหมดที่ได้มีตัวละครบ๊อบบี้ปรากฏขึ้น โดยลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำรองลงมาเป็นผู้นำในรูปแบบ 1,9 หรือผู้นำที่เน้นการจัดการแบบสมาคม ทั้งหมด 4 ตอน และบ๊อบบี้ได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมแบบ 1,9 และ 5,5 แบบละ 2 ตอน จากลักษณะพฤติกรรมเช่นนี้ ส่งผลให้ตัวบ๊อบบี้สามารถบริหารจัดการภายใต้ภาวะวิกฤตได้ดี ทั้งยังได้รับความยกย่องยอมรับ และเป็นที่รักของสมาชิกในองค์กรเสมอมา

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6382041524 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: The Managerial Grid, Crisis Management, Leadership

Petchrapee Rangsee : The Study of Leadership: A Case Study of An American Television Series entitled 9-1-1. Advisor: Assoc. Prof. WANCHAI MEECHART

The Fire Department is one of the most important public sector organizations that relate directly to the well-being of people in society and to minimize the risks from disasters that may affect citizens' lives and properties. Therefore, good leadership is essential to managing the mission efficiently and effectively. This research aims to study leadership by analyzing Robert Wade Nash's (Bobby) behavior, the captain of the Los Angeles Fire Department Station 118, from an American Television Series entitled 9-1-1 in both ordinary and crises, analyzed through The Managerial Grid of Robert Blake and Jane Mouton (1964).

The result showed that Robert Nash, aka Bobby, the captain of the Los Angeles Fire Department Station 118, has team management behavior (9,9) in crisis compliance with management grid leadership style in all 54 episodes out of 62 episodes, accounting for 87.09% of the entire story with Bobby appearing. Furthermore, the second most behavioral trait is a country-club management style (1,9) which appeared during after-hours in a total of four episodes and two episodes each for impoverished (1,1) and Middle of the road management (5,5). Lastly, this behavioral trait makes Bobby manageable well under a crisis. Also, he has always been praised and accepted by the members of the organization.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2022

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สัมฤทธิ์ผลสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความอนุเคราะห์และกรุณาอย่างยิ่ง จากรองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าแก่ผู้วิจัย เพื่อให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ทั้งแนวทางและองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ยิ่งในการจัดทำสารนิพนธ์ ตลอดจนตรวจทานแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อดีตรองศาสตราจารย์ ดร. วรกร พัวพันสวัสดิ์ และ อาจารย์ ดร. ชฎิล โรจนานนท์ ที่กรุณาให้เกียรติรับเป็นประธานกรรมการและกรรมการสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคุณป้าอรรณภักดิ์ และคุณแม่ภุชฌิ รั้งชี ผู้ให้การสนับสนุนในด้านกำลังทรัพย์ กำลังกายและกำลังใจที่มีคุณค่ายิ่ง ส่งผลให้การศึกษาปริญญาโทสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณ คุณเจี๊พานรพี คุณเจี๊ภทรมล และคุณเจี๊จรัสสา รั้งชี ผู้ที่เป็นดั่งแสงอาทิตย์แรกหลังฝนตกของผู้วิจัย ขอขอบพระคุณที่เป็นพี่สาวที่น่ารักที่สุดในโลกเสมอมา ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน รวมทั้งคำแนะนำต่างๆ ตลอดระยะเวลาการศึกษาใน หลักสูตรปริญญาโท ขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้อย่างยิ่ง

เพชรรพี รั้งชี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	8
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	8
1.4 ระเบียบวิธีวิจัย.....	9
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	9
1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	9
1.5.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา.....	9
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
1.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ (Leadership).....	12
2.1.1 แนวความคิดตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid).....	13
2.2 ทบทวนวรรณกรรมจากซีรีส์โทรทัศน์อเมริกาเรื่อง 9-1-1.....	21
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	30
3.1 รูปแบบงานวิจัย	31
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
3.4 แผนการดำเนินงานวิจัย	32
แผนการดำเนินงานวิจัย	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4.1 ลักษณะผู้นำของโรเบิร์ต นาซ หรือ บ็อบบี้ในรูปแบบแบบ 9, 9	37
4.1.1 มิติด้านการจูงใจ	41
4.1.2 มิติด้านการแก้ไขข้อขัดแย้ง	47
4.1.3 มิติด้านการตัดสินใจ	54
4.1.4 มิติด้านการวิพากษ์วิจารณ์	68
4.2 ลักษณะผู้นำของโรเบิร์ต นาซ หรือ บ็อบบี้ในรูปแบบแบบ 1, 9	79
4.2.1 มิติด้านการจูงใจ	80
4.3 ลักษณะผู้นำของโรเบิร์ต นาซ หรือ บ็อบบี้ในรูปแบบแบบ 1, 1	86
4.3.1 มิติด้านการตัดสินใจ	87
4.3.2 มิติด้านการริเริ่ม	87
4.4 ลักษณะผู้นำของโรเบิร์ต นาซ หรือ บ็อบบี้ในรูปแบบแบบ 5, 5	90
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
5.1 สรุปผลการวิจัย	95
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	98
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต	100
5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย	101
บรรณานุกรม	102

ประวัติผู้เขียน..... 105



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	10
ตารางที่ 2 ภาวะผู้นำตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid).....	14
ตารางที่ 3 ลักษณะของผู้นำรูปแบบต่างๆ ตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid).....	20
ตารางที่ 4 แผนการดำเนินงานวิจัย	32
ตารางที่ 5 ลักษณะผู้นำของโรเบิร์ต นาซ หรือ บ็อบบี้ตามแนวตาข่ายการจัดการ	36
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนตอนที่ตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 9,9. 40	
ตารางที่ 7 ตัวอย่างเหตุการณ์ภายใต้มิติด้านการจูงใจ.....	42
ตารางที่ 8 ตัวอย่างเหตุการณ์ภายใต้มิติด้านการจูงใจหลังเกิดความผิดพลาด	46
ตารางที่ 9 ตัวอย่างเหตุการณ์ภายใต้มิติด้านการแก้ไขข้อขัดแย้ง	53
ตารางที่ 10 ตัวอย่างเหตุการณ์ภายใต้มิติด้านการตัดสินใจ	62
ตารางที่ 11 ตัวอย่างเหตุการณ์วิธีการตัดสินใจของบ็อบบี้แม้ไม่มีการปรากฏตัวในซีรีส์	66
ตารางที่ 12 ตัวอย่างเหตุการณ์ภายใต้มิติการวิพากษ์วิจารณ์.....	76
ตารางที่ 13 สรุปจำนวนตอนที่ตัวละครบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 9,9.....	77
ตารางที่ 14 แสดงจำนวนตอนที่ตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 1,9	79
ตารางที่ 15 เหตุการณ์ที่บ็อบบี้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมผู้นำในรูปแบบ 1,9.....	84
ตารางที่ 16 สรุปจำนวนตอนที่ตัวละครบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 1,9.....	85
ตารางที่ 17 แสดงจำนวนตอนที่ตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 1,1	86
ตารางที่ 18 สรุปจำนวนตอนที่ตัวละครบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 1,1.....	89

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนตอนที่ตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 5,5	90
ตารางที่ 20 สรุปจำนวนตอนที่ตัวละครบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 5,5.....	92
ตารางที่ 21 สรุปพฤติกรรมตัวละครบ็อบบี้ตามแนวคิดภาวะผู้นำตามแนวทฤษฎีการจัดการ	97



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 เหตุสาธารณภัยในประเทศไทย ประจำปี 2564	2
ภาพที่ 2 โรเบิร์ต นาช หรือ บ็อบบี้ (Robert Wade Nash).....	22
ภาพที่ 3 เฮนเรียตต้า วิลสัน หรือ เฮน (Henrietta Wilson).....	23
ภาพที่ 4 ฮาวเวิร์ด ฮัน หรือ ฮิมมีย์ (Howard Han).....	24
ภาพที่ 5 อีวาน บัคลี หรือ บัค (Evan Buckley).....	25
ภาพที่ 6 เอ็ดมุนด์ ดีแอซ หรือ เอ็ดดี้ (Edmundo Diaz).....	26



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

9-1-1 ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เริ่มออกอากาศครั้งแรกเมื่อวันที่ 3 มกราคม พ.ศ. 2561 ทางช่อง FOX เป็นการเล่าเรื่องราวชีวิตนักผจญเพลิง ที่ต้องเตรียมความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจในการกู้ชีพในเหตุการณ์สุทธะทีกของเมืองลอสแอนเจลิส รัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา ถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับมอบหมายให้ไปถึงสถานที่เกิดเหตุก่อนเป็นหน่วยงานแรก ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์สาธารณภัย หรือเหตุที่ไม่คาดคิดที่สังเกตเห็นว่าอาจเป็นเหตุให้ถึงแก่ชีวิตไม่ว่าจะทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น ประจวบกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ตามสาธารณภัยต่างๆ ที่ประสบ และปัจจัยด้านเวลาที่จำกัด ซึ่งต้องใช้ประสบการณ์ของหัวหน้าทีมในการตัดสินใจพร้อมมอบหมายงานที่ตรงกับความถนัดของลูกน้อง ควบคู่ไปกับความเชื่อใจของผู้ใต้บังคับบัญชาและพร้อมปฏิบัติตามคำสั่งโดยทันที นับว่าเป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในสังคม และเพื่อลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยที่อาจจะส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้น้อยที่สุด ฉะนั้นแล้วการบรรเทาความรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้น หรือกำลังเกิดขึ้นอยู่จึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ฉับไว และสามารถปรับเปลี่ยนแผนการได้ตลอด กล่าวคือหน่วยงานพึงมีแผนสำรอง หากแผนหลักไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งแต่ละหน่วยงานก็มีวิธีการในการรับมือกับภาวะวิกฤตที่แตกต่างกันออกไป โดยแต่ละวิธีนั้นจะมีผลมาจากคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่มีลักษณะของผู้นำเฉพาะตัว ด้วยเหตุนี้ ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติภารกิจ และนำมาซึ่งผลของการปฏิบัติภารกิจ โดยมีโอกาสเป็นไปได้ทั้งในทางบวก และทางลบ เนื่องจากแต่ละเหตุการณ์เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ณ ขณะที่ไม่ทันได้ตั้งตัว และเกินการคาดการณ์ ดังนั้น ผู้นำแต่ละคนจึงจะมีวิธีรับมือกับภาวะวิกฤตที่แตกต่างกัน

เหตุการณ์สาธารณภัยในปัจจุบันที่โลกต้องเผชิญมีความทำลายหลากหลายอย่าง ทั้งสาธารณภัยจากผลกระทบทางธรรมชาติ อาทิ ภาวะโลกร้อนและปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่สูงอันเป็นผลต่อการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของสภาพอากาศที่เป็นเหตุให้เกิดภาวะอากาศแปรปรวน การ

ละลายของแผ่นน้ำแข็งเป็นเหตุให้ระดับน้ำทะเลของโลกเพิ่มสูงขึ้น มีการหนุนของน้ำทะเล ประกอบกับพายุซึ่งมีความเสี่ยงให้เกิดเหตุน้ำท่วม และอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสี่ยงภัยต่อทรัพย์สินของผู้ประสบภัยได้



ภาพที่ 1 เหตุสาธารณภัยในประเทศไทย ประจำปี 2564¹

โดยข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลสาธารณภัย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2565) รายงานว่า หมู่บ้านในประเทศไทยที่โดนผลกระทบจากอุทกภัยประจำปี พ.ศ. 2564 มีจำนวน 29,099 หมู่บ้าน/ชุมชน แต่ในขณะเดียวกันบางพื้นที่ยังประสบภาวะแล้ง ไฟป่าและหมอกควัน โดยมีหมู่บ้านที่ประสบภัย รวมจำนวน 379 หมู่บ้าน/ชุมชน นอกจากนี้ยังมีภัยที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ อาทิ สัตว์มีพิษที่มากับอุทกภัย และเหตุเพลิงไหม้ จากสถิติการรายงานของศูนย์ข้อมูลสาธารณภัย ปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทยได้เกิดเหตุอัคคีภัยทั้งสิ้น 1,999 ครั้ง รวมทั้งเหตุการณ์ที่เป็นผลมาจากการกระทำของมนุษย์ อาทิ อุบัติเหตุบนท้องถนน หรือแม้กระทั่งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไร้การคาดการณ์ อาทิ การแพร่กระจาย

¹ กรมป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณภัย. (2565). *สาธารณภัยในประเทศไทย ประจำปี 2564*. กระทรวงมหาดไทย. Retrieved 23 ก.ย. 2565 from http://relation.disaster.go.th/cmsdetail.PRDP-2.53/43383/menu_8717/5273.5/ปก.เผยแพร่สถิติสาธารณภัยในรอบปี+64

ของโรคระบาดโควิด 19 (COVID - 19) โดยทุกรูปแบบของเหตุวิกฤตล้วนส่งผลให้เกิดความสูญเสียแก่ชีวิตและทรัพย์สินเป็นอย่างมาก ทั้งยังมีผลกระทบระยะยาวในด้านการฟื้นฟูหลังจากการเกิดเหตุ สาธารณภัยนั้นๆ อีกด้วย ด้วยความตระหนักในผลกระทบจากปัญหาสาธารณภัยต่างๆ ที่เกิดการอุบัติขึ้นนั้น ส่งผลให้ทั่วโลกเกิดการตื่นตัวในการค้นคว้าหาแนวทางเพื่อลดผลกระทบจากสาธารณภัย จึงเกิดเป็นการบัญญัติกฎหมาย ข้อปฏิบัติ ระเบียบ และมีการวางเป้าหมายอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมมากขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการลดความเสี่ยง พร้อมทั้งวิธีดำเนินการเชิงรุกและขั้นตอนเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือการภัยพิบัติ โดยเป็นการร่วมมือกันปฏิบัติตั้งแต่ระดับชาติ อาทิจานาชาตินานาชาติ เป็นต้น จนถึงนานาชาติ อาทิจานาชาตินานาชาติ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) เป็นต้น

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ได้ถูกกำหนดขึ้นในการประชุมสมัชชาสหประชาชาติ สมัยสามัญ ครั้งที่ 70 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558 โดยถูกกำหนดขึ้นเพื่อเป็นกรอบการพัฒนาของโลกเพื่อเป็นแนวทางให้แต่ละประเทศดำเนินการร่วมกันบรรลุการพัฒนาทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนโดยไม่ลดทอนความสามารถในการตอบสนองความต้องการของคนรุ่นปัจจุบัน และคนรุ่นหลัง ภายในปี ค.ศ. 2030 (พ.ศ. 2573) ด้วยเหตุนี้ประเทศไทยจึงได้ดำเนินการตามกรอบการดำเนินงานที่เกี่ยวกับพันธกรณีและข้อตกลงระหว่างประเทศว่าด้วยการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยระดับนานาชาติ โดยถือเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมและความเป็นหุ้นส่วนในการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย (Disaster Risk Reduction Partnership) ของประเทศต่างๆ ทั่วโลกให้ตระหนักถึงความสำคัญในการลดความเสี่ยงและลดผลกระทบจากสาธารณภัย ซึ่งมีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน พ.ศ. 2558 - 2573² ที่เกี่ยวข้องกับด้านสาธารณภัยโดยตรง 3 เป้าหมายจากทั้งหมด 17 เป้าหมาย อันได้แก่

- เป้าหมายที่ 1 ขจัดความยากจน
 - เป้าหมายย่อยที่ 1.5 ว่าด้วยการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้ที่ยากจนและอยู่ในสถานการณ์เปราะบาง รวมทั้งลดความเสี่ยงและความล่อแหลมต่อภาวะสภาพ

² สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565a). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน. สำนักนายกรัฐมนตรี. Retrieved 23 ก.ย. 2565 from <https://sdgs.nesdc.go.th/>

อากาศผันผวนรุนแรง การเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และภัยพิบัติ³

- เป้าหมายที่ 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน
 - ตัวชี้วัดที่ 11.A.1 ว่าด้วยการลดผลกระทบ และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มีภูมิทัศน์ต้านต่อภัยพิบัติและให้พัฒนาและดำเนินการตามการบริหารความเสี่ยงจากภัยพิบัติแบบองค์รวมในทุกระดับ⁴
- เป้าหมายที่ 13 ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และผลกระทบที่เกิดขึ้น
 - เป้าหมายย่อยที่ 13.1 ว่าด้วยการเสริมภูมิทัศน์ต้านทานและขีดความสามารถในการปรับตัวต่ออันตรายและภัยพิบัติทางธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับภูมิอากาศในทุกประเทศ⁵

จากกรอบแนวคิดการปฏิบัติระดับนานาชาติ ประเทศไทยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการลดความเสี่ยงและลดผลกระทบจากสาธารณภัย จึงได้ดำเนินการตามกรอบการปฏิบัติการด้านสาธารณภัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ⁶ แผนยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย จึงได้น้อมนำศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนมาเป็นหลักในการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติควบคู่กับการนำเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน 17 ประการมาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อผลักดันการดำเนินงานให้ไปสู่การบรรลุจุดมุ่งหมายของการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยโดยตรง ได้แก่

³ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565c). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 1 ขจัดความยากจน. สำนักนายกรัฐมนตรี. Retrieved 23 ก.ย. 2565 from <https://sdgs.nesdc.go.th/เกี่ยวกับ-sdgs/เป้าหมายที่-1-ยุติความยากจน/>

⁴ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565d). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน. สำนักนายกรัฐมนตรี. Retrieved 23 ก.ย. 2565 from <https://sdgs.nesdc.go.th/เกี่ยวกับ-sdgs/เป้าหมายที่-11-ทำให้เมือง/>

⁵ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565b). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 13 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ. สำนักนายกรัฐมนตรี. Retrieved 23 ก.ย. 2565 from <https://sdgs.nesdc.go.th/เกี่ยวกับ-sdgs/เป้าหมายที่-13-การรับมือกับ/>

⁶ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2564 - 2570. การประชุมคณะรัฐมนตรี, กรุงเทพฯ.

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านความมั่นคง
 - ได้วางเป้าหมายในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง เพื่อแก้ไขปัญหาเดิมที่มีอยู่ พร้อมทั้งป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาใหม่เกิดขึ้นอันจะส่งผลให้การบริหารจัดการและการพัฒนาประเทศในทุกๆด้าน พร้อมทั้ง พัฒนาศักยภาพและระบบเตรียมความพร้อมของประเทศให้พร้อมเผชิญกับสภาวะไม่ปกติ ภัยคุกคามทุกมิติ ทุกรูปแบบและทุกระดับ รวมทั้งภัยพิบัติและภัยคุกคามรูปแบบต่างๆ ได้อย่างแท้จริง
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
 - โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมความมั่นคงของประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภัยพิบัติ ซึ่งรวมถึงระบบการเตือนภัย การเตรียมตัวรับภัยพิบัติและการให้ความช่วยเหลือระหว่างและหลังเกิดภัยพิบัติ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
 - ให้ความสำคัญในการปรับปรุงการบริหารจัดการภัยพิบัติทั้งระบบ และการสร้างขีดความสามารถของประชาชนในการรับมือและการปรับตัวเพื่อลดความสูญเสียและเสียหายจากภัยธรรมชาติและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เพื่อเป็นการถ่ายทอดเป้าหมายและประเด็นยุทธศาสตร์ชาติลงสู่แผนระดับต่างๆ จึงเป็นที่มาของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - 2580 เป็นกรอบการดำเนินการของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศ โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยโดยตรง ได้แก่
- ประเด็นที่ 1 ว่าด้วยเรื่องความมั่นคง
 - แผนย่อยการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง
 - แนวทางการพัฒนา 6 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ว่าด้วยเรื่องของส่วนการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรและการพัฒนาประเทศ

- ประเด็นที่ 7 ว่าด้วยเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์และดิจิทัล
 - แผนย่อยโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมและระบบโลจิสติกส์
 - แนวทางการพัฒนา 4 การขนส่งทางถนน
- แผนย่อยโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล
 - แนวทางการพัฒนา 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลทั้งในส่วนของโครงข่ายสื่อสารหลักภายในประเทศ และโครงข่ายสื่อสารบรอดแบนด์ความเร็วสูง
- ประเด็นที่ 19 ว่าด้วยเรื่องการบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ
 - แผนย่อยการพัฒนาการจัดการน้ำทั้งระบบเพื่อเพิ่มความมั่นคงด้านน้ำของประเทศ
 - แนวทางการพัฒนา 3 จัดระบบการจัดการน้ำในภาวะวิกฤติ

นอกจากนี้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2565 ยังให้ความสำคัญในด้านการจัดการบริหารความเสี่ยงจากสาธารณภัย เพื่อมุ่งให้ประชาชนมีชีวิต และความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น รวมถึงการวางรากฐานและการจัดการโครงสร้างของประเทศ โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยโดยตรง ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมโดยการเสริมสร้างศักยภาพชุมชน การพัฒนาเศรษฐกิจ ชุมชน และการสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยการจัดการเพื่อลดความเสี่ยงด้านภัยพิบัติ
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคงและยั่งยืน โดยพัฒนาระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทั้งทางบกและทางทะเลของประเทศ
- ยุทธศาสตร์ที่ 10 ความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนาด้วยการสร้างความเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา กับประเทศในอนุภูมิภาค ภูมิภาค และนานาชาติ

ประกอบกับพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 มาตรา 11 กำหนดให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานกลางของรัฐในการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศ มีหน้าที่จัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติการศึกษา วิจัยเพื่อหามาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติและประสานการปฏิบัติการสนับสนุนและช่วยเหลือหน่วยงานของรัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาคเอกชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและการสงเคราะห์เบื้องต้น แก่ผู้ประสบภัย ผู้ได้รับอันตราย หรือผู้ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัย ทั้งยังมุ่งเน้นให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากลด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย และมีมาตรฐานตามหลักสากล ตามแนวทางของแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2558 ที่ได้นำแนวคิดการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยมาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนและสอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานต่างๆของโลก ทั้งนี้เพื่อลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากสาธารณภัยได้

โดยซีรีส์ 9-1-1 ได้ถ่ายทอดถึงหลักการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วตามสถานการณ์วิกฤตที่บีบบังคับจากหลาย ๆ ปัจจัยโดยรอบ จนได้รับความนิยมนจนถูกได้รับการเสนอชื่อเข้าชิงรางวัลทางโทรทัศน์มากมายมาโดยตลอดตั้งแต่ฤดูกาลแรกจนถึงปัจจุบัน ทั้งหนึ่งในทีมผู้เขียนบนประพันธ์ ‘ไรอัน เมอร์ฟี’ ยังเคยประสบเหตุวิกฤตกับตนเอง โดยไรอัน เมอร์ฟีได้กล่าวขึ้นในวันแถลงข่าวก่อนวันฉายซีรีส์ตอนแรกว่า “ระหว่างช่วงเวลาค่ำคืนกำลังดำเนินผ่านไป ลูกชายของผม ‘พอร์ต’ เด็กชายวัยเพียง 11 เดือน เขาได้เกิดอาการหยุดหายใจ พวกเราจึงรีบตัดสินใจโทรหา 9-1-1 และแน่นอนว่าพวกเราตกอยู่ในภาวะตื่นตระหนก ทั้งยังต้องทำ CPR (Cardiopulmonary Resuscitation เป็นการช่วยเหลือผู้ป่วยที่กำลังจะหยุดหายใจ หรือหัวใจกำลังจะหยุดเต้น ให้กลับมาหายใจ หรือลมหายใจไหลเวียนได้ตามปกติ⁷) แต่ก็ได้รับความช่วยเหลือที่ดีและรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่กู้ภัยทั้ง 4 คนในเวลาราวๆตีสอง โดยพวกเขาสามารถปฏิบัติภารกิจได้ด้วยความสะดวกอย่างเหลือเชื่อ ไร้ซึ่งความตื่นตระหนก และพวกเขาได้ช่วยให้ลูกชายผมกลับมาหายใจได้อีกครั้ง” โดยจากเหตุการณ์สุดลึ้นระทึกนี้ เมอร์ฟีเผยเพิ่มเติมว่า “แม้ว่าเหตุการณ์จะผ่านไปแล้ว แต่ส่วนตัวเขายังคงนึกถึงเหล่าบรรดาเจ้าหน้าที่ ด้วยความ

⁷ โรงพยาบาลบางปะกอก 3. (2563). มารูจัก . . การทำ CPR วิธีปฐมพยาบาลที่เพิ่มโอกาสรอดชีวิต. โรงพยาบาลบางปะกอก 3.

Retrieved 23 พ.ย. 2565 from https://bangpakok3.com/care_blog/view/39#:~:text=9%20%20มี.ย.%202563,หน้าที่%20สมองอาจเสียหายได้

สมดุของการปฏิบัติงาน ทำให้วันที่เลวร้ายของผู้ประสบภัยได้รับการบรรเทา ดังนั้นผมจึงอยากจะถ่ายทอดเรื่องราวของพวกเขา”⁸ จึงเป็นที่มาของความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่สำคัญอย่างภาวะผู้นำ ในสถานการณ์คับขัน ที่นอกจากประสบการณ์ส่วนบุคคลแล้วนั้น จำเป็นต้องมีคุณสมบัติอื่นๆ อีกเป็น ปัจจัยทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในด้านการกู้ภัย ทั้งผู้ได้บังคับบัญชาไม่รู้สึถึงข้อก้งขาในการ ปฏิบัติหน้าที่ตามคำบัญชาโดยทันที ส่งผลให้ไม่เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่ง ในช่วยการลดความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งยังช่วยในการลดผลกระทบจากสาธารณภัยอีกด้วย นอกจากนี้ผู้ชมยังได้รับความรู้ในหลากหลายแง่มุม รวมทั้งแนวทางและวิธีการ การเอาชีวิตรอด เบื้องต้นหากประสบภัยในลักษณะต่างๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้

1.2 คำถามในการวิจัย

ตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ หัวหน้าหน่วยปฏิบัติงานดับเพลิง สถานีที่ 118 มีภาวะผู้นำ ตามแนวตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) Robert Blake และ Jane Mouton (1964) อย่างไร จึงสามารถบริหารจัดการภายใต้ภาวะวิกฤตได้ดี ทั้งยังได้รับความยกย่องยอมรับ และเป็น ที่รักของสมาชิกในองค์กรเสมอมา

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำของตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ หัวหน้าหน่วย ปฏิบัติงานดับเพลิง สถานีที่ 118 จากซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา 9-1-1 ทั้งในภาวะปกติ และภาวะวิกฤต

1.3.2 เพื่อศึกษาความสอดคล้องระหว่างแนวคิดภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) ของ Robert Blake และ Jane Mouton (1964) กับบทบาทภาวะผู้นำของบ็อบ บี้ หัวหน้าหน่วยปฏิบัติงานดับเพลิงที่ 118

⁸ Turchiano, D. (2018). *Ryan Murphy Says '9-1-1' Was Inspired by Real-Life Family Emergency*. Variety (magazine). Retrieved 23 November 2022 from <https://variety.com/2018/tv/news/ryan-murphy-911-real-life-emergency-inspiration-equity-tca-1202653154/>

1.3.3 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำตามแนว
ตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) ของ Robert Blake และ Jane Mouton (1964)

1.4 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลจากซีรี่ย์โทรทัศน์อเมริกา
เรื่อง 9-1-1 โดยประกอบไปด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสื่อ ทั้งจากซีรี่ย์ ร่วมกับวิธีการศึกษาจาก
สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ตามหลักแนวคิดภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid)

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษารายละเอียดวัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมตัวละครหลัก ประกอบไป
ด้วย โรเบิร์ต นาช (บ๊อบบี้), เฮนเรียตต้า วิลสัน (เฮน), ฮาวเวิร์ด ฮัน (ซิมเนีย), อีวาน บัคลี (บัค) และ
เอ็ดมุนด์ ดีแอส (เอ็ดดี้) จากซีรี่ย์โทรทัศน์อเมริกาเรื่อง 9-1-1 โดยมุ่งศึกษาเฉพาะหน่วยปฏิบัติงาน
ดับเพลิง สถานีที่ 118 ประจำเมืองลอสแอนเจลิส รัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา ซึ่งประกอบด้วย
เนื้อหาจำนวนทั้ง 5 ฤดูกาล รวม 78 ตอน ความยาวตอนละประมาณ 40 - 45 นาที

1.5.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการศึกษาเพื่อการวิจัยนับตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือนพฤศจิกายน
พ.ศ. 2565

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

1.6.1 สามารถนำความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ (The
Managerial Grid) ประยุกต์ใช้ในหน่วยงานได้

1.6.2 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ (The
Managerial Grid)

1.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ภาวะผู้นำตามกรอบแนวคิดภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid)

- ผู้นำแบบ 1,1 หรือ ผู้นำที่ปล่อยเสรี (Impoverished Management)
- ผู้นำแบบ 9,1 หรือ ผู้นำที่เน้นการจัดการแบบเผด็จการ (Authority Obedience Management)
- ผู้นำแบบ 1,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการจัดการแบบสมาคม (Country-Club Management)
- ผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Management)
- ผู้นำแบบ 5,5 หรือ ผู้นำที่เน้นความสมดุลระหว่างการผลิตและผู้ปฏิบัติงาน (Middle of the road)
- ผู้นำแบบ 9+9 หรือ ผู้นำที่มีลักษณะผสมระหว่าง ผู้นำแบบ 1,9 และผู้นำแบบ 9,1 (Paternalism)
- ผู้นำแบบนักถกฉวยประโยชน์ (Opportunism)



ลักษณะของผู้นำในมิติต่างๆ ตามกรอบแนวคิดภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid)

- การจูงใจ
- การแก้ไขข้อขัดแย้ง
- การริเริ่ม
- การสอบถาม
- การโต้แย้ง/การแสดงจุดยืน
- การตัดสินใจ
- การวิพากษ์วิจารณ์



พฤติกรรมของตัวละคร Robert Wade Nash (Bobby)
หัวหน้าหน่วยปฏิบัติงานกู้ภัย สถานีที่ 118 จากซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา 9-1-1

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2562 - 2565 เพื่อพัฒนาระบบการเตรียมพร้อมชาติ รองรับนโยบายที่ 13 พัฒนาระบบการเตรียมพร้อมแห่งชาติ เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางหลักในการเผชิญกับภาวะไม่ปกติและจัดการความเสี่ยงอย่างบูรณาการจากการเผชิญภัยคุกคามทุกรูปแบบ รวมทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติและภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น ดังนั้นนอกจากแนวทางการปฏิบัติแล้วนั้น ภาวะผู้นำเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญ เนื่องด้วยภัยคุกคามมีหลายหลายรูปแบบ ทั้งแบบที่ทันตั้งตัว และเกินความคาดหมาย ดังนั้นภาวะผู้นำที่ดีจะเป็นส่วนช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายได้

โดยซีรีส์ 9-1-1 เป็นซีรีส์ที่ถ่ายทอดผ่านการดำเนินเรื่องในบริบทหลักของหน่วยปฏิบัติงานดับเพลิง หรือนักดับเพลิงที่ประสบพบเจอกับเหตุสาธารณภัยนานารูปแบบ โดยในเรื่องหน่วยปฏิบัติงานดับเพลิงที่ 118 เป็นหน่วยที่มีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานค่อนข้างสูง ปัจจัยหนึ่งที่เป็นปัจจัยหลักในการก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าวเป็นผลมาจากพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีลักษณะที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านเพศสภาพ ทั้งยังมีลักษณะที่ไม่ยอมรับในความสามารถที่แท้จริงของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ครั้งหน่วยงานได้รับการปรับเปลี่ยนผู้บังคับบัญชาใหม่ กลับกลายเป็นอัตราการหมุนเวียนของพนักงานอยู่ในระดับคงที่ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเหมือนในอดีต จากซีรีส์ 9-1-1 แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อความคงอยู่ขององค์กร และความเป็นอยู่ของสมาชิกในองค์กร

แนวคิด ทฤษฎีที่จะนำมาใช้ในการศึกษาหัวข้อ เรื่อง “การศึกษาภาวะของผู้นำ กรณีศึกษาซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เรื่อง 9-1-1” ประกอบไปด้วยแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ (Leadership)

2.2 ทบทวนวรรณกรรมจากซีรีส์โทรทัศน์อเมริกาเรื่อง 9-1-1

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ (Leadership)

ปัจจัยสำคัญที่มีผลให้องค์กรสามารถปฏิบัติภารกิจได้บรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดคือ ภาวะผู้นำ ผู้บังคับบัญชานอกจากเป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บริหารงานตามภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าประสงค์แล้วนั้น ในขณะเดียวกันผู้บังคับบัญชายังต้องมีความจริงใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้างานเพื่อให้ภารกิจขององค์กรสำเร็จตามเป้าประสงค์ เพราะเหตุนี้แล้ว หากผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกขี้ใจหรือมีข้อกังขาต่อผู้บังคับบัญชา อาจส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและอาจเป็นผลให้องค์กรไม่สามารถบรรลุภารกิจตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ภาวะผู้นำจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กร นักวิชาการได้นิยามความหมายของ “ภาวะผู้นำ” ในทัศนะที่ต่างกันไป โดยผู้วิจัยได้รวบรวมคำนิยามไว้ทั้งหมด 4 นิยามความหมาย ดังนี้

Hemphill and Coons (อ้างถึงใน Judith R. Gordon and associates, 1990) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่คอยอำนวยความสะดวกให้กิจกรรมของกลุ่มเป็นไปเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

Barney and Griffin (1992) ให้คำจำกัดความว่า เป็นการใช้อิทธิพลซึ่งปราศจากการบังคับ เพื่อสร้างเป้าหมายของกลุ่มและองค์กร เพื่อกระตุ้นและจูงใจในการบรรลุเป้าหมาย และช่วยในการกำหนดวัฒนธรรมของกลุ่มหรือองค์กร

Shaun Tyson and Tony Jackson (1992)⁹ นิยามภาวะผู้นำว่า เป็นกระบวนการในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องระหว่างผู้นำและผู้ตาม ซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการคือ

1. ผู้นำจะต้องเป็นจุดที่จะเริ่มต้นปรากฏการณ์บางอย่างหรือเป็นผู้ที่ทำให้เกิดปรากฏการณ์หรือเหตุการณ์บางประการ
2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผลของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะต้องสังเกตได้

⁹ วันชัย มีชาติ. (2544). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. โครงการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

3. พฤติกรรมของผู้นำจะต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสมาชิกซึ่งก่อให้เกิดผลของพฤติกรรมดังกล่าว

พยอม วงศ์สารศรี (2534) ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้นำ) ใช้อิทธิพลและอำนาจของตนกระตุ้นชี้แนะให้บุคคลอื่น (ผู้ตาม) มีความกระตือรือร้น เต็มใจทำในสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีเป้าหมายขององค์การเป็นจุดหมายปลายทาง¹⁰

จากคำนิยามข้างต้นสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมหรือกระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งในองค์การได้รับความยอมรับและยกย่องจากสมาชิกอื่นในองค์การให้สามารถใช้อิทธิพลโดยความยินยอมของสมาชิกในองค์การ เพื่อกระตุ้น จูงใจ ชี้แนะ และผลักดันให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายที่ร่วมกันสร้างได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

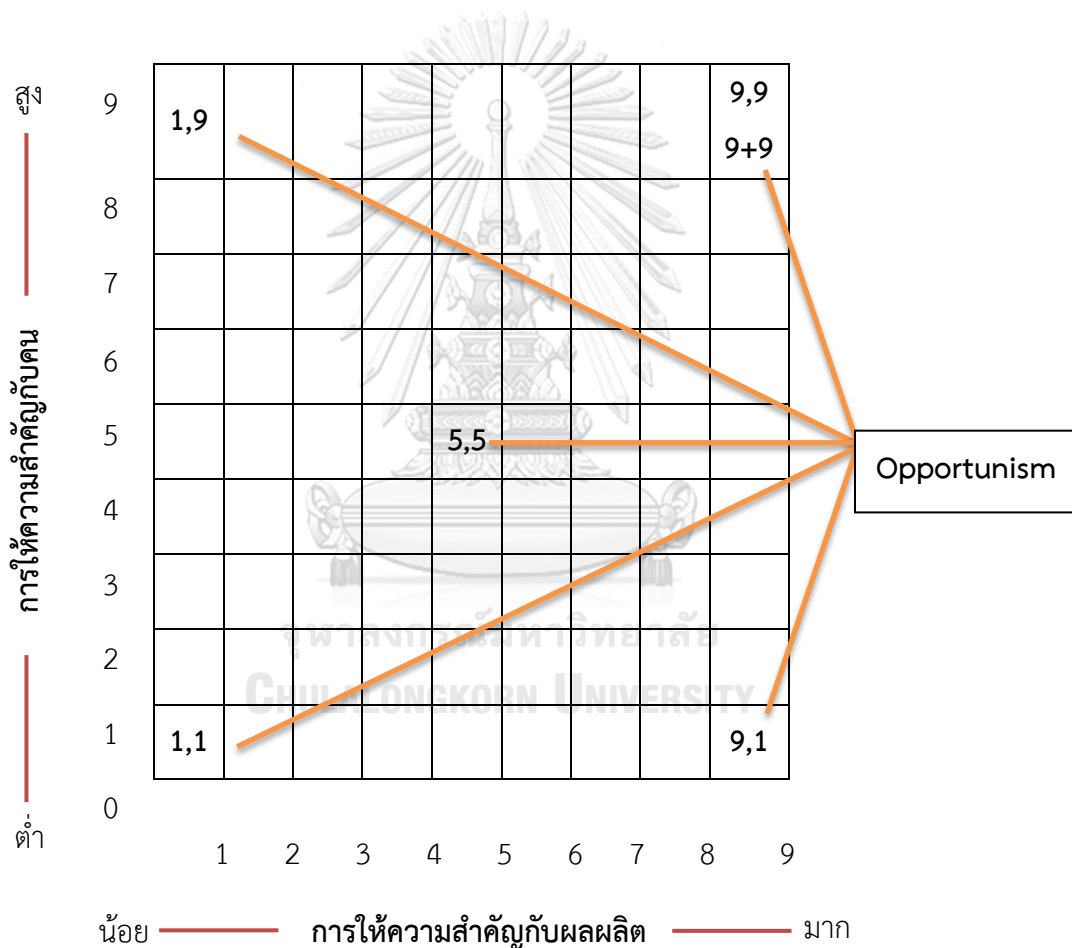
2.1.1 แนวความคิดตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid)

Robert Blake และ Jane Mouton (1964) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีตาข่ายการจัดการ หรือทฤษฎี Managerial Grid ทฤษฎีนี้ว่าด้วยการศึกษาภาวะผู้นำในกลุ่มทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมของผู้นำ แนวความคิดนี้ศึกษาภาวะผู้นำผ่านพฤติกรรมที่ผู้นำได้กระทำหรือแสดงออก โดยทฤษฎีตาข่ายการจัดการสามารถแบ่งพฤติกรรมที่ผู้นำได้แสดงออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ประกอบด้วย พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งเน้นความสำเร็จของงาน (Concern for Production) หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้นำให้ความสนใจและมุ่งเน้นถึงขั้นตอนกระบวนการผลิต ตลอดจนผลผลิต อาทิ แนวทางการตัดสินใจ วิธีการและขั้นตอนการเลือกกลยุทธ์ กระบวนการผลิต และปริมาณของผลผลิต เป็นต้น และพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ของพนักงาน (Concern for People) หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่ยอมรับ ยกย่องให้เกียรติ และมีความเชื่อมั่นต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง

แนวการศึกษาตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) ได้นำเสนอภาวะผู้นำทั้งแบบที่มุ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการผลิต และความสำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านการกำหนดตาราง โดย

¹⁰ พยอม วงศ์สารศรี. (2534). องค์การและการจัดการ. สุภาพการพิมพ์.

กำหนดให้ทั้ง 2 มิติมีการแบ่งระดับของการให้ความสำคัญในด้านต่างๆ โดยเริ่มตั้งแต่ระดับ 0 - 9 การศึกษาภาวะผู้นำผ่านตาข่ายการจัดการจะพิจารณาให้ระดับความสำคัญในเกณฑ์ทั้ง 2 มิติ กล่าวคือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลงานจะพิจารณาว่า ผู้นำให้ความสำคัญกับผลสำเร็จของงาน มากน้อยเพียงไร โดยกำหนดการให้ระดับตั้งแต่ 0 - 9 ในขณะเดียวกัน เกณฑ์ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานก็เช่นเดียวกัน จากการกำหนดระดับดังกล่าว สามารถสร้างตารางและแบ่ง รูปแบบภาวะผู้นำออกเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้



ตารางที่ 2 ภาวะผู้นำตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid)

จากตารางที่ 2 พบว่าแนวความคิดตาข่ายการจัดการแบ่งลักษณะของผู้มาได้ 7 แบบ รายละเอียดดังต่อไปนี้

- ผู้นำแบบ 1,1 หรือผู้นำที่ปล่อยเสรี (Laissez - Faire or Impoverished Management)
 - เป็นลักษณะผู้นำที่ให้ความสำคัญน้อยถึงน้อยที่สุดในด้านการสร้างผลงานและเป้าหมายขององค์กร ละทิ้งงาน ทั้งยังไม่ได้ให้ความสนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ผู้นำในแบบ 1,1 เป็นผู้นำที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์กรน้อยมาก มุ่งเน้นเพียงแต่ปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น ใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด เพื่อให้งานบรรลุเกณฑ์ขั้นต่ำที่สุดที่ได้วางไว้ ผู้นำประเภทนี้อาจเป็นต้นเหตุให้องค์กรเสื่อมถอยลงได้ เนื่องจากการดำเนินงานของผู้ใต้บังคับบัญชาจะถูกปล่อยตามเสรี โดยปล่อยให้เป็นภาระหน้าที่ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ดังนั้นหากองค์กรมีผู้นำแบบ 1,1 จำนวนมาก อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้
- ผู้นำแบบ 9,1 หรือ ผู้นำที่เน้นการจัดการแบบเผด็จการ (Authority Obedience Management)
 - การจัดการแบบนี้ ผู้นำให้ความสำคัญกับการผลิตสูง มุ่งเน้นการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จของผลงาน แต่ในขณะเดียวกัน ผู้นำแบบนี้ให้ความสำคัญและสนใจในด้านความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานน้อย โดยมองว่าผู้ปฏิบัติงานเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรได้ผลผลิตตามที่วางไว้เท่านั้น ผู้นำมุ่งใช้อำนาจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามคำสั่งการ และเน้นการรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้นำมากกว่าการปล่อยเสรีให้สมาชิกองค์กรมีบทบาทในการตัดสินใจ สรุปได้ว่าผู้นำแบบ 9,1 มีการจัดการแบบเผด็จการ และให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องการผลิตหรืองานเป็นสำคัญ

- ผู้นำแบบ 1,9 หรือผู้นำที่เน้นการจัดการแบบสมาคม (Country-Club Management)
 - ลักษณะผู้นำที่ให้ความสำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่าการผลิตผลงาน โดยมุ่งสร้างความสัมพันธ์ ความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในองค์การด้วยการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรให้เกิดขึ้นภายในองค์การ โดยเน้นการเป็นอันหนึ่งอันเดียว และพยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่เล็งเห็นว่าอาจเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในองค์การ แต่ในขณะที่เดียวกันผู้นำแบบนี้ไม่ให้ความสนใจและความสำคัญต่อผลงานและผลผลิต สรุปได้ว่าผู้นำแบบ 1,9 มีการจัดการแบบสุขนิยม เน้นความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์การ และอาจจะไม่ยอมตัดสินใจในสถานะเหตุการณ์ที่สมาชิกในองค์การมีความเห็นไม่สอดคล้องกัน แต่ไม่เน้นผลผลิต และไม่พยายามในการผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การ
- ผู้นำแบบ 5,5 หรือผู้นำที่เน้นความสมดุลระหว่างการผลิตและผู้ปฏิบัติงาน (Organization Man Management or Middle of the road)
 - ผู้นำลักษณะนี้เป็นผู้นำที่ให้ความสำคัญต่อการผลิตในระดับปานกลาง และมุ่งสร้างความสมดุลกับการให้ความสนใจต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยการรักษาวินัยและกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานในระดับที่สามารถยอมรับได้ ซึ่งในขณะที่เดียวกัน ผู้นำแบบนี้ก็มุ่งสร้างประสิทธิภาพการทำงานพอประมาณ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตแม้ว่าจะไม่มากหรือดีที่สุดก็ตาม กล่าวคือ ผู้นำแบบ 5,5 เน้นการสร้าง ความสมดุล และเมื่อเกิดเหตุขัดแย้ง ผู้นำจะตัดสินใจโดยการใช้หลักประชาธิปไตยยึดหลักเสียงส่วนใหญ่ แม้ว่าตัวผู้นำเองจะไม่ได้มีความเห็นที่ตรงกับเสียงส่วนใหญ่ก็ตาม สรุปได้ว่า ผู้นำแบบนี้มีความพยายามที่จะประนีประนอมสูง

- ผู้นำแบบ 9,9 หรือผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Management)
 - การจัดการแบบที่ผู้นำให้ความสำคัญทั้งทางด้านการผลิตและผู้ปฏิบัติงานสูงทั้งสองปัจจัย โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ในขณะเดียวกันผู้นำก็มุ่งสร้างผลงานให้ได้ผลผลิตตามเป้าประสงค์ขององค์การ สรุปได้ว่าผู้นำแบบนี้มุ่งพยายามทำให้ผลผลิตบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ และสนองความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผลให้สมาชิกในองค์การมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ผู้นำแบบ 9,9 จะมีบทบาทเปรียบเสมือนสมาชิกคนหนึ่งในองค์การ โดยร่วมตัดสินใจกับสมาชิกคนอื่นๆ ซึ่งอำนาจการตัดสินใจขึ้นอยู่กับเหตุผล ผู้นำแบบนี้จะมีความพร้อมทั้งในการรับมือกับความขัดแย้งของสมาชิกในองค์การ และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นเหตุเป็นผลเป็นสำคัญ
- ผู้นำแบบ 9+9 หรือ ผู้นำที่มีลักษณะผสมระหว่าง ผู้นำแบบ 1,9 และผู้นำแบบ 9,1 (Paternalism)
 - การจัดการแบบนี้เป็นผู้นำที่มีลักษณะผสมผสานระหว่างผู้นำแบบ 1,9 ที่ผู้นำมุ่งเน้นความสัมพันธ์เป็นสำคัญ และผู้นำแบบ 9,1 ที่ผู้นำเน้นการผลิตเป็นสำคัญ กล่าวคือ ผู้นำในลักษณะแบบ 9+9 มีความเผด็จการสูง ต้องการให้ผู้ได้บังคับบัญชาเคารพและเชื่อฟัง โดยต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานเชื่อมั่นว่าผู้นำเป็นผู้ที่รู้ดีที่สุด มีความสามารถและประสบการณ์ที่มากกว่าสมาชิกทุกคนในองค์การ สามารถเรียกได้ว่าเป็นผู้นำในลักษณะของ การอาบน้ำร้อนมาก่อน และในขณะเดียวกัน ผู้นำต้องการความนับถือและยอมรับจากสมาชิกในองค์การ เป็นผลให้ผู้นำแบบนี้มักจะดูแลผู้ปฏิบัติงานในลักษณะของบิดาและบุตร โดยคาดหวังให้สมาชิกในองค์การพึงระลึกว่าผู้นำเปรียบเสมือนบิดาที่ดูแลความเป็นอยู่ของบุตร แต่ก็มี ความเข้มงวดให้ผู้ปฏิบัติงานกระทำตามที่ผู้นำต้องการและเล็งเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดี

- ผู้นำแบบนักฉวยประโยชน์ (Opportunism)
 - ผู้นำลักษณะนี้เป็นผู้นำแบบที่จะเป็นส่วนผสมของผู้นำทั้ง 6 แบบข้างต้น กล่าวคือ ผู้นำแบบนี้สามารถใช้รูปแบบการจัดการได้ทั้ง 6 รูปแบบ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองมากที่สุด โดยผู้นำแบบนี้ต้องการที่จะได้รับประโยชน์สูงสุดผ่านการวิเคราะห์ว่าการใช้ภาวะผู้แบบใดที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและข้อเสียน้อยที่สุด ผู้นำแบบนี้จะทำได้โดยทั้งสิ้น อาทิ หากสถานการณ์ที่ผู้นำเล็งเห็นว่าการอยู่แบบนิ่งเฉยตามผู้นำแบบ 1,1 จะก่อประโยชน์ได้ ผู้นำแบบนี้ก็จะเงียบ แต่หากสถานการณ์ที่ผู้นำเล็งเห็นว่าต้องแสดงออกโดยการแสดงอำนาจเหนือสมาชิกในองค์การตามผู้นำแบบ 9,1 แล้วได้ประโยชน์ ผู้นำแบบนี้ก็จะปฏิบัติตามผู้นำแบบ 9,1 ในทันที โดยผู้นำแบบ opportunism จะหวาดกลัวหากจะต้องเปิดเผยตัวให้ผู้อื่นรับรู้ หรือกลัวว่าหากผู้อื่นจะรู้ว่าตนมุ่งฉวยประโยชน์ ในขณะที่เดียวกันมักจะพยายามผลักดันให้ตนเองก้าวหน้าและเจริญเติบโตในหน้าที่การงานต่อไป

จากที่ได้กล่าวมาภาวะผู้นำตามแนวคิดตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) สรุปได้ว่า ผู้นำแต่ละคนจะมีรูปแบบการนำและการบริหารองค์การที่แตกต่างกัน โดยผู้นำแต่ละคนจะมีรูปแบบการนำแบบหลัก (Dominant) และรูปแบบรอง (Back-Up) กล่าวคือ โดยปกติแล้วนั้นผู้นำจะมีรูปแบบการนำแบบใดแบบหนึ่งเป็นรูปแบบหลัก อาทิ ผู้นำที่ยึดการจัดการแบบ 5,5 เป็นหลัก แต่อาจมีการใช้แบบ 9,1 มาใช้เป็นรูปแบบรองลงมาที่อาจเลือกใช้ได้ เป็นต้น ผู้นำแต่ละคนก็จะมี ความแตกต่างกันออกไปสำหรับรูปแบบหลักและรูปแบบรอง โดยบางผู้นำอาจมีความแตกต่างระหว่างรูปแบบหลักและรูปแบบรองที่ใกล้เคียงกันมาก (Thin Dominant) แต่ในขณะที่เดียวกัน บางผู้นำมีรูปแบบหลักในลักษณะที่เด่นชัด (Thick Dominant)

รูปแบบผู้นำทั้ง 7 รูปแบบตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) สามารถสรุปลักษณะเด่นของผู้นำในแต่ละแบบได้ดังตารางต่อไปนี้

ลักษณะ ของผู้นำ ในมิติ ต่างๆ	ประเภทผู้นำ						
	1,1	1,9	5,5	9,1	9,9	9+9	Opportunism
การจูงใจ	ไม่มี แผนการ จูงใจใดๆ แก่สมาชิก ในองค์การ	สร้างความ สัมพันธ์ อันดีซึ่งกัน และกัน ภายใน องค์การ	ปรารถนา สังคม รวม ถึงบรรยา- ภาคแบบ เพื่อนช่วย เพื่อนใน องค์การ	ควบคุม สมาชิกใน องค์การให้ ปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับ มอบหมาย	มุ่งมั่น ความสำเร็จ ของผลงาน ควบคู่กับการ ตอบสนอง ความ ต้องการของ ผู้ปฏิบัติงาน	ปรารถนา ให้สมาชิก ในองค์การ เคารพยก ย่อง	จูงใจ ผู้ปฏิบัติงานใน การทำงาน เพื่อตอบสนอง ต่อ ผลประโยชน์ ส่วนตน
การ แก้ไขข้อ ขัดแย้ง	นิ่งเฉยต่อ ความ ขัดแย้ง ต่างๆ ที่ เกิดขึ้น ภายใน องค์การ	ยอมผู้อื่น เนื่องจาก หลีกเลี่ยง ความ ขัดแย้งต่อ สมาชิกคน อื่นๆ ใน องค์การ	ประนี- ประนอม	ใช้อำนาจ	ใช้หลักเหตุ และผล	เผด็จการ โดยการ ปลุกฝังว่า หัวหน้าถูก เสมอ	หลีกเลี่ยงการ เลือกข้างเพื่อ ผลประโยชน์ จากทั้งสอง ฝ่าย
การริเริ่ม	ไม่ริเริ่ม	ตอบสนอง ต่อการ ริเริ่มของ สมาชิกใน องค์การ	ปฏิบัติ ตาม นโยบาย	ริเริ่มเอง ปราศจาก ความเห็น จากผู้อื่น	เน้นการสร้าง ผลงาน	คอยดูแล เมื่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาทำได้	ริเริ่มเพื่อ ผลประโยชน์ ส่วนตน
การ สอบถาม	ไม่ต้องการ เกี่ยวข้อง ใดๆ ถือว่า ยิ่งรู้น้อย ยิ่งดี	สอบถาม แบบตื้นๆ เชิงเอาใจ สมาชิกใน องค์การ	สอบถาม แบบตื้น และอ้อม	สอบถาม แบบไม่ เกรงใจ ตรง เพื่อค้นหา ความจริง	สอบถาม แบบลงลึก ครบถ้วน	สอบถาม แบบลงลึก เชิง ตรวจสอบ	สอบถามเพื่อ ความสนใจ ส่วนตน

ลักษณะ ของผู้นำใน มิติต่างๆ	ประเภทผู้นำ						
	1,1	1,9	5,5	9,1	9,9	9+9	Opportunism
การโต้แย้ง/ การแสดง จุดยืน	ไม่ได้แย้ง ใดๆ เนื่องจาก เกรงว่า จะ กระทบ กับ ตำแหน่ง หัวหน้า	ไม่แสดง จุดยืน อย่าง ชัดเจน	ไม่ตอบโต้ ขณะที่ หากโดน ลูกหน้ก จะถอย	ตรงไป ตรงมา	ไม่ปกปิด ความจริง ชัดเจนทั้ง ในส่วนของ การโต้แย้ง และการ แสดงจุดยืน	โต้แย้งอย่าง จริงจัง เนื่องจาก มั่นใจใน ความคิด และความ สามารถ ของตน	ไม่ได้แย้ง เนื่องจากไม่ ต้องการเปิดเผย ความในใจต่อ ผู้อื่น
การ ตัดสินใจ	หลีกเลี่ยง การ ตัดสินใจ	หลีกเลี่ยง การ ตัดสินใจ	ประชาธิปไตย ให้ ความ สำคัญ กับเสียง ส่วนมาก	ผู้นำ ตัดสินใจ ด้วยตนเอง แต่เพียงผู้ เดียว	ยึดหลักเหตุ และผล อ้างอิงจาก ข้อมูลที่มี	ผู้นำ ตัดสินใจ ด้วยตนเอง แต่เพียงผู้ เดียว	ยึดประโยชน์ ส่วนตนเป็นหลัก ฉะนั้นจะเลือก ตัดสินใจกับฝ่าย ที่ผู้นำจะได้ ประโยชน์
การวิพากษ์ วิจารณ์	มุ่งเน้นไม่ เกี่ยวข้อง ใดๆ กับ สมาชิก ใน องค์การ	วิพากษ์- วิจารณ์ เฉพาะ เรื่องที่ตี ไม่วิจารณ์ ในทางลบ	ไม่ตำหนิ ผู้ปฏิบัติ- งานมาก นักในกรณี เกิดความ ผิดพลาด	เน้นการ จับผิด เนื่องจาก ต้องการ ผลผลิต ตามเป้า ประสงค์	วิพากษ์ วิจารณ์ ในแง่ สร้างสรรค์ เน้นการ สำรวจเพื่อ นำไป ปรับปรุง แก้ไข	ถือตนเป็น ใหญ่ไม่ ยอมให้ สมาชิกใน องค์การ วิจารณ์ ยึดหลักบิดา และบุตร	หากได้ ประโยชน์จะทำ

ตารางที่ 3 ลักษณะของผู้นำรูปแบบต่างๆ ตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการ
(The Managerial Grid)

2.2 ทบทวนวรรณกรรมจากซีรีส์โทรทัศน์อเมริกาเรื่อง 9-1-1

ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกาเรื่อง 9-1-1 เป็นซีรีส์ที่ถ่ายทอดเรื่องราวการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการด้านหน้าลออสแอนเจลิส (Los Angeles First Responders) โดยรวมทั้งฝ่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจ (LAPD: Los Angeles Police Department), ฝ่ายแพทย์ฉุกเฉิน (Paramedics), ฝ่ายสายด่วน (Dispatchers) และฝ่ายที่สำคัญอีกฝ่ายคือ พนักงานผจญเพลิง (LAFD: Los Angeles Fire Department) โดยซีรีส์เรื่องนี้มุ่งนำเสนอเรื่องราวชีวิตของหน่วยปฏิบัติงานดับเพลิง สถานีที่ 118 หน่วยดับเพลิงหนึ่งประจำเมืองลออสแอนเจลิส รัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา ผ่านเหตุการณ์สุดระทึกต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นว่าถึงข้อคิดต่างๆ มากมาย ที่สอดแทรกอยู่ในทุกตอน โดยซีรีส์ถ่ายทอดผ่านเหตุฉุกเฉินที่เป็นปัจจัยส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงไปของพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติภารกิจ โดยเหตุการณ์แบบแรกคือเหตุที่เราล้วนเจอกันทุกคนในทุกวัน ไม่ว่าจะ เป็นภาวะไม่สุขกายสบายใจจากการจบสถานะความสัมพันธ์กับแฟนมาแรมปี แม้เวลาผ่านมานานแต่อาการยังคงอยู่ หรือแม้กระทั่งการเจ็บป่วยเรื้อรังขั้นรุนแรงของสมาชิกในครอบครัว เป็นเหตุให้ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของตัวบุคคล เหตุฉุกเฉินแบบที่สอง เป็นเหตุฉุกเฉินที่ไม่อยากให้เกิดขึ้น และมีที่มาโดยไม่มีคำเตือน อาทิ รถชน ไฟไหม้ คนบุกรุก หรือแม้กระทั่ง ภาวะหัวใจวายเฉียบพลัน ที่ไม่สามารถระบุได้ชัดเจนเลยว่าอาการดังกล่าวจะเกิดการกำเริบขึ้นในช่วงเวลาใด และเมื่อเกิดเหตุวิกฤตที่สังเกตเห็นว่าอาจเกิดการคาดการณ์ประชาชนที่ได้รับผลกระทบการเหตุดังกล่าวมักดำเนินการติดต่อสายด่วนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทันทีที่เกิดเหตุ เพื่อหวังให้หน่วยงานดังกล่าวมาปฏิบัติหน้าที่และลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการเสียชีวิตหรือเสียชีวิตได้ ด้วยเหตุนี้ส่งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีการตื่นตัวและพร้อมรับมืออยู่ตลอดเวลา เนื่องจากไม่สามารถคาดการณ์ได้เลยว่าสาธารณภัยจะเกิดขึ้นด้วยลักษณะอย่างไรและเมื่อใด โดยการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการด้านหน้าลออสแอนเจลิส (Los Angeles First Responders) รวมทั้งฝ่ายสายด่วน (Dispatchers), ฝ่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจ (LAPD: Los Angeles Police Department), และฝ่ายที่สำคัญอีกฝ่ายคือ พนักงานผจญเพลิง หรือพนักงานดับเพลิง (LAFD: Los Angeles Fire Department) โดยปฏิบัติภารกิจควบคู่ไปกับฝ่ายแพทย์ฉุกเฉิน (Paramedics) เฉกเช่นเดียวกับเรื่องราวในซีรีส์ 9-1-1 ตัวละครสำคัญของหน่วยปฏิบัติการดับเพลิงของสถานีที่ 118 คือ บ็อบบี้ ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสถานี หรือกัปตัน โดยหน่วยแพทย์ฉุกเฉินเปรียบเสมือนอีก 1 หน่วยสำคัญที่อยู่ภายใต้การปกครองของหน่วยดับเพลิง ซึ่งตัวละครหลักที่อยู่

ภายใต้ทีมแพทย์ฉุกเฉินคือ ซิมเนีย และเฮน แต่กระนั้นทุกตัวละครล้วนมีพื้นฐานเบื้องต้นในการกู้ชีพ เช่นเดียวกัน การปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันทั้งด้านเวลาที่จำกัดในการปฏิบัติงานเนื่องจากหากปฏิบัติงานล่าช้าอาจเป็นผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินได้ และทั้งด้านสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานหน่วยหน้า ในบางครั้งอาจเกิดความตึงเครียดจากเหตุฉุกเฉินเบื้องต้น จึงต้องมีวิธีรับมือที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ฉะนั้นแล้วเมื่อสมาชิกในองค์การเกิดภาวะย่ำแย่ จึงตกเป็นหน้าที่ของผู้นำในการจัดการกับเหตุสุดวิสัยต่างๆ เพื่อพัฒนาและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ตัวละครหลักในซีรีส์เรื่อง 9-1-1 โดยมุ่งเน้นเฉพาะหน่วยปฏิบัติการดับเพลิงสถานีที่ 118 มีทั้งหมด 5 ตัวละคร ประกอบด้วย



ภาพที่ 2 โรเบิร์ต นาช หรือ บ็อบบี้ (Robert Wade Nash)

1. โรเบิร์ต นาช หรือ บ็อบบี้ (Robert Wade Nash) หัวหน้าหรือกัปตันหน่วยปฏิบัติการดับเพลิง สถานีที่ 118 เมืองลอสแอนเจลิส ผู้เป็นที่พึ่งพาทั้งทางกายและทางใจของสมาชิกในองค์การ ด้วยประสบการณ์ที่กัปตันบ็อบบี้เคยประสบในอดีตจึงเป็นเหตุส่งผลให้กัปตันเปลี่ยนแนวทางการใช้ชีวิตและกระบวนการในการปฏิบัติงาน เดิมทีบ็อบบี้เคยดำรงตำแหน่งกัปตันสถานีมาก่อน จากหน่วยดับเพลิงเมืองเซนต์พอล (St. Paul Fire Department) รัฐมินนิโซตา แต่เนื่องด้วยเหตุไม่คาดฝันคือ เหตุเพลิงไหม้อย่างรุนแรงที่อพาร์ทเมนต์แห่งหนึ่งในเมืองเซนต์พอล ซึ่งอพาร์ทเมนต์แห่งนี้เป็นที่พักอาศัยของบ็อบบี้และครอบครัว โดยต้นเพลิงคือห้องที่บ็อบบี้พักอาศัยและต้นเหตุของเพลิงดังกล่าวก็มีสาเหตุมาจากการกระทำอันขาดสติ

ของบ๊อบบี้ ส่งผลให้บ๊อบบี้สูญเสียภรรยาสุดที่รัก พร้อมบุตรอีก 2 คนไปกับกองเพลิงอย่างไม่
มีวันกลับ ด้วยเหตุนี้ส่งผลให้บ๊อบบี้ตั้งปณิธานในการช่วยชีวิตผู้อื่นให้เท่ากับการสูญเสียที่
เกิดขึ้นจากเพลิงไหม้ที่ตนเองเป็นต้นเหตุ พร้อมทั้งย้ายสู่เมืองลอสแอนเจลิส บ๊อบบี้กลายเป็น
หัวหน้าที่พร้อมผจญเหตุสาธารณภัยไปพร้อมกับสมาชิกในองค์การ มีไหวพริบดีและมีการ
คาดการณ์ที่แม่นยำ ทั้งยังให้อิสระแก่ผู้อื่นในการเสนอความคิดเห็นในขณะออกปฏิบัติการกิจ
เพื่อให้ภารกิจผ่านไปได้อย่างดี นอกจากนี้บ๊อบบี้เป็นบุคคลที่ถนัดในด้านการประกอบอาหาร
จึงกลายเป็นธรรมเนียมขององค์การว่า ก่อนและหลังปฏิบัติการกิจทุกคนจะรวมตัวกันที่
ห้องอาหารในสถานีเพื่อรับประทานอาหารที่บ๊อบบี้เป็นคนทำพร้อมกัน นอกจากนี้ยังคอย
มันจัดปาร์ตี้ที่บ้านในช่วงวันหยุดหรือเทศกาลสำคัญโดยมีสมาชิกของสถานี 118 มาร่วมด้วย
ตลอด ถือเป็น การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในองค์การ จึงเป็นเหตุให้
ผู้ใต้บังคับบัญชาศรัทธาและยกย่องบ๊อบบี้ในฐานะหัวหน้าสถานี และเพื่อนร่วมสถานีคนหนึ่ง



ภาพที่ 3 เฮนเรียตต้า วิลสัน หรือ เฮน (Henrietta Wilson)

2. **เฮนเรียตต้า วิลสัน หรือ เฮน (Henrietta Wilson)** อดีตผู้แทนยาสาวสู่หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน
ภายใต้หน่วยปฏิบัติการดับเพลิง สถานี 118 โดยจุดเริ่มต้นในสายแพทย์ฉุกเฉินของเฮนคือ
ในขณะที่เฮนกำลังเจรจาเรื่องยากกับหัวหน้าเก่าในท้องทำงาน หัวหน้าของเฮนเกิดอาการแน่น
หน้าอกเฉียบพลัน เป็นเหตุให้มีอาการหายใจติดขัด ด้วยสถานการณ์ที่บีบบังคับและด้วยที่
เฮนมีความรู้การปั๊มหัวใจเบื้องต้น จึงสามารถช่วยชีวิตหัวหน้าไว้ได้ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นจุด

เปลี่ยนในสายงานของเฮนจากผู้แทนยาสู่น่วยแพทย์ฉุกเฉินประจำหน่วยปฏิบัติการดับเพลิง
สถานีที่ 118



ภาพที่ 4 ฮาวเวิร์ด ฮัน หรือ ชิมนีย์ (Howard Han)

3. **ฮาวเวิร์ด ฮัน หรือ ชิมนีย์ (Howard Han)** ชายชาวเกาหลีที่ย้ายตามบิดาพร้อมด้วยมารดา มาอยู่ที่แคลิฟอร์เนียตั้งแต่ 5 ขวบ ซึ่งงานของคุณฮัน (บิดาของชิมนีย์) มีระยะเวลา 2 ปี แต่กลับยึดเยื้อยาวนานถึง 6 ปี ส่งผลให้คุณฮันเกิดความผูกพันกับถิ่นที่อยู่ปัจจุบัน และเนื่องด้วยความสัมพันธ์ที่สั่นคลอนระหว่างคุณฮันและคุณนายฮัน ทำให้คุณนายฮันตัดสินใจไม่ย้ายกลับเกาหลีพร้อมสามี ทั้งชิมนีย์ที่ไม่ค่อยมีความสัมพันธ์ในทางที่ดีกับบิดาสักเท่าไร จึงตัดสินใจอยู่ที่อเมริกากับมารดา แต่หลังจากนั้นไม่นานเมื่อชิมนีย์อายุได้ 15 ปีก็ประสบภัยชีวิตอย่างหนักจากการสูญเสียมารดาไปด้วยโรคมะเร็ง ทำให้ชิมนีย์ต้องย้ายไปอาศัยอยู่กับเพื่อนสนิทชาวเกาหลีนามว่า เคลวิน โดยครอบครัวของเคลวินเอ็นดูและดูแล ชิมนีย์เสมือนเป็นลูกชายอีกคน ด้วยเหตุการณ์นี้ทำให้ทั้งสองสนิทกันมากเหมือนเป็นพี่น้องกันจริงๆตามสายเลือด ต่อมาหลังจากเรียนจบ ชิมนีย์ได้ลองทำงานหลายอย่างจนมาลงเอยที่บาร์ที่เคลวินทำงานอยู่ คีฬาหนึ่งเกิดเหตุไฟไหม้ที่บาร์ ชิมนีย์สามารถควบคุมสติจนสามารถควบคุมสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี จึงเป็นแรงบันดาลใจให้ทั้งชิมนีย์และเคลวินมีแรงปรารถนาที่อย่างจะเป็นนักผจญเพลิง ทั้งสองมีความตั้งใจและมุ่งมั่นจะงานได้ทำงานเป็นพนักงานดับเพลิงในหน่วยปฏิบัติการหนึ่ง แล้วแต่เหตุไม่คาดฝันก็เกิดขึ้นกับเคลวินระหว่างปฏิบัติหน้าที่ เป็นเหตุ

ให้ถึงแก่ชีวิต ส่งผลให้ซิมเนียนี่มุ่งมั่นในการเป็นนักผจญภัยหนักยิ่งขึ้นด้วยความคิดที่ว่า เป็นการ
ทำเพื่อระลึกถึงเคลวิน



ภาพที่ 5 อีวาน บัคลี หรือ บัค (Evan Buckley)

4. **อีวาน บัคลี หรือ บัค (Evan Buckley)** สมาชิกหนุ่มน้อยเล็กประจำสถานี 118 บัคลีเกิดและเติบโตที่รัฐเพนซิลเวเนียในครอบครัวที่พึ่งสูญเสียลูกชายคนรอง ทำให้บัคได้รับความสนใจน้อยมากจากบิดาและมารดา จะมีเพียงพี่สาวคนโต แมตตี้ บัคลี ที่คอยดูแลและคอยเล่นกับบัคในวัยเยาว์ แต่ด้วยนิสัยลูกผู้ชายจึงทำให้บัคมีนิสัยที่ผาดโผนและกล้าเสี่ยง เป็นเหตุให้บัคมีแผลติดตัวกลับมาบ้านทุกครั้ง และก็เป็นแมตตี้ พี่สาวผู้แสนดีที่คอยทำแผลให้บัคทุกครั้ง นอกจากนี้ ไม่ว่าจะเวลาจะผ่านไปจนกระทั่งบัคโตเข้าสู่ช่วงวัยรุ่น บัคก็ยังไม่ได้รับความสนใจจากผู้ที่เป็นพ่อและแม่ จึงเป็นเหตุให้บัครักแมตตี้มากเพราะเปรียบเสมือนครอบครัวเพียงคนเดียวของบัค จากนั้นบัคเริ่มออกจากบ้านเพื่อไปใช้ชีวิตของตนเอง ทั้งการเริ่มทำงานในฟาร์มปศุสัตว์แห่งหนึ่ง หรือแม้กระทั่งการย้ายไปทำอาชีพบาร์เทนเดอร์ที่เปรู จนกระทั่งได้กลับมาเข้าร่วมหน่วยปฏิบัติงานที่ 118 แห่งเมืองลอสแอนเจลิส บัคทุ่มเทกับทุกภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และด้วยความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นของสมาชิกในองค์การผ่านกิจกรรมต่างๆ ทำให้บัครู้สึกผูกพันและรักทุกคนเสมือนคนในครอบครัว และรักบ๊อบบี้เปรียบเสมือนบิดาผู้ให้กำเนิด



ภาพที่ 6 เอ็ดมุนโด ดีแอซ หรือ เอ็ดดี้ (Edmundo Diaz)

5. **เอ็ดมุนโด ดีแอซ หรือ เอ็ดดี้ (Edmundo Diaz)** อดีตนายแพทย์ทหารที่เคยไปเป็นแพทย์ทหารประจำหน่วยรบที่อัฟกานิสถาน เอ็ดดี้มีบุตรชาย 1 คนวัย 10 ขวบ แต่ระหว่างที่ภรรยาของเอ็ดดี้ตั้งครรภ์อยู่นั้น เกิดภาวะแทรกซ้อนเป็นเหตุให้ คริสโตเฟอร์ อีแอซ เกิดมาพร้อมกับภาวะสมองพิการ แต่เอ็ดดี้และภรรยาได้เลี้ยงดูคริสโตเฟอร์มาเป็นอย่างดี หลังจากที่เอ็ดดี้ย้ายกลับมาจากอัฟกานิสถาน ด้วยความที่คริสโตเฟอร์ภูมิใจกับพ่อที่ใส่ยูนิฟอร์มเท่ๆ จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่เอ็ดดี้เข้าร่วมหน่วยปฏิบัติการดับเพลิง สถานีที่ 118 ในฐานะแพทย์ฉุกเฉิน และด้วยความสัมพันธ์ที่ดีในสถานี ทำให้บุคคลายเป็นเพื่อนสนิทของคริสโตเฟอร์ไปโดยปริยาย

ด้วยที่มาของแต่ละตัวละครที่แตกต่างกัน แต่ด้วยการจัดการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบ็อบบี้ ส่งผลให้สถานี 118 ปฏิบัติหน้าที่ออกมาได้บรรลุตามเป้าหมาย สามารถควบคุมสถานการณ์สาธารณภัย ทั้งยังลดความเสี่ยงที่จะเกิดกับชีวิตและทรัพย์สินได้แม้ว่าจะประสบพบกับเหตุการณ์ที่มีความระทึกขวัญต่างกันไป

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(วัชร ไขยสาร, 2549) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำ: พลวัตการเป็นผู้นำของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นผู้นำ ทั้งยังศึกษาและวิเคราะห์ภาวะผู้นำของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร นับตั้งแต่การเข้าสู่วงการการเมือง จนกระทั่งช่วงที่ได้รับคะแนนนิยมสูงสุด จนถึงช่วงที่ถูกคัดค้านอย่างรุนแรง ผ่านการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษาจากข้อมูลเอกสารทางวิชาการ รวมทั้งข้อมูลวิชาการจากชีวประวัติ การทำงาน และประสบการณ์ของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร โดยผลการศึกษาพบว่า พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร มีวิสัยทัศน์กว้างไกลในทุกประเด็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมุมมองของการบริหารงานทางธุรกิจ เมื่อครั้งที่ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนายกรัฐมนตรีอยู่นั้นท่านได้นำหลักการทางธุรกิจมาใช้กับนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน จึงเป็นเหตุที่ส่งผลโดยตรงสู่การปรับเปลี่ยนกฎหมายหลายฉบับ เพื่อไม่ให้ขัดแย้งต่อนโยบาย ไม่เช่นนั้นจะไม่สามารถนำนโยบายของตนเองไปปฏิบัติเป็นรูปธรรมได้ โดยมีหลายนโยบายที่สามารถใช้ได้จริงและส่งผลดีต่อสังคม ทั้งบางนโยบายยังสามารถแก้ปัญหาของประเทศได้อย่างตรงจุดและไม่เคยมีนโยบายแบบนี้ปรากฏมาก่อนในอดีต แต่ในขณะเดียวกัน พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ถูกกล่าวหาว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาตรงข้ามกับที่เป็นอยู่จริง โดยบางครั้งเป็นคำพูดที่ค่อนข้างไปในแนวทางสร้างความเกลียดชังและเป็นการแบ่งชนชั้นของคนในสังคม อาทิ การสื่อสารที่สามารถแปลความได้ว่า หากใครไม่เลือกพรรคไทยรักไทยถือว่าเป็นคนโง่ สรุปได้ว่าผู้นำลักษณะนี้อาจส่งผลกระทบต่อบ้านเมืองได้ในยามที่กำลังเผชิญวิกฤตความแตกแยกและเมื่อครั้งที่บ้านเมืองต้องการความสมานฉันท์¹¹

(ทิพารี กาญจนพิบูลย์, 2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำตามทฤษฎีตาข่ายการบริหาร ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 103 คน ผ่านการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยการเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบวัดรูปแบบการบังคับบัญชา จากผลการศึกษาพบว่า รูปแบบภาวะผู้นำที่พบได้ในคณะผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิค เป็นผู้นำแบบทีมงาน โดยมีจำนวน 47 คน สามารถคิดเป็นร้อยละได้ 45.6 รองลงมาได้แก่ ผู้นำแบบประนีประนอม จำนวน 36 คน ผู้นำแบบเน้นผลผลิต จำนวน 13 คน ผู้นำแบบเน้น

¹¹ วัชร ไขยสาร. (2549). ภาวะผู้นำ: พลวัตการเป็นผู้นำของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร สถาบันพระปกเกล้า]. กรุงเทพฯ.

ความสัมพันธ์ จำนวน 5 คน และผู้นำแบบปล่อยปะละเลย จำนวน 2 คน สรุปได้ว่า แม้ว่าผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคส่วนใหญ่จะมีภาวะผู้นำในรูปแบบเน้นความเป็นทีมและประนีประนอม นับเป็นร้อยละ 80 ของผู้บริหารทั้งหมด แต่ไม่ควรข้ามผ่านจัดปัญหาไป ควรส่งเสริม และพัฒนาให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำแบบเน้นความเป็นทีมมากที่สุด¹²

(ทิวพร รังงาม, 2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของรูปแบบภาวะผู้นำและการรับรู้บรรยากาศองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ ในบุคลากรทางการพยาบาลสังกัดโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 500 คน ผ่านการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยการเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ 1. แบบวัดรูปแบบภาวะผู้นำ 2. แบบวัดการรับรู้บรรยากาศขององค์การ 3. แบบวัดความผูกพันต่อองค์การ และ 4. แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากผลการศึกษาพบว่า รูปแบบภาวะผู้นำที่พบเป็นส่วนใหญ่ในองค์การคือรูปแบบผู้นำแบบทีมงานสัมพันธ์ และไม่พบผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบปล่อยปะละเลยแม้แต่เพียงคนเดียวในองค์การ¹³

(กนก ขวัญเรือน, 2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจหัวหน้างาน การรับรู้ ภาวะผู้นำ ตามแนวคิดตาข่ายบริหารงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันภัย จำนวน 207 คน ผ่านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามด้านความไว้วางใจหัวหน้างาน ด้านการรับรู้ ภาวะผู้นำตามแนวคิดตาข่ายบริหารงาน และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลการศึกษาพบว่า ความไว้วางใจต่อหัวหน้างาน ภาวะผู้นำแบบมุ่งงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ กล่าวคือ หัวหน้ามีพฤติกรรมของความเป็นผู้นำในรูปแบบที่มุ่งเน้นผลการผลิต เน้นให้พนักงานสร้างยอดขายให้ได้ตามเป้า โดยละเลยความตึงเครียด และความเหนื่อยล้าจากงานที่อาจกระทบต่อสภาพจิตใจและสภาพร่างกายของพนักงาน ซึ่งรูปแบบภาวะผู้นำในลักษณะนี้อาจจะส่งผลกระทบต่อผลการ

¹² ทิวพร รังงามพิบูลย์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำตามทฤษฎีตาข่ายการบริหาร ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. กรุงเทพฯ.

¹³ ทิวพร รังงาม. (2559). ความสัมพันธ์ของรูปแบบภาวะผู้นำและการรับรู้บรรยากาศองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ ในบุคลากรทางการพยาบาลสังกัดโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง. 42(2), 125-147.

ปฏิบัติงานของพนักงานได้ เนื่องจากผู้นำไม่ได้ให้ความสำคัญในด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร อาจส่งผลให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์ เพราะไม่สามารถเสนอความคิดเห็นหรือโต้แย้งใดๆ ได้เลย จึงเป็นเหตุให้องค์กรควรปรับมุมมองและให้ความสำคัญกับด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องมากขึ้น¹⁴

(ปรากฏ วารุณประภา, 2557) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำด้านการบรรเทาสาธารณภัยของกรุงเทพมหานคร ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 33 คน ได้แก่กลุ่มนักการเมือง กลุ่มนักธุรกิจ กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มราชการ กลุ่มองค์กรอิสระ และกลุ่มนักวิชาการ พร้อมดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ดับเพลิงผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่จำนวน 325 คน จากผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำด้านการบรรเทาสาธารณภัยในอดีตมีแนวทางการปฏิบัติงานแบบตั้งรับ จึงมีภาวะผู้นำในรูปแบบของผู้คลี่คลายวิกฤตที่ขาดความพร้อม ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะผู้นำสู่การดำเนินงานแบบผู้ปกป้องรักษาชีวิตที่เก่งกาจด้านการจัดการ ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของผู้นำยุคใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงภายใต้สถานการณ์วิกฤต และผลวิจัยเชิงปริมาณในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก¹⁵

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

¹⁴ กนก ขวัญเรือน. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจหัวหน้างาน การรับรู้ภาวะผู้นำตามแนวคิดตาข่ายบริหารงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันภัย. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, 11(1), 144-164.

¹⁵ ปรากฏ วารุณประภา. (2557). ภาวะผู้นำด้านการบรรเทาสาธารณภัยของกรุงเทพมหานคร. สยามวิชาการ 15(1), 47-67.

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง การศึกษาภาวะของผู้นำ กรณีศึกษา ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เรื่อง 9-1-1 เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลจากซีรีส์โทรทัศน์อเมริกาเรื่อง 9-1-1 โดยประกอบไปด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสื่อ ทั้งจากซีรีส์ ร่วมกับการศึกษาจากสื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของตัวละคร Robert Wade Nash (Bobby) หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการดับเพลิง สถานีที่ 118 จากซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา 9-1-1 2. เพื่อศึกษาความสอดคล้องระหว่างแนวคิดภาวะผู้นำตามแนวทฤษฎีการจัดการ (The Managerial Grid) กับบทบาทภาวะผู้นำของบ๊อบบี้ หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการดับเพลิงที่ 118 และ 3. เพื่อเป็น แนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำตามแนวทฤษฎีการจัดการ (The Managerial Grid) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบงานวิจัย

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 แผนการดำเนินงาน

3.1 รูปแบบงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาภาวะของผู้นำ กรณีศึกษา ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เรื่อง 9-1-1 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาภาวะผู้นำผ่านการวิเคราะห์เอกสารเนื้อหาผ่านบริบทของตัวละครในซีรีส์ โดยใช้ทฤษฎีแนวคิดว่าด้วยเรื่อง ภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) ของ Robert Blake และ Jane Mouton (1964) ในการวิเคราะห์เนื้อหาทางด้านภาวะผู้นำ

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการรับชมซีรีส์โทรทัศน์อเมริกาเรื่อง 9-1-1 โดยมุ่งศึกษาเฉพาะหน่วยปฏิบัติงานดับเพลิง สถานีที่ 118 ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาจำนวนทั้งสิ้น 5 ฤดูกาล รวม 78 ตอน ความยาวตอนละประมาณ 40 - 45 นาที โดยสามารถรับชมได้ช่องทางในสื่อออนไลน์อย่าง Disney+ Hotstar เพื่อเป็นการทำความเข้าใจกับบริบทของตัวละครแต่ละตัว และจัดบันทึกประเด็นที่ต้องการศึกษา

3.2.2 สังเกตและจัดบันทึกเนื้อหาเรื่องราวของซีรีส์ที่แสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำของ โรเบิร์ต นาซ (บ็อบบี้) หัวหน้าสถานี 118 ว่าตอนไหนบ้างที่บ็อบบี้ มีภาวะผู้นำตามทฤษฎีแนวคิดว่าด้วยเรื่อง ภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) ของ Robert Blake และ Jane Mouton (1964)

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ภาวะของผู้นำ กรณีศึกษา ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เรื่อง 9-1-1 จะมุ่งเน้นการวิเคราะห์เฉพาะฉากที่เกี่ยวกับแนวความคิดที่ต้องการจะศึกษานั้นก็คือ ภาวะผู้นำ ผ่านตัวละคร โรเบิร์ต นาซ ที่ได้แสดงออกมาในแต่ละฉากของตอนนั้นๆ เพื่อศึกษาลักษณะภาวะผู้นำของโรเบิร์ต นาซ หัวหน้าหน่วยปฏิบัติงานดับเพลิง สถานีที่ 118 โดยยึดหลักแนวคิดทฤษฎี ภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) ของ Robert Blake และ Jane Mouton (1964)

3.4 แผนการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ มีรายละเอียดการศึกษาเนื้อหาจำนวนทั้งหมด 5 ฤดูกาล รวม 78 ตอน โดยมีความยาวตอนละประมาณ 40 – 45 นาที เพื่อนำมาจัดทำสารนิพนธ์ และการนำเสนอต่างๆ โดยใช้ระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม จนถึงเดือนพฤศจิกายน ดังที่แสดงตามแผนภาพตาราง ดังนี้

แผนการดำเนินงานวิจัย												
การดำเนินงาน	ส.ค. 65			ก.ย. 65			ต.ค. 65			พ.ย. 65		
1. ศึกษาประเด็นที่สนใจ												
2. เรียบเรียงข้อมูลเบื้องต้น และจัดทำบทที่ 1												
3. ทบทวนวรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พร้อมจัดทำบทที่ 2												
4. ศึกษาระเบียบวิธีวิจัย ขอบเขตงานวิจัย และจัดทำบทที่ 3												
5. นำเสนอสารนิพนธ์ (Directed Studies) รอบที่ 1												
6. เก็บข้อมูลงานวิจัย จากการวิเคราะห์ Content Analysis												
7. วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำบทที่ 4												
8. สรุป และอภิปรายผลจากศึกษา พร้อมจัดทำบทที่ 5												
9. นำเสนอสารนิพนธ์ (Directed Studies) รอบที่ 2												

ตารางที่ 4 แผนการดำเนินงานวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล (Content Analysis) จากซีรีส์โทรทัศน์อเมริกาเรื่อง 9-1-1 โดยประกอบไปด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสื่อ ทั้งจากซีรีส์ ร่วมกับวิธีการศึกษาจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ โดยผู้วิจัยใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) ของ Robert Blake และ Jane Mouton (1964) ประกอบกับแนวคิดผู้นำในภาวะวิกฤตในการวิเคราะห์ภาวะผู้นำของตัวละคร โรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการดับเพลิง สถานีที่ 118

ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกาเรื่อง 9-1-1 ได้ถ่ายทอดเรื่องราวในหลากหลายแง่มุม ประกอบด้วยสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นกับประชาชนผู้ประสบภัย หรือแม้กระทั่งสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นกับตัวสมาชิกในองค์กรเอง อันเป็นผลมาจากภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา โดยสถานการณ์ดังกล่าวปรากฏขึ้นในฤดูกาลที่ 2 ตอนที่ 9 ได้นำเสนอเรื่องราวจุดเริ่มต้นในชีวิตนักผจญเพลิงของตัวละคร เฮนเรียตต้า วิลสัน หรือ เฮน ที่ไม่ได้ราบรื่น ซ้ำยังต้องปฏิบัติภารกิจในสภาพแวดล้อมที่เฮนไม่ได้รับเกียรติจากเพื่อนร่วมงานเลยแม้แต่น้อย เนื่องมาจากพฤติกรรมภาวะผู้นำของ กัปตันเจอร์ราด หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการดับเพลิง สถานีที่ 118 ที่แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ไม่ให้เกียรติ ทั้งยังมีพฤติกรรมการพูดจาดูแคลนที่เกี่ยวข้องกับด้านเพศสภาพของเฮนท่ามกลางเพื่อนร่วมสถานีอยู่บ่อยครั้ง อาทิ ในระหว่างช่วงพักรับประทานอาหารกลางวันของสถานี กัปตันเจอร์ราดได้เอ่ยขึ้นกลางโต๊ะอาหารว่า “ปีนี้ผู้หญิงสมัครมาเข้ารับคัดเลือกเป็นนักผจญเพลิงทั้งหมด 8 คน ซึ่งสอบผ่านเพียง 3 คน และหน่วยดับเพลิงทั่วทั้งเมืองลอสแอนเจลิส มีทั้งหมด 106 หน่วย แต่หน่วยเราดันต้องเป็น 3 หน่วยนั้นที่ต้องรับผู้หญิงเข้ามาร่วมทีม ฉันไปทำอะไรให้ ถึงต้องมาเจออะไรแบบนี้” และ “สถานีนี้ไม่มีห้องเก็บของสำหรับผู้หญิงหรอกนะ เธอใช้ห้องโตะปิงปองไปก่อนแล้วกัน และถ้าเธอสามารถอยู่ที่นี่ได้ถึงสัปดาห์ ฉันจะหาห้องใหม่ให้ จะได้ไม่ต้องเสียเวลาเก็บของที่ห้องอื่น” เป็นต้น โดยนับว่าเป็นถ้อยคำที่ไม่ได้ช่วยสร้างเสริมขวัญและกำลังใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งยังส่งเสริมให้ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องมีปฏิสัมพันธ์ไปในทางที่แย่งอย่างรุนแรง นอกจากนี้ตัวละคร ฮาวเวิร์ด ฮัน หรือ ซิมินี่ ก็เคยประสบเหตุการณ์ สภาพแวดล้อมเฉกเช่นเดียวกับเฮน โดยเนื้อหาแนะนำจุดเริ่มต้นของตัวละคร

ฮาวเวิร์ด ฮัน หรือ ซิมินีย์ ปรากฏอยู่ในฤดูกาลที่ 2 ตอนที่ 12 นำเสนอเรื่องราวจุดเริ่มต้นของ นักผจญเพลิงซิมินีย์ ผู้ที่มีเชื้อชาติเกาหลี แม้จะได้เข้าร่วมทีมนักผจญเพลิงอย่างที่ใฝ่ฝัน แต่ก็ไม่ได้ ปฏิบัติหน้าที่ดังที่ฝันไว้ โดยในช่วงหนึ่งเดือนแรกของการเข้าร่วมสถานีที่ 118 ภายใต้การดูแลของ กัปตันเจอร์ราด ซิมินีย์ได้รับมอบหมายให้ทำความสะอาดสถานีตลอดทั้งเดือน ไม่ได้รับอนุญาตให้ออก ภาคนามเหมือนดังสมาชิกคนอื่นๆ ซิมินีย์มักได้รับสิทธิ์ในการปฏิบัติงานน้อย และสามารถเข้าถึงสิ่ง อำนาจความสะดวกอื่นๆ ของสถานีช้ากว่าเพื่อนร่วมสถานีเสมอ เป็นเหตุให้ซิมินีย์เข้าใจสถานการณ์ที่ เฮนประสบเป็นอย่างดี บรรยายกาการทำงานภายในสถานีดำเนินไปอย่างขาดความสัมพันธ์อันดี ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง จนกระทั่งตัวละคร โรเบิร์ต นาซ หรือ บ๊อบบี้ ได้มาดำรงตำแหน่งหัวหน้า หน่วยปฏิบัติงานดับเพลิง สถานีที่ 118 แทนรักษาการแทนหัวหน้าหน่วย หลังจากที่ถูกกัปตันเจอร์ราด ถูกสอบสวนพฤติกรรมเนื่องจากโดนร้องเรียนถึงพฤติกรรมของผู้นำอันมีพึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลให้พ้นจากตำแหน่งหัวหน้าหน่วยสถานี 118 เป็นเหตุให้บรรยากาศของสถานี 118 เปลี่ยนแปลง ไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง โดยฉายชัดผ่านฤดูกาลที่ 2 ตอนที่ 16 เมื่อตัวละครอีวาน บัคลี หรือบัคต้อง เข้ารายงานตัวที่สถานี 118 เป็นวันแรกของการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะนักผจญเพลิง ซึ่งเป็นช่วงเช้า ก่อนที่สมาชิกในองค์การจะเริ่มภารกิจ โดยทุกคนรวมตัวกันที่ห้องอาหาร ชั้น 2 ของสถานีเพื่อร่วม รับประทานอาหารเช้าก่อนที่จะออกไปปฏิบัติภารกิจ บัคเดินขึ้นมาที่ชั้น 2 ตรงไปที่โต๊ะที่มีบ๊อบบี้ ซิมินีย์ เฮนและสมาชิกคนอื่นๆนั่งอยู่ พร้อมทั้งเอ่ยถามด้วยท่าทางประหม่าว่า “ผมได้รับมอบหมายให้ มารายงานตัวเช้านี้ ไม่ทราบว่าคุณรู้จักกัปตันบ๊อบบี้กันไหมครับ?” บ๊อบบี้ผู้ที่ถูกกล่าวถึง เอ่ยถาม กับสมาชิกร่วมโต๊ะว่า “ใครกัน บ๊อบบี้ มีใครรู้จักบ๊อบบี้บ้างไหม?” ส่งผลให้บัคแสดงสีหน้าที่เจื่อนลง ลี ออบบี้จึงเอ่ยเพิ่มเติมด้วยท่าทางขี้เล่นว่า “ยินดีต้อนรับสู่ 118 บัค มานั่งก่อนสิ” จากนั้นซิมินีย์จึงหยิบ จานว่าง และตักอาหารก๋อบส่งจานอาหารให้บัคได้ทานไปด้วยกัน บัคกล่าวขึ้นอย่างประหลาดใจและ คลายกังวลว่า “นี่มันสุดยอดมากเลยครับ เป็นแบบนี้ตลอดเลยไหม?” เฮนตอบพร้อมรอยยิ้มบนหน้า ว่า “ใช่ เสมอมาเลย” “ตราบไต่ที่บ๊อบบี้ยิ่งนั่งเก้าอี้กัปตันของสถานีนี้อยู่นะนะ” ซิมินีย์เอ่ยเพิ่มเติม

บทบาทของตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือ บ๊อบบี้ ได้สะท้อนซึ่งพฤติกรรมภาวะผู้นำที่องค์การ พึ่งมี โดยจากประสบการณ์เสียงชีวิตที่เกือบพรากชีวิตบุตรชายของ ‘ไรอัน เมอร์ฟี’ หนึ่งในผู้เขียนบท ประพันธ์ไปนั้น ด้วยกระบวนการในการปฏิบัติงานนับตั้งแต่สายต่วนที่ให้คำแนะนำเบื้องต้น ตลอดจน พนักงานดับเพลิงที่ได้เข้ามาช่วยชีวิตบุตรชายของเขาด้วยท่าทีสงบ ไร้ความตื่นตระหนก ทั้งยังมี

แนวทางในการดับความรู้สึกกระวนกระวายที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้อื่นอีกด้วย แม้เหตุการณ์จะผ่านไปแล้ว แต่ความทรงจำที่มีต่อหน่วยงานที่มาช่วยชีวิตบุตรชายของเขา ยังคงตราตรึงในใจเสมอมา จากความซาบซึ้งนับเป็นจุดเริ่มต้นของแรงบันดาลใจของเมอร์ฟีในการร่วมประพันธ์บทซีรีส์โทรทัศน์เรื่องนี้ เพื่อแสดงให้เห็นสังคมได้ทราบถึงความสำคัญของหน่วยปฏิบัติงานด้านหน้าและกระบวนการปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติงานภายใต้ภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ปรากฏอยู่ในฤดูกาลที่ 1 ตอนที่ 1 นำเสนอเหตุการณ์ภาวะวิกฤต โดยมีสายเรียกเข้ายังฝ่ายสายด่วนแจ้งว่า “ลูกชายหมดสติ ณ บ้านเลขที่ 242 เปียทริชเลจ เบเวอร์ลีฮิลล์ เหตุเกิดจากการลื่นล้ม ส่งผลให้ศีรษะกระแทกกับแผ่นกระดานกระโดดน้ำ ทำให้ลูกชายหมดสติ ไหลลื่นลงน้ำ และขาดอากาศหายใจ จนใบหน้าเริ่มเปลี่ยนเป็นสีเขียวแล้ว” โดยเมื่อหน่วยปฏิบัติการดับเพลิงสถานีที่ 118 ได้เข้าถึงสถานที่เกิดเหตุ ช่วงระหว่างที่เดินลงจากรถดับเพลิงเข้าไปยังบริเวณสระว่ายน้ำของบ้านที่เกิดเหตุ นั้น บ็อบบี้ได้มอบหมายหน้าที่ให้สมาชิกในหน่วยทันที ดังนี้ “บัค เริ่มปั๊มหน้าอก และ เฮน ช่วยดูเรื่องการหายใจ” โดยทั้งบัคและเฮนตอบรับคำสั่งโดยทันที “รับทราบกับตัน” พร้อมกับเข้าไปปฐมพยาบาลให้กับเด็กชายที่นอนหมดสติอยู่ริมขอบสระว่ายน้ำ ทั้งนี้บ็อบบี้ได้เข้าไปนำตัวมารดาของเด็กชายออกมานั่งพักข้างๆ เพื่อให้เฮนและบัคปฏิบัติการกู้ชีพได้อย่างเต็มที่ และกล่าวปลอบมารดาของเด็กชายว่า “อย่าได้ห่วงเลยครับ เขาจะไม่เป็นไร” โดยหลังจากการช่วยเหลือทั้งการปั๊มหน้าอก เด็กชายก็เกิดอาการสำลักน้ำ และฟื้นในที่สุด จากเหตุการณ์ดังกล่าวที่ปรากฏขึ้นในฤดูกาลที่ 1 ตอนที่ 1 ของซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา 9-1-1 แสดงให้เห็นถึงความคล้ายคลึงกับเหตุการณ์ที่เมอร์ฟีได้ประสบพบเจอกับครอบครัวของตน ด้วยความประทับใจต่อแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้ภาวะวิกฤตที่มีระบบของหน่วยงานที่ได้เข้าช่วยเหลือชีวิตของบุตรชาย เมอร์ฟีจึงมีแรงปรารถนาที่จะถ่ายทอดเรื่องราวภายในเนื้อหาของซีรีส์ 9-1-1 ที่สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการปฏิบัติงาน ความกลมเกลียวของสมาชิกในองค์กร ทั้งสะท้อนพฤติกรรมที่ผู้นำในภาวะวิกฤตพึงมี ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติภารกิจได้บรรลุตามเป้าประสงค์

การศึกษาภาวะผู้นำในภาวะวิกฤตของตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ ผู้วิจัยจะศึกษาโดยการวิเคราะห์ลักษณะพฤติกรรมที่ตัวละครได้แสดงออกมาและนำมาเปรียบเทียบกับแนวคิดตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) ที่ถูกเสนอโดย Robert Blake และ Jane Mouton ใน ปี ค.ศ. 1964 ซึ่งได้อธิบายลักษณะพฤติกรรมผู้นำที่มีการพิจารณาให้ระดับความสำคัญในเกณฑ์ทั้ง 2 มิติ ได้แก่ ความสำคัญต่อกระบวนการผลิต และความสำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยกำหนดให้ทั้ง 2 มิติมี

การแบ่งระดับของการให้ความสำคัญให้ด้านต่างๆ ตั้งแต่ ระดับ 0 - 9 การศึกษาภาวะผู้นำผ่านตาข่ายการจัดการจะพิจารณาให้ระดับความสำคัญในเกณฑ์ทั้ง 2 มิติ กล่าวคือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลงานจะพิจารณาว่า ผู้นำให้ความสำคัญกับผลสำเร็จของงานมากน้อยเพียงไร โดยกำหนดการให้ระดับตั้งแต่ 0 - 9 ในขณะเดียวกัน เกณฑ์ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานก็แยกเช่นเดียวกันจากการกำหนดระดับดังกล่าว สามารถแบ่งรูปแบบภาวะผู้นำออกเป็น 7 กลุ่ม โดยผู้วิจัยจะนำพฤติกรรมที่ตัวละครได้แสดงมาวิเคราะห์และอธิบายตามแนวคิดตาข่ายการจัดการ

ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกาเรื่อง 9-1-1 มีเนื้อหาจำนวนทั้งสิ้น 5 ฤดูกาล มีจำนวนตอนรวม 78 ตอน จากการศึกษาพบว่า จำนวนตอนที่มีการแสดงออกซึ่งลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำของตัวละคร โรเบิร์ต นาซ หรือ บ็อบบี้ รวมทั้งหมด 62 ตอน โดยสามารถแบ่งลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำได้ตามรูปแบบของแนวคิดภาวะผู้นำผ่านตาข่ายการจัดการ ดังตารางต่อไปนี้

ลักษณะผู้นำของโรเบิร์ต นาซ หรือ บ็อบบี้ตามแนวตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid)	
<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม 	รวม 54 ตอน
<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำแบบ 1,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการจัดการแบบสมาคม 	รวม 4 ตอน
<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำแบบ 1,1 หรือ ผู้นำที่ปล่อยเสรี 	รวม 2 ตอน
<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำแบบ 5,5 หรือ ผู้นำที่เน้นความสมดุล ระหว่างการผลิตและผู้ปฏิบัติงาน 	รวม 2 ตอน
รวมทั้งสิ้น 62 ตอน	

ตารางที่ 5 ลักษณะผู้นำของโรเบิร์ต นาซ หรือ บ็อบบี้ตามแนวตาข่ายการจัดการ

4.1 ลักษณะผู้นำของโรเบิร์ต นาซ หรือ บ็อบบี้ในรูปแบบแบบ 9, 9

ลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำที่โรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ ได้แสดงออกและปรากฏขึ้นผ่านซีรีส์ตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการในรูปแบบของผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Management) นับว่าเป็นลักษณะพฤติกรรมที่พบมากที่สุดถึง 87.09% ผู้นำที่ให้ ความสำคัญทั้งทางด้านการผลิตและผู้ปฏิบัติงานสูงทั้งสองปัจจัย โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม มีการร่วมตัดสินใจกับสมาชิกคนอื่น ๆ ซึ่งอำนาจการตัดสินใจขึ้นอยู่กับเหตุและผลที่จะแตกต่างกันออกไปในแต่ละเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยส่วนมาก ลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวของบ็อบบี้จะปรากฏขึ้นในช่วงเวลาระหว่างการปฏิบัติภารกิจ บ็อบบี้ได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบ 9,9 เป็นจำนวนตอนทั้งสิ้น 54 ตอน โดยแบ่งเป็น ฤดูแลงที่ 1 จำนวนตอนทั้งหมด 7 ตอน, ฤดูแลงที่ 2 จำนวนตอนทั้งหมด 11 ตอน, ฤดูแลงที่ 3 จำนวนตอนทั้งหมด 12 ตอน, ฤดูแลงที่ 4 จำนวนตอนทั้งหมด 11 ตอน และ ฤดูแลงที่ 5 จำนวนตอนทั้งหมด 13 ตอน ดังตารางต่อไปนี้

ผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	
ลำดับที่ของฤดูแลง	จำนวนตอน
ฤดูแลงที่ 1 (จำนวนตอนทั้งหมด 10 ตอน)	<ul style="list-style-type: none"> - ตอนที่ 1 เปิดตัว - ตอนที่ 2 ปล่อย - ตอนที่ 4 วันที่แย่งที่สุด - ตอนที่ 5 จุดเริ่มต้น ตอนที่ 7 จันทร์เต็มดวง - ตอนที่ 8 เกรกรรมมันร้ายจริงๆ - ตอนที่ 9 ติดกับ
	รวม 7 ตอน

ผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	
ลำดับที่ของฤดูกาล	จำนวนตอน
<p>ฤดูกาลที่ 2 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตอนที่ 1 ภายใต้อุณหภูมิที่กดดัน - ตอนที่ 2 7.1 - ตอนที่ 6 ลูกอม - ตอนที่ 7 หลอน - ตอนที่ 8 ความรักของบัค - ตอนที่ 10 สุขสันต์คนรักเก่า - ตอนที่ 11 การเริ่มต้นใหม่ - ตอนที่ 14 ระบบล่ม - ตอนที่ 15 โอเซียนส์ 911 - ตอนที่ 16 อดีตของบ๊อบบี้อีกครั้ง - ตอนที่ 17 ระวังในสิ่งที่คุณปรารถนา <p style="text-align: right;">รวม 11 ตอน</p>
<p>ฤดูกาลที่ 3 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตอนที่ 2 ไม่ว่ายก็จม - ตอนที่ 4 ชนวน - ตอนที่ 5 เตือดตาล - ตอนที่ 6 ปีศาจ - ตอนที่ 8 เหตุขัดข้อง - ตอนที่ 9 เหตุไม่คาดฝันจากอูกกาบาต - ตอนที่ 11 ทำวันนี้ให้ดีที่สุด - ตอนที่ 12 คนโง่

ผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	
ลำดับที่ของฤดูกาล	จำนวนตอน
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 3 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	<ul style="list-style-type: none"> - ตอนที่ 13 ติดตริง - ตอนที่ 16 คนที่ยังลอยนวล - ตอนที่ 17 หมดทางสู้ - ตอนที่ 18 จะเป็นอย่างไรต่อไป
	<u>รวม</u> 12 ตอน
ฤดูกาลที่ 4 (จำนวนตอนทั้งหมด 14 ตอน)	<ul style="list-style-type: none"> - ตอนที่ 1 วิถีวิปลาส - ตอนที่ 2 โศดเดี่ยวด้วยกัน - ตอนที่ 3 คุกอนาคต - ตอนที่ 4 911 ร้องทุกข์เรื่องอะไร - ตอนที่ 5 จุดเริ่มต้นของบัค - ตอนที่ 7 ในละแวก - ตอนที่ 8 จุดแตกหัก - ตอนที่ 9 เล่นที่เปลอ - ตอนที่ 12 ล่าสมบัติ - ตอนที่ 13 พิรุช - ตอนที่ 14 ผู้รอดชีวิต
	<u>รวม</u> 11 ตอน

ผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	
ลำดับที่ของฤดูกาล	จำนวนตอน
<p>ฤดูกาลที่ 5 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตอนที่ 1 แพนิก - ตอนที่ 2 ยามเช้าตาจน - ตอนที่ 4 ไกลบ้าน - ตอนที่ 5 แรกกดดันจากครอบครัว - ตอนที่ 7 อึดใจฝึใจ - ตอนที่ 8 พร้อมรับมือ - ตอนที่ 9 ให้อึดเป็นบทเรียน - ตอนที่ 10 เหตุวุ่นช่วงคริสต์มาส - ตอนที่ 11 มองเข้ามาจากภายนอก - ตอนที่ 14 โชคช่วยเอาไว้ - ตอนที่ 15 ตกกระแส - ตอนที่ 16 เมย์เดย์ - ตอนที่ 18 เริ่มต้นใหม่
	รวม 13 ตอน
<p>จำนวนตอนที่บ๊อบบี้แสดงออกพฤติกรรมภาวะ ผู้นำแบบ 9,9 ในซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เรื่อง 9-1-1 ตั้งแต่ฤดูกาลที่ 1 - ฤดูกาลที่ 5</p>	รวมทั้งสิ้น 54 ตอน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนตอนที่ตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือบ๊อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 9,9

4.1.1 มิติด้านการจูงใจ

ลักษณะพฤติกรรมของผู้นำตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการในรูปแบบของผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Management) ในมุมมองของมิติด้านการจูงใจที่ตัวละครบ๊อบบี้ได้แสดงออกมานั้น เป็นการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ว่าด้วยการมุ่งเน้นความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน โดยควบคู่ไปกับการตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ซีรีส์ได้ถ่ายทอดเรื่องราวหลากหลายแนวทางที่บ๊อบบี้ได้ใช้ในการสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลัง และในขณะเดียวกันนั้นก็เป็ผลให้งานประสบความสำเร็จด้วย

พฤติกรรมของบ๊อบบี้ที่ส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกในองค์การที่ได้ปรากฏขึ้นในซีรีส์นั้นมีทั้งในรูปแบบจูงใจให้สมาชิกร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นเป็นส่วนมากในซีรีส์

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทีที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 7 จันทร์เต็มดวง	11.15 - 16.10	<ul style="list-style-type: none"> ● เหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น ณ ห้องเรียนโยคะสำหรับคุณแม่อายุครรภ์อย่างน้อย 26 สัปดาห์ <ul style="list-style-type: none"> ○ แจ็คกี้ หนึ่งในผู้เรียนมีอายุครรภ์ 6 เดือนเกิดอาการกล้ามเนื้อขาหดตัว ส่งผลให้ไม่สามารถขยับช่วงล่างได้ และมีอาการเจ็บร้าว แต่เนื่องด้วยเป็นวันที่มีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นพร้อมกันในหลายแห่ง เป็นเหตุให้ต้องมีการแบ่งทีมกันระหว่างเหล่าสมาชิก โดยมีบ๊อบบี้และบัคลีเป็นนักปฏิบัติงานที่เข้าช่วยเหลือในเหตุฉุกเฉินนี้ บ๊อบบี้ผู้ที่มีประสบการณ์จึงเข้าตรวจอาการของแจ็คกี้และพบว่าทั้งแม่และลูกมีชีพจรที่

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทีที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 7 จันทร์เต็ม ดวง	11.15 - 16.10	<p>ปกติดี แต่เนื่องด้วยทุกคนตกอยู่ในอาการตกใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้ผู้เรียนที่เป็นคุณแม่อายุครรภ์ใกล้คลอดนั้นเกิดอาการมดลูกหดรัดจนมีอาการปวดท้อง บ๊อบบี้จึงแยกตัวออกไปสังเกตอาการ และมอบหมายให้บัค्लीดูอาการของแฉีกี้ หลังจากมีคุณแม่ที่เกิดอาการปวดท้อง จึงส่งผลให้ผู้เรียนท่านอื่นๆ เกร็งจนน้ำคร่ำแตกบ้าง หรือปวดท้องตามๆกันบ้าง เป็นเหตุให้บ๊อบบี้ และบัคต้องแยกกันทำคลอดให้เหล่าบรรดาคุณแม่ที่มีอาการ โดยบัคไม่เคยมีประสบการณ์ด้านนี้มาก่อน จึงเอย่ขึ้นพร้อมทำทางที่ประหม่าว่า “ไม่นะบ๊อบบี้ ผมไม่เคยทำมาก่อน” บ๊อบบี้จึงตอบกลับว่า “ไม่เป็นไรนะเดี๋ยวมั่นสอน” ในขณะเดียวกันบ๊อบบี้ได้รายงานวิทยุไปยังศูนย์กลางเพื่อขอรถพยาบาลเพิ่ม และกลับมาดำเนินการทำคลอดพร้อมๆไปกับการสอนบัค จนคุณแม่สามารถเบ่งลูกสาวออกมาได้อย่างปลอดภัย ซึ่งบัคมีท่าทางตื่นเต้ัน และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี บ๊อบบี้จึงเอย่ชมว่า “ทำได้ดีมาก”</p>

ตารางที่ 7 ตัวอย่างเหตุการณ์ภายใต้มิติด้านการจูงใจ

นอกจากนี้ บ๊อบบี้ได้แสดงพฤติกรรมการจูงใจสมาชิกในองค์กรเมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น เป็นเหตุให้ลดทอนความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติหน้าที่เป็น สิ่งที่อยู่เหนือความคาดหมาย โดยไม่มีใครคาดหวังให้เกิดขึ้น แต่หากเมื่อการทำงานเกิดความผิดพลาด ที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจของลูกน้องเป็นเหตุให้เกิดการลดทอนมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้นำที่ดี จึงจำเป็นต้องมีการสร้างศรัทธาภาพในการสร้างและกู้ความมั่นใจนั้นกลับคืนมาให้แก่ลูกน้องซึ่งนั่นก็คือ การมอบโอกาสให้ลูกน้องได้ลองทำอีกครั้ง โดยมีหัวหน้าคอยดูแลและสนับสนุนพร้อมเข้าช่วยเหลือ หากเล็งเห็นว่าอาจจะเกิดข้อผิดพลาดขึ้นอีกครั้ง

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 2 ปล่อย	00.05 - 06.50	<ul style="list-style-type: none"> ● เหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น ณ สวนสนุกแห่งหนึ่ง จุดเกิดเหตุ ณ บริเวณเครื่องเล่นรถไฟเหาะ <ul style="list-style-type: none"> ○ เดวอน และ แซด คู่เพื่อนซี้ชวนกันไปเที่ยวสวนสนุก และเลือกเล่นรถไฟเหาะ แต่ด้วยขนาดตัวที่แตกต่างกันทำให้ตัวล๊อคของเก้าอี้ที่เป็นเก้าอี้ของทั้งสอง ล๊อคได้ไม่แน่นมากพอ ดังนั้นเมื่อขณะที่รถไฟเหาะเคลื่อนตัวสู่จุดสูงสุดและกำลังดิ่งลงมานั้น ทำให้ตัวล๊อคถูกปลด ล๊อคอัตโนมัติ ส่งผลให้แซดที่มีชายหนุ่ม ผู้ที่มีรูปร่างที่เล็กกว่ากระเด็นหลุดออกจากที่นั่งและตกลงไปสู่พื้น ช้ำยังทำให้รถไฟหยุดชะงักในสภาพที่ห้อยกลับหัว ทั้งขบวน โดยเดวอนก็ห้อยติดอยู่กับที่ ล๊อค เฉียดที่ร่างจะร่วงหล่นสู่พื้น เช่นเดียวกัน และเมื่อหน่วยปฏิบัติงาน

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาที่ที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 2 ปล่อย	00.05 – 06.50	<p>สถานีที่ 118 เดินทางถึงจุดเกิดเหตุ บ็อบบี้ ก็ปัดต้นสถานีมอบหมายหน้าที่รายบุคคล โดยให้ซิมเนียนีและเฮนแยกไปสังเกตอาการของแชนด์ที่นอนแน่นิ่งอยู่บนพื้น ในขณะที่ตนและบัคแยกไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่ยังติดอยู่บนขบวนรถไฟเหาะ โดยบัครับหน้าที่ปีนร่างรถไฟเหาะเข้าช่วยเหลือ ซึ่งในขณะนั้นที่บัคกำลังเอื้อมมือจะคว้าเดวอนที่ตัวห้อยเสียงที่จ้องร่วงอยู่นั่นเอง เดวอนที่แชนด์หมดแรง ไม่สามารถเกาะไหวได้อีกต่อไป ส่งผลให้ร่างของเดวอนร่วงลงสู่พื้นและดับอีกรายจากเหตุการณ์นี้ทำให้บัคขาดความมั่นใจในตัวเอง เนื่องจากบัคคิดว่าอยู่ใกล้แค่เอื้อม แต่ไม่สามารถช่วยชีวิตเดวอนไว้ได้ แม้ว่าจะสามารถผู้ประสบภัยคนอื่นๆ ได้ แต่ไม่ได้คาดหวังที่จะสูญเสียใครเพิ่ม โดยทุกคนในทีมต่างให้กำลังใจบัค โดยบัคยังคงมีอาการซึมอย่างชัดเจนเมื่อกลับมาที่สถานีและเวลาล่วงเลยไป และในขณะเดียวกันนั้นเองก็มีสัญญาณเตือนภัยของสถานีดังขึ้น สมาชิกในสถานีที่กำลังพักผ่อนเตรียมลุกขึ้นและวิ่งไปที่รถ เว้นเพียงบัคที่ยังคงนั่งนิ่ง บ็อบบี้จึงเอ่ยถาม</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทีที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 2 ปล่อย	00.05 – 06.50	<p>ขึ้นว่า “พร้อมจะไปด้วยกันไหม” บัคจึง ตัดสินใจลุกขึ้นสู้อีกครั้ง</p>
		33.32 - 36.27	<ul style="list-style-type: none"> ● เหตุชายทะเลาะกับแฟน หวังจะกระโดดตึก สูง 20 ชั้น เนื่องจากคิดว่าแฟนของตน นอกใจไปกับเพื่อนร่วมงาน <ul style="list-style-type: none"> ○ โรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ ที่ได้เห็น สถานการณ์ดังกล่าวและได้รับแจ้งว่า ประตูห้องนอนล็อก ซึ่งชายคลั่งยืนอยู่ บนระเบียงในส่วนของห้องนอน จึงไม่มี ใครสามารถเปิดประตูห้องนอนเข้าไป ช่วยได้ บ็อบบี้จึงเอ่ยขึ้นว่า “เราต้อง ทำเดอะแมนูเวอร์” โดยหลังจากที่บ็อบ บี้เอ่ยประโยคนี้ บ็อบบี้ได้หันมองไป ยังบัค ซึ่งบัคยังมีอาการขาดความ เชื่อมั่นในตนเองจากเหตุการณ์ก่อน หน้าจึงรีบตอบกลับว่า “ไม่นะบ็อบบี้” “ต้องสิ” บ็อบบี้ตอบย้ำให้บัคมั่นใจ ซิมเนียนี้เห็นดังกล่าวจึงออกตัวอาสาทำ แทน แต่บ็อบบี้กล่าวว่า “ไม่เป็นไร บัค ทำได้” และย้ำอีกครั้งว่า “นายทำได้” โดยการทำเดอะแมนูเวอร์ใน เหตุการณ์นี้คือการที่บัคจำเป็นต้องโรย ตัวลงมาจากบนชั้นดาดฟ้าด้วย

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทีที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 2 ปล่อย	33.32 - 36.27	<p>เชือกสลิงค่อยๆ ไต่ลงมายังชั้นของชายคนดังกล่าวจากนั้นบักต้องทำการถีบเพื่อเป็นการดันให้ชายคลั่งล่องกลับเข้าไปในตัวอาคาร ซึ่งในขณะที่บักกำลังเตรียมการเผื่อรอยตัวลงมานั้น บ๊อบบี้ก็ได้ทำการเล่าเรื่องเบี่ยงเบนความสนใจของฝ่ายชายคลั่งเพื่อไม่ให้สังเกตเห็นบักที่กำลังรอยตัวลงมาจากชั้นบน ด้วยความเพลินในการฟังเรื่องของบ๊อบบี้ ทำให้ชายหนุ่มไม่ได้สนใจต่อการรอยตัวลงมาจากบัก และบักก็สามารถถีบตัวชายหนุ่มให้กลับเข้าไปในตัวอาคารได้หลังจากที่ทุกคนปฏิบัติสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และกลับถึงสถานี บักได้เดินไปมาหาบ๊อบบี้พร้อมเอ่ยขึ้นว่า “บ๊อบบี้ขอบคุณที่ผลักดันผม” บ๊อบบี้จึงตอบรับว่า “นายกลับมาแกร่ง และช่วยชีวิตคนคนหนึ่งไว้ได้ นายทำได้ดีมากเด็กน้อย”</p>

ตารางที่ 8 ตัวอย่างเหตุการณ์ภายใต้มิติด้านการจูงใจหลังเกิดความผิดพลาด

โดยจากเหตุการณ์ข้างต้น บ็อบบี้มีลักษณะของผู้นำในมิติของการจูงใจในรูปแบบผู้นำแบบ 9,9 เป็นพฤติกรรมที่มุ่งเน้นความสำเร็จของผลงาน ควบคู่กับการตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

โดยพฤติกรรมที่บ็อบบี้ได้แสดงออกมานั้นสะท้อนให้เห็นว่า องค์กรสามารถปฏิบัติภารกิจให้บรรลุไปได้ด้วยดี พร้อมๆกับการให้โอกาสแก่สมาชิกในองค์กร ทั้งการได้โอกาสในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่ไม่คุ้นชิน โดยได้รับคำแนะนำจากหัวหน้าอย่างใกล้ชิด และได้รับโอกาสในการปฏิบัติหน้าที่ของตนอีกครั้งในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาด โดยเราจะสามารถเห็นเหตุการณ์เหล่านี้ได้ในชีวิตจริง อาทิ การแข่งขันวอลเลย์บอล หากมีตบคนหนึ่งไม่สามารถตบลูกทำคะแนนได้ เขาจะได้รับโอกาสให้ได้ตบซ้ำอีกครั้งในลูกถัดไปเพื่อเป็นการเรียกขวัญและกำลังใจให้เกิดความมั่นใจในฝีมือตนเองมากขึ้น โดยเป็นวิธีที่ทำให้ได้มาซึ่งผลงานและความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในองค์กรอีกด้วย

4.1.2 มิติด้านการแก้ไขข้อขัดแย้ง

ลักษณะพฤติกรรมของผู้นำตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการในรูปแบบของผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Management) ในมุมมองของมิติด้านการแก้ไขข้อขัดแย้งที่ตัวละครบ็อบบี้ได้แสดงออกมานั้น เป็นการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ว่าด้วยการยึดหลักการการใช้เหตุและผลในการคลี่คลายสถานการณ์ภาวะตึงเครียดที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกใน องค์กร รวมทั้งสถานการณ์ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จากซีรีส์ 9-1-1 ตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือ บ็อบบี้ เคยมีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมผู้นำแบบ 9,9 ในการแก้ไขข้อขัดแย้ง โดยการใช้หลักเหตุและผลเพื่ออธิบายถึงข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างตัวละครบ็อบบี้และสมาชิกใน องค์กร

ในสถานที่ที่มีกลุ่มคนรวมตัวกันมากกว่า 2 คนขึ้นไป ซึ่งแต่ละคนมีอุปนิสัย รสนิยม และความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป จึงไม่ใช่เรื่องที่น่าประหลาดใจมากนักหากจะมีกรณีข้อขัดแย้งเกิดขึ้น แต่เมื่อครั้งเกิดเหตุแล้วนั้น เหตุและผลของจุดตั้งต้นที่เป็นเหตุให้เกิดข้อพิพาทจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพึงระลึกเพื่อไม่ให้เกิดการวิวาทนั้นหลุดนอกรอบจนกลายเป็นปัญหาที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาที่ที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
ฤดูกาลที่ 5	ตอนที่ 11 มองเข้ามา	31.27 – 39.33	<ul style="list-style-type: none"> ● เอ็ดมุนด์ ดีแอส หรือ เอ็ดดี้ ประสบปัญหาภาวะเครียด <ul style="list-style-type: none"> ○ เอ็ดมุนด์ ดีแอส หรือ เอ็ดดี้ หนึ่งในสมาชิกหน่วยปฏิบัติการดับเพลิงสถานีที่ 118 มีอาการวิตกกังวลเป็นเหตุให้ไม่สามารถพักผ่อนได้เต็มที่และขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน โดยมี สาเหตุมาจาก การที่เอ็ดดี้ทราบข่าวการจากไป ของกลุ่มเพื่อนทหารที่เคยอยู่หน่วยปฏิบัติการทหารสหรัฐฯ ประจำประเทศอัฟกานิสถานโดยเป็นกลุ่มที่ช่วยชีวิตซึ่งกันและกัน ณ ช่วงเวลาที่ ยากล่าบากจนสามารถรอดชีวิตกลับมาที่สหรัฐฯ ได้โดยสวัสดิภาพ ซึ่งเพื่อนแต่ละคนได้จากไปในเวลาที่ไล่เลี่ยกัน ห่างกันเพียงแรมปี โดยคนล่าสุดได้จากไปเมื่อเดือนสิงหาคมที่ผ่านมา (ตอนที่ 11 ถูกฉายเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2565) จากการจากไปของเหล่าเพื่อนกลุ่มนี้ส่งผลให้เอ็ดดี้รู้สึกสับสนอย่างหนัก เนื่องจากเขาเริ่มมีความกังวลถึงความ เป็นอยู่ของคริสโตเฟอร์ ลูกชายผู้ที่มีภาวะสมองพิการ

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 5	ตอนที่ 11 มองเข้ามา	31.27 – 39.33	<p>ผสมผสานกับการแสดงออกของคริสโตเฟอร์ที่บ่งบอกถึงความกลัวต่อการจากไป จึงเป็นเหตุให้เอ็ดดี้ตกอยู่ในภาวะเครียดจนไม่สามารถนอนหลับในยามค่ำคืนได้สนิท ทั้งยังมีอารมณ์ที่ฉุนเฉียวและขาดสติในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ จากภาวะที่เอ็ดดี้ประสบ ส่งผลให้เอ็ดดี้ตัดสินใจย้ายจากหน่วยปฏิบัติการดับเพลิงไปอยู่ยังหน่วยสายด่วน เนื่องจากเป็นงานที่ไม่จำเป็นต้องเสี่ยงชีวิต พร้อมกับการพบนักจิตบำบัด โดยเอ็ดดี้ใช้ความพยายามอย่างหนักในการปรับตัวให้เข้ากับงานด้านเอกสาร ซึ่งเอ็ดดี้ยังคงมีอาการฉุนเฉียวเป็นครั้งเป็นครา แต่แล้วเมื่อวันเวลาผ่านไป เอ็ดดี้ก็ยังไม่สามารถปรับตัวเข้ากับงานนี้ได้เลย ผสมผสานกับการที่คริสโตเฟอร์พูดกับเอ็ดดี้ผู้เป็นพ่อว่า “ผมรู้ว่าพ่อคิดถึงการเป็นนักดับเพลิง แล้วทำไมถึงเลิกเป็นล่ะครับ?” “พ่อคิดว่าลูกอยากให้พ่อหยุด” เอ็ดดี้กล่าว “ผมไม่เคยพูดแบบนั้นนะ” “ลูกบอกว่ามันน่ากลัวสำหรับลูก คริส”</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 5	ตอนที่ 11 มองเข้ามา	31.27 – 39.33	<p>เอ็ดดี้ตอบกลับ “บางครั้งก็ใช่ แต่พอกล้าหาญมาก และผมก็กล้าหาญได้เหมือนกัน” จากคำตอบของคริสโตเฟอร์ส่งผลให้เอ็ดดี้เดินทางไปหาบ๊อบบี้ที่บ้านในวันรุ่งขึ้น “บ๊อบบี้ ขอโทษที่อยู่ๆ ก็โผล่มาครับ ผมอยากคุยกับคุณก่อนที่คุณจะเริ่มกะ” เอ็ดดี้กล่าวทักทายบ๊อบบี้ “ดีใจที่ได้เจอเสมอ เข้ามาก่อนสิ” บ๊อบบี้ตอบรับพร้อมถามเอ็ดดี้ว่า “อยากคุยเรื่องอะไรหรือ” เอ็ดดี้จึงยื่นเอกสารคำร้องขอย้ายกลับสถานี 118 ให้บ๊อบบี้ “โอเค มันเกิดอะไรขึ้น” บ๊อบบี้ถาม เอ็ดดี้จึงตอบว่า “ไม่มีอะไรเกิดขึ้น ผมรู้ตัวแล้วว่าผมทำพลาดและผมก็อยากแก้ไข ผมพร้อมจะกลับบ้านแล้ว” “เราคุยเรื่องนี้กันแล้ว ก่อนที่นายจะไป” “ผมรู้ ผมรู้ คุณพยายามกล่อมให้ผมอยู่ คุณพูดถูก” บ๊อบบี้เอ่ยแทรกขึ้นว่า “มันไม่เกี่ยวกับถูกหรือผิดนะเอ็ดดี้ ฉันแค่อยากเข้าใจว่าอะไรที่เปลี่ยนไป ยังไม่ถึงสามเดือนเลยนายอยากย้ายออก ตอนนี้นายอยากกลับมา” เอ็ดดี้จึงตอบว่า “เพราะคริสโตเฟอร์มีปัญหา” “ไม่ใช่</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 5	ตอนที่ 11 มองเข้ามา	31.27 – 39.33	<p>เขาคคนเดียว นายบอกแบบนี้กับฉันเอง ฉันตกลงให้นายยายและเราหาที่ในศูนย์วิทยุให้นายลงได้ แต่นายไม่ได้ดูดีขึ้นเลย ได้นอนบ้างมั๊ย?” “หลายเดือนมานี้มันค่อยข้างลำบากเลยครับผมว่าผมเข้ากับที่นั่นได้ไม่ตี” เอ็ดดี้ตอบ “เธอ” บ๊อบบี้ตอบพร้อมกล่าวต่อว่า “ฉันจำครั้งแรก ที่ฉันลาป่วยได้ มันเหมือนเสียงข้างนอกหยุดลง แต่เสียงในหัวของฉันมันดังขึ้นเรื่อยๆ ฉันคิดว่าบางครั้งชีวิตที่เราใช้ ชั่วโง่งทำงานของเรา การสนใจแต่สวัสดิภาพของผู้อื่นทำให้เรามองข้ามตัวเองไป” “เรื่องไม่ใช่อย่างนั้น” เอ็ดดี้ตอบกลับด้วยท่าทางเริ่มมีนตึงพร้อมพูดเพิ่มตอบว่า “เดี๋ยวผมก็จะดีขึ้น เมื่อผมได้งานเดิมกลับคืนมา” “ฉันคิดว่าควรรอต่ออีกสักพักก่อน” บ๊อบบี้ตอบพร้อมยื่นเอกสารคืนให้เอ็ดดี้ “คุณปฏิเสธเธอ? เป็นการลงโทษที่ผมออกใช่มั๊ย?” เอ็ดดี้ถาม “ไม่ใช่ นี่เป็นความกังวล ฉันไม่ได้ปฏิเสธตลอดไป เพียงแต่แค่ตอนนี้เพื่อตัวนายและเพื่อทีม ฉันรับนายกลับมาในสภาพแบบนี้ตอนนี้ไม่ได้” เอ็ดดี้เริ่มมี</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทีที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 5	ตอนที่ 11 มองเข้ามา	31.27 – 39.33	<p>ท่าทางอารมณ์ที่ไม่คงที่ บ๊อบบี้เอ่ยต่อว่า “นายต้องไปคุยกับใครสักคน แก้ปัญหาที่กำลังเป็นอยู่ตอนนี้” เอ็ดดี้ถอนหายใจอย่างแรงและพูดว่า “ผมไม่ต้องการโดนตรวจสุขภาพจิต แค่ต้องการงานคืน” “นายรู้จักฉันมานานพอที่จะรู้ว่าสุขภาพจิตต้องไปคุยกับงาน” บ๊อบบี้ตอบ “ดังนั้นผมจะไปสมัครสถานี่อื่น” เอ็ดดี้กล่าววพร้อมกับเดินออกจากบ้านบ๊อบบี้จากไป โดยหลังจากนั้นเอ็ดดี้ก็ไม่ได้เป็นสมัครที่สถานี่อื่นอย่างที่เคย</p>
ฤดูกาลที่ 5	ตอนที่ 14 โชคช่วย เอาไว้	03.40 – 06.35	<ul style="list-style-type: none"> ● เอ็ดดี้ยังคงมีภาวะเครียดหนักอย่างต่อเนื่องขึ้นเรื่อยๆ โดยเริ่มมีการทำร้ายข้าวของภายในห้องนอนตนเอง หนักขึ้น <ul style="list-style-type: none"> ○ เช้าวันหนึ่ง ขณะที่เอ็ดดี้กำลังเตรียมอาหารเช้าในคริสโตเฟอร์ก่อนพาไปส่งที่โรงเรียนนั้น เอ็ดดี้ขึ้นเกิดอาการวูบสมองจินตนาการถึงวินาทีที่โดนยิง และเป็นลมล้มไปเลย พอได้สติปรากฏว่า เอ็ดดี้ถูกนำตัวมานอนที่โซฟากลางบ้านพร้อมกับบ๊อบบี้ที่เดินถือซาร้อนมาให้ดื่มเพื่อความผ่อนคลาย เอ็ดดี้กล่าวถามด้วยท่าทางมีนว่า “ก็โหมงแล้วหรือครับ

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 5	ตอนที่ 11 มองเข้ามา	03.40 – 06.35	<p>แล้วคริสโตเฟอร์ละ” “บักไปส่งเขาที่โรงเรียนแล้ว เราคิดว่านายคงอยากพักผ่อน” หลังจากที่เอ็ดดี้ฟังคำตอบของบ๊อบบี้ เอ็ดดี้จึงกล่าวขอโทษและทำท่าจะลุกขึ้นจากโซฟาแต่ถูกบ๊อบบี้ขัดขึ้น พร้อมกับยื่นแก้วชาให้เอ็ดดี้พร้อมพูดว่า “นี่ๆ ไม่เป็นไรนะ เราจัดการเรียบร้อยแล้ว” “ขอบคุณครับ” เอ็ดดี้ตอบกลับ “หลังจากที่ครอบครัวฉันตาย ฉันก็ฝันร้ายอยู่นาน ว่ากันว่า เป็นวิธีที่ สมองรับมือกับเรื่องสะเทือนใจ” “ผมอยากให้สมองหยุดทำงานสักแป๊บ” เอ็ดดี้ตอบ “มันไม่หยุดหรอก บักเล่าเรื่องเพื่อนของนายให้ฉันฟังแล้ว ฉันเสียใจด้วยนะ” เอ็ดดี้ยังคงมีท่าทางสับสนถึงความอยู่รอดของตนเอง เอ็ดดี้สับสนถึงสาเหตุว่าทำไมพวกเพื่อนที่รอดมาด้วยกันถึงได้จากเขาไปทั้งหมด เหลือเพียงเขาไว้คนเดียว เขาไร้ซึ่งหนทางว่าจะทำอย่างไรกับความสับสนนี้ บ๊อบบี้จึงเอ่ยว่า “นายต้องหาทางรักษาตัวเองสิ” จากนั้นเอ็ดดี้จึงตัดสินใจเข้ารับการรักษา และอาการก็ดีขึ้นตามลำดับ จนสามารถกลับเข้าร่วมทีมจากความเหตุชอบของทุกฝ่ายได้อีกครั้ง</p>

การปฏิบัติงานภายใต้ภาวะวิกฤตเป็นเหตุให้สมาชิกในองค์กรทุกคนล้วนมีความเครียดสะสมเป็นทุนเดิม ดังนั้นแล้วหน่วยปฏิบัติงานดับเพลิงมักมีนักบำบัดประจำสถานที่เพื่อบรรเทาความเครียดหรือความกดดันที่เกิดขึ้นตั้งแต่ระหว่างปฏิบัติการกิจ ตลอดจนหลังจากจบภารกิจ จากภาวะที่เอ็ดดี้ประสบจึงเป็นเหตุให้เอ็ดดี้กลายเป็นบุคคลที่มีบุคลิกฉุนเฉียว ท่าทางอึดโรยจากการไม่ได้พักผ่อน มีอาการวูบเกิดขึ้น และหนทางในการบรรเทาอาการคือการเข้าพบผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเอ็ดดี้เลือกบรรเทาความเครียดด้วยการลงสนามชกมวยเถื่อนในยามค่ำคืน ยิ่งเป็นผลให้เอ็ดดี้มีอารมณ์ที่รุนแรงมากยิ่งขึ้นจากเหตุและผลที่บ๊อบบี้ไม่รับเอ็ดดี้กลับเข้าสถานีที่ 118 ได้แสดงออกมาอย่างชัดเจนผ่านทางพฤติกรรมของตัวละครเอ็ดดี้ โดยไม่ใช่เพียงเพราะภาวะของเอ็ดดี้นั้นจะทำให้งานไม่สำเร็จ และอาจเกิดข้อบกพร่องได้นั้น แต่สภาพร่างกายและจิตใจของเอ็ดดี้ก็ยังไม่ได้รับการรักษาอย่างถูกวิธี ซึ่งหากเอ็ดดี้กลับเข้าทีม ณ ช่วงเวลาที่ยังมีภาวะเครียดนั้น อาจจะเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายทั้งผลลัพธ์ของงาน และหนักสุดคือตัวของเอ็ดดี้เอง

4.1.3 มิติด้านการตัดสินใจ

ลักษณะพฤติกรรมของผู้นำตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการในรูปแบบของผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Management) ในมุมมองของมิติด้านการตัดสินใจที่ตัวละครบ๊อบบี้ได้แสดงออกมานั้น เป็นการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ว่าด้วยการยึดหลักเหตุและผลโดยอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลที่มีและที่เชื่อถือได้ผ่านการวิเคราะห์และไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วน

ภายใต้ภาวะวิกฤตที่ทุกนาทีมีค่ายิ่งกว่าทองคำ ความกล้าหาญในการตัดสินใจอย่างมีสติได้อย่างรวดเร็วและเด็ดขาดจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้นำองค์กรพึงมี การตัดสินใจของผู้นำในยามวิกฤตถือได้ว่าเป็นความท้าทายและแตกต่างจากการตัดสินใจของผู้นำในภาวะปกติทั่วไป เนื่องจากเป็นการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่เคยได้เผชิญหรือพบมาก่อน ดังนั้นผู้นำจะต้องมีการตัดสินใจและการกระทำที่รวดเร็วแต่ไม่ร้อนรน (พลุ เดชะรินทร์, 2563)¹⁶ ควบคู่ไปกับการยึดหลักเหตุและผลโดยอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลที่มี ทั้งยังต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในองค์กรอย่างรอบด้านเพื่อนำมา

¹⁶ พลุ เดชะรินทร์. (2563). 'ผู้นำ' เก่งหรือไม่ ต้องดูในช่วงวิกฤต. กรุงเทพฯธุรกิจ. Retrieved 14 พ.ย. 2565 from <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/124286>

ประกอบการตัดสินใจ เนื่องจากในสถานการณ์ภาวะวิกฤตนั้น การปฏิบัติงานขององค์การจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญที่แตกต่างกันในการที่จะแก้ไขสถานการณ์ตรงหน้าให้บรรเทาความรุนแรงลง ซึ่งในขณะเดียวกัน ผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับความวิกฤตมากที่สุด ไม่ใช่เป็นตัวของผู้นำ แต่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติภารกิจแนวหน้า ฉะนั้นแล้วการที่ผู้นำสามารถเปิดใจรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งข้อมูลอย่างรอบด้านนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

จากการศึกษาพบว่า ท่ามกลางสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นภายในซีรีส์ 9-1-1 ตัวละครบ็อบบี้ล้วนแสดงพฤติกรรมการตัดสินใจโดยยึดหลักเหตุผล พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอของสมาชิกมาปรับใช้และนำมาเปลี่ยนแปลงแผนการปฏิบัติภารกิจเพื่อให้ภารกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างเรียบง่ายมากขึ้น

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทีที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 9 ติดกับ	09.00 – 14.40	<ul style="list-style-type: none"> ● เหตุ ลวดสลิงผูกลิฟต์เกิดความเสียหายส่งผลให้ลิฟต์ร่วงตกลงสู่ชั้นใต้ดิน <ul style="list-style-type: none"> ○ เหตุการณ์ ณ หอการแพทย์วิลเซอร์เบตฟอร์ด โดยมีผู้บาดเจ็บจำนวน 2 คน โดยหนึ่งในนั้นหัวกระแทกพื้นอย่างแรงในจังหวะที่ลิฟต์ร่วงถึงพื้น ส่วนอีกคนยังพอมีสติในการติดต่อ 9-1-1 โดยหลังจากที่หน่วยปฏิบัติการสถานีที่ 118 เดินทางถึงที่เกิดเหตุ บ็อบบี้ได้รับข้อมูลจากผู้จัดการตึก ทั้งรายงานเพิ่มเติมว่าทางตึกได้ล็อกลิฟต์ทุกตัวไว้แล้ว โดยลิฟต์ที่เกิดเหตุนั้นหลังจากที่รับผู้ประสบเหตุกำลังจะขึ้นไปยังชั้น 14 จากนั้นอยู่ๆ เมื่อถึงประมาณชั้นที่ 8 รุ่งๆลิฟต์ก็เกิดขัดข้อง

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 9 ติดกับ	09.00 – 14.40	<p>และล่วลงมา ทั้งยังระบุเพิ่มอีกว่า ตอนนี้นำฟิลต์ตกลงมาอยู่ที่ชั้นใต้ดิน ซึ่งตอนนี้ชั้นใต้ดินเกิดเหตุน้ำท่วม โดยเกิดขึ้นตั้งแต่ช่วงเช้า แต่ทางตึกยังไม่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น จึงทำให้น้ำเริ่มไหลเข้าลิฟต์มากขึ้นอย่างรวดเร็ว บ็อบบี้จึงเอ่ยขึ้นว่า “โอเค เราต้องเข้าไปข้างใน” เฮนเรียตต้า วิลสัน หรือ เฮน เอ่ยเสนอความคิดเห็นว่า “บ๊วกกับฉันควรลงไปพร้อมตึกนี้นะ” ฮาวเวิร์ด ฮัน หรือ ซิมินีย์ เสนอเพิ่มเติมว่า “ผมจะไปเอามือหมุนก่อนนะ” บ็อบบี้จึงตอบรับว่า “โอเค ฉันจะไปล็อกและดับไฟลิฟต์” จากนั้นทุกคนก็แยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ของตน</p>
ฤดูกาลที่ 3	ตอนที่ 4 ชนวน	13.54 – 20.09	<p>● เหตุ ดินถล่ม</p> <p>○ ผู้ประสบภัยคือครอบครัวคุณแม่ลูก 2 โดยในขณะที่กำลังขับรถอยู่นั้น ลูกชายทั้งสองเกิดมีการทะเลาะขึ้นอย่างเคย แม่จึงหันไปดูลูกชายทั้งคู่ที่นั่งเบาะหลัง แต่พอหันกลับมาแล้วนั้น ปรากฏว่ารถเกิดเสียหลักเบี่ยงเลนส์จนกระทั่งเกือบชนเข้ากับรถบรรทุก ผู้เป็นแม่จึงหักพวงมาลัยเข้าข้างทางที่เป็นหน้าผา โดยในจังหวะที่ทุกคนหายตกใจ แม่จึง</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 3	ตอนที่ 4 ชนวน	13.54 – 20.09	<p>เตรียมออกรถอีกครั้ง แต่ในขณะที่กำลังเปลี่ยนเกียร์ อยู่ๆหน้าผาก็เกิดถล่มลง ส่งผลให้รถไหลตกผาลงไปเกี่ยวอยู่กับแฉ่งหิน รถจึงค้างอยู่แบบตั้งฉากกับพื้น ซึ่งผู้ที่ติดต่อหาสายด่วนคือลูกชายคนโต โดยแม่มีอาการสับสนไม่ได้สติ หลังจากที่หน่วยปฏิบัติการสถานีที่ 118 เดินทางถึงที่เกิดเหตุ บ็อบบี้ได้รับรายงานจากตำรวจท้องถิ่น และหลังจากที่บ็อบบี้เห็นสภาพรถที่ค้างอยู่จึงเอ่ยขึ้นว่า “โอเค รีบทำงานกันดีกว่า ก่อนที่ดินจะถล่มเพิ่ม” พร้อมหันกลับไปมอบหมายหน้าที่ให้สมาชิกแต่ละคนในทีม ทั้งเอ่ยแนะนำว่า “ลงไปอย่างช้าๆ ถ้าน้ำหนักมากเกินไป ริมหน้าผาดตรงนี้อาจถล่ม เราไม่อยากให้รถหล่นลงไปด้วย” จากนั้นทุกคนต่างแยกย้ายไปทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีซิมเนียนี่ที่เดินแยกมาปรึกษาบ็อบบี้เกี่ยวกับเรื่องที่เขากังวล “กับตันครับ ผมเป็นห่วงเรื่องของผู้เป็นแม่ เธออาจสลับไปตอนอุบัติเหตุ แต่เธอยังไม่ฟื้นเลย” โดยด้วยความที่ซิมเนียนี่เป็นหนึ่งในหน่วยของทีมแพทย์ฉุกเฉิน บ็อบบี้จึง</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 3	ตอนที่ 4 ชนวน	13.54 – 20.09	<p>ตอบกลับว่า “โอเค ดั้งนั้นเตรียมชุดได้ลงไปได้เลย” หลังจากที่ชิมเนียลงไปก็ได้รับรายงานผ่านวิทยุต่อบ๊อบบี้ว่า “ซีพจรของแม่ปกติดี น่าจะแค่สลบเท่านั้น” โดยเฮนที่ยืนฟังสถานการณ์อยู่ด้วยนั้นก็เสนอตัวว่าเดี๋ยวตนจะเตรียมอุปกรณ์สำหรับผู้เป็นแม่เอง บ๊อบบี้พยักหน้ารับข้อเสนอ ในขณะที่ทีมกำลังผูกสายสลิงลากรถโดยดึงจากรถดับเพลิงคันใหญ่เพื่อจะทำการลากดึงรถต้นที่เกิดเหตุขึ้นจากผา นั้น ดินเกิดการถล่มมากขึ้น บ๊อบบี้จึงต้องเปลี่ยนแผนในทันที และสั่งการแผนใหม่ให้แก่สมาชิกในทีมว่า “ดินอ่อนไปรับน้ำหนักไม่ไหวแน่ เราต้องนำรถพยาบาลและอุปกรณ์ทุกอย่างที่ไม่จำเป็นออกไป กำจัดน้ำหนัก ออกจากริมหน้าผานี้ให้มากที่สุด ดำเนินการได้!” หลังจากที่สามารถนำตัวทั้ง 3 คนขึ้นมาได้ บ๊อบบี้ก็มอบหมายให้เอ็ดดี้ตัดสลิงและปล่อยรถให้ร่วงลงสู่พื้น เพื่อจะเป็นการไม่ทำให้ดินทรุดหนักกว่าเดิม พร้อมปฐมพยาบาลเบื้องต้น และนำตัวผู้ประสพภัยส่งโรงพยาบาล</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาที่ที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 3	ตอนที่ 4 นวน	13.54 – 20.09	ในลำดับถัดไป
ฤดูกาลที่ 3	ตอนที่ 13 ติดตริง	00.05 – 05.30	<ul style="list-style-type: none"> ● เหตุ แชนติดอยู่ในเครื่องตั้งพินโบว์ลิ่ง <ul style="list-style-type: none"> ○ เหตุเกิดขึ้น ณ ร้านโบว์ลิ่งแห่งหนึ่ง โดยเหตุเกิดจากการที่ลูกค้ายาแฉงกับพนักงานว่าแถวโยนโบว์ลิ่งที่ 5 เสียจากนั้นพนักงาน A จึงนำเรื่องจากแฉงเจ้าของร้าน ซึ่งเจ้าของร้านก็หันไปบอกพนักงาน B ว่าเดี๋ยวตนจะไปซ่อมเองแล้วให้นำป้ายปิดปรับปรุงไปวางด้วยซึ่งพนักงาน A ก็แยกไปปิดเครื่องเพื่อไม่ให้ตั้งพินระหว่างที่เจ้านายกำลังซ่อมเครื่อง ปัญหาจึงเกิดขึ้นเมื่อพนักงาน B ไม่ได้ทำตามคำสั่ง จึงมีลูกค้ายกลุ่มใหม่พยายามไปเปิดเกมส์โยนโบว์ลิ่ง ทำให้เครื่องตั้งพินเริ่มทำงาน เป็นเหตุให้เจ้าของร้านที่กำลังซ่อมเครื่องอยู่นั้นโดนเครื่องวางพินสับเข้าที่แชนติดคาอยู่ในเครื่อง โดยหลังจากที่หน่วยปฏิบัติการสถานีที่ 118 เดินทางถึงที่เกิดเหตุ พนักงาน A จึงเข้ารายงานสถานการณ์กับทีม 118 พร้อมพาทีมไปยังหลังร้าน ชิมนีย์รายงานสภาพแผล

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 3	ตอนที่ 13 ติดตรง	00.05 – 05.30	<p>และเฮนเสนอว่าควรให้น้ำเกลือผู้ประสบภัยเลยเนื่องจากการเสียเลือดเยอะ เอ็ดดี้เสนอว่าตนจะขันชะเนาะเครื่องตั้งพินและนำแขนผู้ประสบภัยออกมา แต่เฮนขัดแย้งว่า “ฉันไม่แน่ใจว่ามันจะได้ผลไหม เพราะทันทีที่ขยับเครื่อง เลือดจะยิ่งออก” บัคที่นั่งดูสถานการณ์อยู่จึงหันไปออกความคิดเห็นกับบ๊อบบี้ว่า “ถ้าเราใช้โครงเหล็กแทนล่ะครับ ตัดเธอออกจากเครื่องตั้งพินตรงนี้” บ๊อบบี้จึงพูดเสริมว่า “โอเค จะกลายเป็นฝือกอย่างดีเลยล่ะ เราต้องการเครื่องเชื่อมเหล็ก” จากนั้นทีม 118 ก็สามารถนำหญิงสาวเจ้าของร้านออกจากเครื่องตั้งพินและนำส่งโรงพยาบาลได้ทันเวลา</p>
ฤดูกาลที่ 3	ตอนที่ 16 คนที่ยัง ลอยนวล	00.05 – 06.35	<ul style="list-style-type: none"> ● เหตุ เพลิงไหม้อะพาร์ตเมนต์ <ul style="list-style-type: none"> ○ เกิดเหตุเพลิงไหม้อย่างรุนแรง ณ โรงแรมแห่งหนึ่ง ตั้งอยู่บนถนนแอดวอเตอร์ มีหน่วยปฏิบัติการดับเพลิงเข้าช่วยเหลือหลายหน่วย โดยแต่ละหน่วยทยอยลำเลียงผู้บาดเจ็บออกจากอาคารสำหรับหน่วย 118 แบ่งทีมเป็นเอ็ดดี้ บัค และซิมเนียเป็นผู้ที่เข้าไปยังที่เกิด

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 3	ตอนที่ 16 คนที่ยัง ลอยนวล	00.05 – 06.35	<p>เหตุและลำเลียงผู้บาดเจ็บออกมาให้เฮน หรือทีมแพทย์ฉุกเฉินรับช่วงต่อ โดยชายคนหนึ่งที่เอ็ดดี้นำตัวออกมานั้น ได้เอ่ยถามอย่างอ่อนเพลียว่า “ได้ตัวเธอมาไหม? แกลดิสอยู่ไหน” ระหว่างนั้นเองก็ปัดนิ้วบ๊อบบี้ได้รับสายวิทยุจากศูนย์ดับเพลิงเมโทรแจ้งว่า ได้รับว่ามีผู้หญิงหุนหวนกติดอยู่ในอะพาร์ตเมนต์ห้อง 10G จากนั้นทีม 118 จึงดำเนินการยึดบันไดจากรถดับเพลิงแต่ความยาวของบันไดไม่สามารถขึ้นไปสูงได้ถึงชั้น 10 และไม่สามารถเดินขึ้นไปเนื่องจากไฟลุกอย่างรุนแรงโดยทั่วแล้ว บัคจึงเสนอขึ้นว่า “อาคารข้างๆไม่มีไฟไหม้ครับ เรามีอุปกรณ์ไต่เขาโดยเชือกยาว 150 ฟุต ผมไต่ลงมาที่ถนนกับเธอได้” เอ็ดดี้เอ่ยถามว่า “จะกู้ชีพด้วยเชือกงั้นหรือ” บัคก็เอ่ยตอบว่า “แหงสิได้อยู่แล้ว” บ๊อบบี้จึงเอ่ยเพิ่มว่า “แต่เขาจะทำคนเดียวไม่ได้หรอก คุณต้องไปช่วยเขาซักรอกนะ เริ่มได้เลย ลุย!” จากนั้นบ๊อบบี้จึงหันกลับไปเอ่ยกับชิมนีย์ว่า “โอเค เราต้องเตรียมความพร้อมไว้” “ชิม นายเตรียมไซยาโนคิท</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทีกี่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 3	ตอนที่ 16 คนที่ยัง ลอยนวล	00.05 – 06.35	เอาไว้” และวิทย์แจ้งกลับไปยังศูนย์ ดับเพลิงเมโทรว่า “แจ้งศูนย์ส่งผล ขอ คำแนะนำด้วย เพราะบันไดดับเพลิงไป ไม่ถึงหน้าต่างห้องพัก แจ้งผู้เข้าพัก อาศัยว่าเราจะลงจากตาดฟ้าผ่าน หน้าต่างห้องของเธอ” จากนั้นบัคและ เอ็ดดี้ก็สามารถนำตัวหญิงหูหนวก ออกมาได้อย่างปลอดภัย

ตารางที่ 10 ตัวอย่างเหตุการณ์ภายใต้มิติด้านการตัดสินใจ

ผู้ใต้บังคับบัญชามักคาดหวังให้ตนได้ประสบพบเจอกับผู้นำที่สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และมีสติภายใต้ภาวะสถานการณ์เพราะนั่นหมายความว่าพวกเขาจะสามารถฝากชีวิตไว้ด้วยได้ ทั้งผู้นำที่มีจิตใจเปิดกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และคัดกรองจนสามารถนำไปปรับใช้เพื่อแก้สถานการณ์วิกฤตได้ ทั้งการที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของทีมยังเป็นผลช่วยให้สมาชิกในหน่วยถูกกระตุ้นความนึกคิดให้สามารถคิดได้อย่างอิสระ ไม่เกรงกลัวในการเสนอความคิดเห็น เพราะถ้าหากสมาชิกโดนขัดในการออกความคิด 1 ครั้ง จากนั้นก็อาจจะไม่มีครั้งที่ 2 แม้ว่าความคิดเห็นเหล่านั้นอาจจะดีหรือไม่ดี เพียงแต่ให้สมาชิกได้ร่วมเสนอความคิดเห็นเพราะบางครั้งก็เป็นความคิดเห็นที่อาจจะรอบคอบและให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าคนที่เป็ผู้นำด้วยซ้ำ เฉกเช่นเดียวกับเวลาที่เรชอบประสบพบเจอสมัยการเรียนในโรงเรียนสมัยก่อน หากนักเรียนคนใดตั้งคำถาม หรือเสนอความเห็นมากเกินไป ก็อาจจะมีสิทธิ์โดนแฉ่งเสียงได้ ทั้งๆที่เรื่องนี้ไม่ใช่สิ่งผิดเลย กลับกัน วิธีการที่ขัดทุกความคิดของผู้อื่นเป็นการผลักดันให้ตนเองเน้นความเป็นใหญ่จนไม่ได้สนใจกับความสัมพันธ์ของบุคคลรอบตัวจึงอาจเป็นเหตุให้ส่งผลเสียได้

กัปตันบ็อบบี้ได้แสดงพฤติกรรมความกล้าหาญในการตัดสินใจ แต่ในขณะเดียวกันหากมีสมาชิกคนใดมีเรื่องที่กำลังวุ่น หรืออยากเสนอเพิ่มเติมและสิ่งนั้นๆเป็นส่วนช่วยที่จะทำให้หน่วยสามารถ

ปฏิบัติให้บรรลุได้ บ็อบบี้ก็พร้อมเปิดใจรับฟังและนำมาปรับใช้ ซึ่งส่วนนี้เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สมาชิกมีความมั่นใจในตนเองมากยิ่งขึ้น และเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและเชื่อใจกันระหว่างสมาชิกในองค์กรอีกด้วย

จากการศึกษาพบว่า โดยนอกเหนือจากฉากที่มีการปรากฏของบ็อบบี้ มีอีก 1 ฉากสำคัญที่แม้ว่าบ็อบบี้จะไม่ปรากฏตัวในซีรีส์และไม่ได้ดำรงตำแหน่งกับต้นของหน่วยปฏิบัติการสถานีที่ 118 เป็นการชั่วคราวแล้วนั้น ความเชื่อมั่นและศรัทธาของสมาชิกที่มีต่อความเชี่ยวชาญชำนาญของบ็อบบี้ก็ยังมีปรากฏขึ้นในซีรีส์

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
ฤดูกาลที่ 2	ตอนที่ 17 ระวังในสิ่งที่ คุณ ปรารถนา	09.40 – 15.10	<ul style="list-style-type: none"> ● เหตุ คุณครูตบ่อช็อกโกแลตในโรงงานช็อกโกแลต <ul style="list-style-type: none"> ○ เหตุเกิดขึ้น ณ โรงงานช็อกโกแลตซีมัวร์เอลเซกันโต แจ้งว่ามีคณะครูพานักเรียนประถมวัยมาทัศนศึกษาถึงแห่งที่มาของช็อกโกแลต ในขณะที่เจ้าหน้าที่โรงงานพานักเรียนเดินชมสภาพแวดล้อมโรงงานอยู่นั้นๆ ก็มีการพักให้ชิมเหล่าช็อกโกแลตที่ไม่ได้ผสมแอลกอฮอล์ โดยหลังจากที่ทุกคนชิมเสร็จแล้วเตรียมพร้อมสำหรับเดินชมโรงงานต่อนั้น คุณครูชายหนุ่มคนหนึ่งก็เกิดอาการอยากชิมช็อกโกแลตมากขึ้น จึงตัดสินใจค่อยเอื้อมหวังจะลงไปตักช็อกโกแลตที่อยู่ในบ่อใหญ่กลางโรงงานเพิ่ม ด้วยความที่เอื้อมเท่าไรไม่ถึง จน

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 2	ตอนที่ 17 ระวังในสิ่งที่ คุณ ปรารถนา	09.40 – 15.10	<p>เป็นเหตุให้เขาตกลงไปในบ่อดังกล่าว โดยเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นในช่วงที่บ๊อบบี้ พักจากการดำรงตำแหน่งกับตัน และผู้ที่ได้มอบหมายให้เป็นกับตันแทนคือ ซิมเนีย ดังนั้นเมื่อหน่วยปฏิบัติการสถานี ที่ 118 เดินทางถึงที่เกิดเหตุ เจ้าหน้าที่ ที่เห็นเหตุการณ์ก็อธิบายเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นกับซิมเนีย ทั้งยังบอกเพิ่มเติมว่า ต้องรีบนำเขาขึ้นมา เพราะช็อกโกแลต ของโรงงานนี้เป็นช็อกโกแลตที่เข้มข้น ที่สุดในประเทศ จึงจะมีความหนืดและ ร้อนมาก เนื่องจากหากดับไฟ ก็ จะส่งผลให้ช็อกโกแลตแข็งตัวและบีบอัด ครูที่อยู่ในบ่ออาจส่งผลให้ไม่สามารถ หายใจออกได้ด้วยเช่นกัน ซิมเนียจึงออก ความเห็นให้นำบันไดมาวางพาดที่ปาก บ่อเพื่อที่จะให้บัคขึ้นไปอยู่บนบันได และดึงคุณครูขึ้นมา เนื่องจากจังหวะที่ กำลังดึงนั้น ช็อกโกแลตก็มีความลื่นจึง ทำให้บัคคว้าคุณครูไว้ไม่ทัน ตัวของ คุณครูไหลลงบ่อโดยลงไปลึกกว่าเดิม เหมือนภาวะที่ถูกทรายดูด ครูเริ่ม หายใจไม่ไหวเนื่องจากความหนืดและ ความร้อนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในขณะที่บัค</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 2	ตอนที่ 17 ระว่างในสิ่งที่ คุณ ปรารถนา	09.40 – 15.10	<p>กับเอ็ดดี้ช่วยกันดึงตัวคุณครู ชิมนี้อยู่จึง เอ่ยให้ทุกคนหยุดก่อน เพราะเพียงแค แรงของเอ็ดดี้และบัคก็ไม่สามารถ ช่วยกันดึงคุณครูขึ้นมาไม่ได้ ทั้งยังหมิ่น เหม่าว่าบันไดจะหักและอาจตกบ่อกัน ทั้งหมด ก่อนจะหันไปสั่งเฮนว่า “เฮน เอากลังออกซิเงินออกมา เอาหน้ากาก ออก ให้เหลือแต่ท่ออากาศ น่าจะพอ ช่วยยื้อเวลาได้” เฮนเกิดสงสัยว่าทำ ต้องยื้อเวลา ชิมนี้อยู่จึงตอบว่า “เพื่อให้ ฉันได้คิดหาวิธีไง” โดยหลังจากที่เฮน หันกลับไปเตรียมถังออกซิเงินตามที่ ชิมนี้อยู่สั่งเสร็จเรียบร้อยแล้วนั้น คุณครู ก็จมลงไปลึกจนซ็อกโกแลตท่วมหัว บัค และเอ็ดดี้จึงต้องช่วยกันออกแรงดึง คุณครูขึ้นมาอีกครั้ง เฮนจึงหันกลับมา หวังจะถามว่าแล้วเราทำอะไรต่อ ปรากฏว่าชิมนี้อยู่ได้หายตัวไปแล้ว “กัปตันเราหนีไปแล้วหรือ” เอ็ดดี้กล่าว จนผ่านไปสักพัก ชิมนี้อยู่กลับมาพร้อม กับถังเนยโกโก้ และปล่อยเนยลงสู่บ่อ ซ็อกโกแลต “มันจะช่วยให้ซ็อกโกแลต เงี้อจางและลดความหนืดได้” ชิมนี้อยู่ กล่าว จากนั้นชิมนี้อยู่จึงมอบหมายให้</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 2	ตอนที่ 17 ระวิงในสิ่งที่ คุณ ปรารถนา	09.40 – 15.10	<p>เฮนคนช็อกโกแลตในบ่อจนสามารถนำตัวคุณครูขึ้นมาได้ จากเหตุการณ์นี้ทั้งเอ็ดดี้และบัคต่างชมชิมนีย์ถึงขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ซึ่งในขณะที่เดียวกันชิมนีย์หันไปถามเฮนว่า “เธอมั่นใจใช่ไหมล่ะว่าฉันจะทำได้” “นายโทรไปถามบ๊อบบี้ละสิ” ชิมนีย์แสดงอาการลูกลี้ลุกลอนอธิบาย “อะไร เปลา่ ฉันทลงไป.. เออ ฉันทไปเปิด... บ๊อบบี้เขาเป็นเชฟ เฮน กัปตันที่ดีต้องใช้ทรัพยากรทั้งหมดที่มี ฉันทไม่ได้โกงซะหน่อย” เฮนจึงเดินยิ้มออกไป</p>

ตารางที่ 11 ตัวอย่างเหตุการณ์วิธีการตัดสินใจของบ๊อบบี้แม้ไม่มีการปรากฏตัวในซีรีส์

โดยจากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นถึงเหตุการณ์ที่บ๊อบบี้สามารถเป็นที่พึ่งในยาววิกฤตให้แก่สมาชิกในหน่วยปฏิบัติการได้ แม้ว่าจะไม่ได้มีการปรากฏตัวของตัวละครบ๊อบบี้ในเหตุวิกฤตฉากนี้ของซีรีส์เลยก็ตาม แต่ประสบการณ์ความเชี่ยวชาญชำนาญของบ๊อบบี้ก็ยังสามารถเป็นที่พึ่งพิงให้กับสมาชิกในองค์กรได้ไม่ว่าจะเป็นในภาวะวิกฤตหรือไม่ก็ตาม โดยในช่วงต้นของตอนที่ 17 ยังนำเสนอเรื่องราวของสมาชิกที่ผลัดเปลี่ยนแวะเวียนไปเยี่ยมหาบ๊อบบี้ที่บ้าน พร้อมทั้งขอคำปรึกษาในพฤติกรรมการเป็นผู้นำของชิมนีย์ที่แสดงออกซึ่งพฤติกรรมเอาตนเป็นใหญ่ โดยเริ่มที่ บัค กล่าวว่า “ชิมนีย์เขาเป็นเพื่อนร่วมทีมที่ดีมากๆสำหรับผม แต่ถ้าเป็นในตำแหน่งรักษาการกัปตัน เขาก็แย่มาก” บ๊อบบี้จึงออกความเห็นที่ “เพราะตั้งใจทำหน้าที่กัปตันให้ดียังไงล่ะ” เฮนเอ่ยถาม “ตั้งใจทำหน้าที่หรือเป็นคนบ้าอำนาจกันแน่” บ๊อบบี้จึงตอบว่า “เพราะเขายังต้องการเวลาปรับตัวให้เข้ากับ

สถานการณ์วิกฤตซึ่งเป็นเรื่องที่เกิดดันทันที” “แล้วต้องใช้เวลาอีกแค่ไหนกันหรือ เพราะชิมนี่อยู่ในรูปแบบนี้จะทำให้ฉันเป็นประสาที่อยู่แล้ว” เสนตอบกลับด้วยท่าทางเหน้อยใจ โดยจากสถานการณ์ในหน่วยตอนนี้ ชิมนี่พยายามที่จะปฏิบัติตนตามแนวทางที่บ๊อบบี้เคยได้ปฏิบัติไว้ อาทิ การทำอาหารเข้าให้สมาชิกในทีมก่อนจะเข้ากะ แต่เนื่องด้วยชิมนี่เกือบจะทำให้เกิดเหตุไฟไหม้ครัว จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนวิธีมาเป็นการสั่งอาหารแทน แม้กระทั่งตัวละครชิมนี่เอง ก็ได้มาแวะปรึกษาบ๊อบบี้ที่บ้านพร้อมกล่าวกับบ๊อบบี้ว่า “ทุกคนเกลียดผมหมดเลย” “พวกเขาไม่ได้เกลียดนายนะ ชิม” บ๊อบบี้ตอบ “ไม่ พวกเขาเกลียดผม ตอนที่กัปตันขอให้ผมรับตำแหน่ง ผมก็คิดว่ามันคงสนุกดี ได้บงการทุกคนสักอาทิตย์สองอาทิตย์ สิ่งในบัคล้างรถได้ มันดูน่าสนุกจะตาย แต่ตอนนี้ทุกอย่างมันพังหมดเลย” ชิมนี่กล่าว “บางครั้งการเป็นกัปตันมันก็ไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายนะ” บ๊อบบี้เอ่ย “ผมขอเปลี่ยนใจแล้วได้ไหม เลิกเป็นกัปตันแล้วกลับไปเป็นเพื่อนของพวกเขาเหมือนเดิมได้ไหม” ชิมนี่เอ่ยถาม บ๊อบบี้จึงเอ่ยตอบว่า “กัปตันที่ดีต้องเป็นได้ทั้งสองอย่าง ชิม” พร้อมทั้งให้กำลังใจชิมนี่ว่า “นายทำได้ ชิม นายไม่จำเป็นต้องกังวลเรื่องเพื่อนเลย เพราะนายเป็นเพื่อนของพวกเขาอยู่แล้ว และนายทำได้เพราะนายรู้จักหน่วยนี้ดีที่สุด นายรู้ว่าใครสามารถทำอะไรได้บ้าง และพวกเขาเชื่อใจนาย ตอนนี้นายต้องเชื่อใจพวกเขาและเชื่อมั่นในตัวนายเองด้วย อย่ากดดันพวกเขาให้พวกเขาทำเอง แต่ต้องนำไปเป็นตัวอย่าง” โดยจากคำกล่าวของบ๊อบบี้ที่แสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่ผู้นำพึงมีนั้นก็คือ การเป็นแบบอย่างที่ดี ดังแนวคิดของ Kouzes และ Posner ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำที่ดีจำเป็นต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการประพฤติปฏิบัติตน เพื่อเป็นแบบอย่างให้สมาชิกได้ปฏิบัติตาม (Kouzes & Posner, 2017)¹⁷ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนล้วนปรารถนา แนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเป็นแนวทางให้ทีมได้เรียนรู้ว่าแนวทางปฏิบัติใดสมควรหรือไม่อย่างไร ซึ่งหากไม่มีการชี้แนะเลย และปล่อยละเลยให้ทีมปฏิบัติงานกันเองจนทำให้ผลลัพธ์ของงานเกิดความเสียหาย จะหัวหน้าค่อยมาตำหนิและสอนงานภายหลัง อาจเป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานเหน้อยและหมดกำลังใจเนื่องจากเหมือนเป็นการที่ต้องทำงานเดิมซ้ำรอบสอง โดยนอกจากจะมีการปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องงานแล้วนั้น เอ็ดดี้ยังมาหาบ๊อบบี้ที่บ้านเพื่อปรึกษาเกี่ยวกับชีวิตคู่ของตนอีกด้วย จากพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่มีต่อบ๊อบบี้ที่แสดงให้เห็นว่าการคิดเห็นและการตัดสินใจของบ๊อบบี้ที่ล้วนมีความสำคัญต่อทั้งผลงานและสภาพจิตใจของลูกน้อง

¹⁷ Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2017). *The Leadership Challenge*. John Wiley & Sons, Inc.

4.1.4 มิติด้านการวิพากษ์วิจารณ์

ลักษณะพฤติกรรมของผู้นำตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการในรูปแบบของผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Management) ในมุมมองของมิติด้านวิพากษ์วิจารณ์ที่ตัวละครบ๊อบบี้ได้แสดงออกมานั้น เป็นการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ว่าด้วยการวิพากษ์วิจารณ์ในแง่สร้างสรรค์ มุ่งให้สมาชิกสามารถนำคำวิพากษ์วิจารณ์มาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาตนได้ โดยผู้บังคับบัญชาจะเน้นการสำรวจพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่มีข้อบกพร่อง หรือข้อขัดข้องขององค์การที่สังเกตเห็นว่าอาจเป็นเหตุให้ส่งผลเสียต่อองค์การได้ เมื่อหากสมาชิกในองค์การมีการกระทำสิ่งที่ไม่พึงกระทำโดยอาจจะขาดความยั้งคิดยั้งทำจนผลเธอเป็นเหตุให้เกิดการกระทำที่ไม่สมควร ดังนั้นแล้วคำวิพากษ์วิจารณ์เชิงสร้างสรรค์ที่เป็นเหมือนกระจกสะท้อนการกระทำ ประกอบกับคำวิพากษ์วิจารณ์ที่ไร้ซึ่งความอคติส่วนตัวของผู้บังคับบัญชานั้น จึงเป็นหนทางที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อภาพลักษณ์อันดีทั้งของผู้บังคับบัญชาและองค์การ

โดยเนื้อหาในซีรีส์ได้ถ่ายทอดสถานการณ์ที่บัลลีได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เกิดมาจากอุปนิสัยของตัวละครอีวาน บัลลี นับว่าเป็นบุคคลมักทำกิจกรรมโลดโผน จึงเป็นเหตุให้เกิดซึ่งการกระทำอันไม่สมควร นับว่าเป็นการผิดกฎสถานี่ในบางครั้ง เป็นเหตุให้บ๊อบบี้ได้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำในการว่ากล่าวตักเตือนเพื่อหลีกเลี่ยงและยับยั้งไม่ให้เกิดการกระทำอันผิดต่อกฎของสถานี่อีก

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทีที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 1 เปิดตัว	06.30 – 10.32	<ul style="list-style-type: none"> ● บักนาร์รถดับเพลิงออกจากสถานี่เพื่อใช้ในการประกอบกิจส่วนตัว <ul style="list-style-type: none"> ○ บักนาร์รถดับเพลิงออกจากสถานี่เพื่อให้ชนะคำท้าของหญิงสาวคู่เดท ซึ่งคำท้าระหว่างทั้งสองคือการที่แข่งกันขับรถ 1 แยกไฟแดง หากใครถึงไฟแดงข้างหน้าก่อนจะเป็นฝ่ายชนะ บักจึงนำรถดับเพลิงพร้อมเปิดเสียงสัญญาณ

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 1 เปิดตัว	06.30 – 10.32	<p>ไซเรนเพื่อขอลาง ส่งผลให้รถทุกคันหลบทางให้และบัคก็เป็นฝ่ายชนะ พอเสร็จภารกิจส่วนตัว บัคก็กลับมาที่สถานีและบอกทุกคนว่าเอารถไปล้างมา แต่บ๊อบบี้รู้ว่าที่บัคพูดนั้นไม่ใช่ความจริง จึงพูดขึ้นว่า “ฟังนะ ฉันชอบนาย นายเป็นนักดับเพลิงที่เก่งมาก เราอยู่กันแบบนี้ นายเรียกฉันว่า “พ่อ” และฉันก็แกล้งนาย เพราะนายยังเป็นเด็กแล้ว เราก็ เคย ไป คอนเสิร์ต Springsteen ด้วยกัน แต่สุดท้ายแล้วสิ่งที่นายทำ เหมือนเราไม่ใช่ครอบครัวกันเลย และที่นี่ไม่ใช่สโมสรที่ไว้ใช้สังสรรค์ ดังนั้นฉันก็จะรายงานนาย” ฝ่ายบัคตอบกลับว่า “ไม่เอา่น่า บ๊อบบี้ เวลาเห็นไฟก็ดับไฟ ที่เหลือไม่เห็นต้องไปใส่ใจเลย” บ๊อบบี้จึงตอบบัคว่า “ไม่ ระบบกับกฎไม่ได้มีไว้เล่นๆ และนี่คือการฝ่าฝืนครั้งแรก หากมีอีกสองครั้ง นายโดนไล่ออกแน่” พร้อมทั้งบอกให้บัคไปล้างมือก่อนค่อยมาทานอาหารกลางวันพร้อมกัน จากนั้นบ๊อบบี้ก็จึงกลับมานั่งทานอาหารร่วมกับสมาชิกคนอื่นในหน่วยงาน ซิมเนียนี่พูดขึ้นว่า</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 1 เปิดตัว	06.30 – 10.32	<p>“ใจดีกับเด็กขนาดนี้ ก็ไม่ช่วยหรอกนะ” บ๊อบบี้จึงตอบกลับว่า “เขาแค่ต้องการให้ช่วยชี้แนะในบางครั้ง”</p>
		26.12 – 43.03	<ul style="list-style-type: none"> ● เหตุหญิงสาวนักสะสมงู ฎุงูรัดคอ <ul style="list-style-type: none"> ○ เหตุเกิด ณ บ้านเลขที่ 777 ถนนดิทรอยด์ หญิงสาวเจ้าของงูฎุงูของตนเองกำลังรัดคอ โดยเมื่อหน่วยปฏิบัติการสถานีที่ 118 เข้าไปยังที่เกิดเหตุแล้วนั้น ทางทีมมีความเห็นตรงกันว่า จะไม่ทำลายงู ดังนั้นจึงต้องหาวิธีช่วยกันให้งูผ่อนคลายแรงรัดที่คอของหญิงสาว เฮนจึงได้เสนอให้ฉีดไฮโดรโมรโฟน หรือยาแก้ปวดระดับกลางถึงรุนแรง โดยเมื่อฉีดแล้วงูจะสลบทันที แต่วิธีการนี้ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่างูจะสลบ บัคพูดว่า “เราควรฆ่ามัน เราต้องฆ่ามัน” แต่เฮนได้เอ่ยแทรกขึ้นว่า “ฆ่าหรือ? ไม่นะ มันแค่กำลังทำตามธรรมชาติของมัน และไม่มีใครบอกให้เจ้าของบ้านเอางูเข้าบ้าน” และด้วยความที่มีเพียงบ๊อบบี้ที่ยังไม่ให้อัดคอเพียงลำพัง จึงสู้แรงงูไม่ไหว ทำให้งูรัดแน่นกว่าเดิม บัคตัดสินใจเดินไปคว้าขวานมาแล้วจามคองู ตายในทันที

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 1 เปิดตัว	26.12 – 43.03	<p>และทำให้หญิงสาวรู้สึกปลื้มใจในตัวบัก ส่งผลให้เป็นอีกครั้งที่บักใช้รถดับเพลิง นอกเวลาทำงานด้วยการนำไปใช้ในกิจ ส่วนตัว ภายหลังจากบักบักได้ทำการ ติดตามหารถดับเพลิงคันดังกล่าวจน เจอจากการตาม GPS ที่ได้ติดตั้งอยู่บน รถทุกคันของสถานี ปรากฏว่าบักบักได้ ติดตามจนเจอรถดับเพลิงจอดอยู่ที่หน้า ตึกแห่งหนึ่ง และได้พบเข้ากับบัก พร้อมทั้งหญิงสาวนักสะสมกำลังออก เดทกัน บักบักบอกกับบักว่า “นายถูก ไล่ออก” บักพูดตอบกลับด้วยความอึ้ง ว่า “อะไรนะ เดียวนะ ไม่ยุติธรรมเลย คุณบอกว่าพลาดได้สามหนไม่ใช่หรือ?” ฝ่ายบักบักตอบกลับว่า “ช่างสิ นายซัด คำสั่งฉันด้วยการฆ่างู แถมยังเข้าไปยุ่ง เกี่ยวกับหญิงสาวนักสะสมที่มี ปฏิกิริยาเย้ยฉันด้วย นายฝ่าฝืนกฎข้อ เดิม ในระยะเวลาเพียงสองวันหลังจาก ที่โดนรายงานครั้งแรก ตอนนี้ไม่ใช่ปี 1950 แล้วนะบัก เราทำงานเคียงข้าง ผู้หญิง การที่นายจะมีความสัมพันธ์กับ ผู้หญิงทุกคนที่พบหน้า นั่นคือการไม่ให้ เกียรติพวกเขา” บักจึงพยายามอธิบาย</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 1 เปิดตัว	26.12 – 43.03	<p>เพิ่มเติมว่า “เดี๋ยบบ๊อบบี้ ผมคิดว่าผมเสพติดความสัมพันธ์เหล่านี้ะ มั้งนะ ผมวินิจฉัยเอง” บ๊อบบี้เกิดอาการฉุนขึ้นมาจากทันที พร้อมถามว่า “นายคิดว่าเป็นเรื่องตลกหรือ?” บัคตอบ “ไม่” บ๊อบบี้ถามอีกครั้งด้วยอารมณ์ฉุนเฉียวว่า “นี่คือเรื่องตลกสำหรับนายใช่ไหม?” บัคกล่าวว่า “ไม่นะ ผมไม่ได้ล้อเล่น” บ๊อบบี้จึงถามต่อว่า “ชุดนักดับเพลิงของนายเวลาที่ต้องใส่เต็มยศหนักเท่าไร?” บัคมีท่าที่อึ้ง และตอบว่า “ไม่แน่ใจ” บ๊อบบี้จึงถามย้ำอีกครั้งว่า “เท่าไร?” บัคตอบว่า “น่าจะประมาณ 60 ปอนด์ (หรือราวๆ 27 กิโลกรัม)” บ๊อบบี้ตอบว่า “ใช่ 60 ปอนด์ เมื่อนายเลือกชีวิตนี้ นายต้องหาทางทิ้งทุกอย่างไว้ข้างหลังให้เหลือแค่ 60 ปอนด์นั้น ฉันไม่สนว่านายจะมีปัญหาที่บ้าน ปัญหาการเงิน ปัญหาด้านแอลกอฮอล์ หรือแม้กระทั่งปัญหาความต้องการอื่นๆส่วนตัวของนาย เรื่องพวกนี้มันจะถ่วงนาย ทำให้นายช้าลง และนั่นแปลว่าถ้าเราเสียเวลาไม่กีวินาที ผู้คนก็จะตาย ฉันไม่สนถ้านาย</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 1 เปิดตัว	26.12 – 43.03	<p>อยากจะดูถูกตัวเอง หรือนายอยากดูถูกพวกผู้หญิงที่นายตามต้อยๆ ก็เรื่องของนาย แต่พอกันทีกับการไม่ให้เกียรติสถานีกับหน่วยดับเพลิงนี้” หลังจากทีบ๊อบบี้เอย่ประโยคดังกล่าวเสร็จ บ๊อบบี้ก็หันตัวจะเดินกลับไปยังรถ แต่ถูกบักวีงมาสกัดหน้าพร้อมพูดว่า “บ๊อบบี้ ผมต้องการงานนี้ ฟังนะ ผมรักงานนี้ อย่าทำแบบนี้สิ ผมไม่มีอย่างอื่นแล้ว” บ๊อบบี้ตอบกลับด้วยน้ำเสียงเรียบง่ายทันทีว่า “ขอโทษด้วยเติกน้อย นายจบเท่านี้แล้ว” และบ๊อบบี้ก็เดินจากไป หลังจากนั้นบักกลับไปยังสถานีเพื่อทำการเก็บของในห้องลีดเดอร์กลาง และได้พบเข้ากับเฮน บักเอ่ยถามว่า “ได้ข่าวแล้วสินะ” เฮนกล่าวกับบักด้วยท่าทีเห็นใจว่า “ใช่ จะยังไงก็เถอะ ทุกคนก็คิดว่ามันแย่” บักเอ่ยว่า “มันเป็นความผิดผมเอง” เฮนกล่าว “ใช่ ทุกคนก็คิดแบบนี้เหมือนกัน” ทำให้บักมีท่าทีเศร้าซึมยิ่งขึ้น เฮนจึงเอ่ยเพิ่มเติมว่า “พูดตรงๆนะ ตอนที่บ๊อบบี้พานายเข้าที่มครั้งแรกฉันบอกเขาว่า หากมาดัลเมเซียนมาแทนยังจะดีกว่า แต่ก็เสียใจจริงๆ ที่</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 1 เปิดตัว	26.12 – 43.03	<p>นายต้องไป นายมีทักษะ แต่ไม่ค่อยมีระเบียบวินัย” บัคกล่าวอ่อนหวานกับเฮนว่า “นี่ คุณพอกุยกับเขาให้ผมได้ไหม?” แต่ทันใดนั้น เฮนยังไม่ได้หันตอบรับหรือปฏิเสธก็มีเหตุฉุกเฉินคดีใหม่ ส่งผลให้สมาชิกทั้งสถานีต้องออกไปปฏิบัติภารกิจกู้ภัย และทิ้งให้บัคเฝ้าสถานีเพียงลำพัง แต่ในระหว่างที่หน่วย 118 กำลังกู้ภัยเหตุอื่นอยู่นั้น เฮนได้รับสายจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สนิทกันว่าขอยืมรถดับเพลิงเนื่องจากจะขอนำมาใช้ในการจับผู้ร้าย เฮนตอบกลับไปว่า “ตอนนี้กำลังใช้งานอยู่เช่นเดียวกัน” แต่สักพักเฮนก็เปลี่ยนคำตอบและตอบกลับไปใหม่ว่า “ได้สิฉันจะส่งรถไปให้ภายในห้านาที” และเมื่ออาธินา เจ้าหน้าที่ตำรวจคนดังกล่าวเดินทางถึงที่เกิดเหตุก็พบกับรถดับเพลิงพร้อมคนขับ ซึ่งคือ บัคนั่นเอง และบัคสามารถช่วยตำรวจจับผู้ร้ายได้ด้วยการฉีดย้ำแรงดันสูงของรถดับเพลิงไปยังผู้ร้ายที่กำลังขับขี่รถมอเตอร์ไซค์หลบหนี ส่งผลให้รถล้มและตำรวจสามารถเข้าควบคุมตัวผู้ร้าย</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 1 เปิดตัว	26.12 – 43.03	<p>ได้ หลังจากจบภารกิจ บัค ได้ขับรถกลับมายังสถานี โดยมีบ็อบบี้ยืนรออยู่ บัคจึงกล่าวเปิดว่า “ผมรู้ว่ามันดูเป็นยังไง” บ็อบบี้กล่าวตอบว่า “ดูเหมือนว่านายจะนำรถออกไปใช้ ทั้งๆที่ยังใส่ชุดลาลองอยู่เลยนะ” เนื่องจากกฎเหล็กของพนักงานดับเพลิงคือก่อนออกจากสถานีไปปฏิบัติหน้าที่ต้องทำการเปลี่ยนเป็นชุดปฏิบัติการเพื่อความปลอดภัยและลดความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้น บัคจึงตอบกลับว่า “ผมไม่มีเวลาเปลี่ยนเสื้อ” บ็อบบี้เอ่ยเพิ่มเติมว่า “อาธินา แกรนด์โทรหาฉัน บอกว่านายทำประโยชน์ได้มาก ฉันก็ตอบว่า เขาพูดถูกจริงๆ” บัคจึงเอ่ยถามว่า “คุณจะให้โอกาสผมอีกครั้งไหม” บ็อบบี้ตอบว่า “นายใช้โอกาสหมดไปแล้ว ฉันก็เหมือนกัน เพราะฉันสื่อสารกับนายพลาดไปว่าเราโชคดีแค่ไหนที่เราได้ทำในสิ่งที่เราทำ” จากนั้นบ็อบบี้ก็ตั้งท่าเดินจากไป แต่บัคตอบกลับไล่หลังว่า “ผิดแล้วบ็อบบี้ ผมรู้ว่างานนี้เป็นสิทธิพิเศษอย่างไร และรู้อะไรไหม คุณทำถูกแล้วที่ไล่ผมออก เพราะผมเป็นไอ้บ้า</p>

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทีที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 1 เปิดตัว	26.12 – 43.03	<p>และยังคงเป็นอยู่ แต่เป็นไอ้บ้าที่เข้าใจ สิ่งที่เสียไป และแค่อยากให้คุณรู้ไว้” บ๊อบบี้ตอบว่า “หวังว่านายจะ หมายความตามนั้น” และเอ่ยเพิ่มเติม ว่า “ไปแต่งตัวสิ” บัคเกิดอาการอึ้งและ หันไปพูดกับเฮนที่ยืนอยู่บริเวณนั้นว่า “ผมคิดว่าผมไม่ได้โดนไล่ออกแล้วใช่ ไหม” เฮนตอบกลับว่า “ก็นายยังไม่ ออกเวอร์นะ” จากนั้นเสียงแจ๊สเตือนภัย ในสถานีก็ดังขึ้น เป็นการประกาศว่ามี สาธารณภัยใหม่เกิดขึ้น สมาชิกทุกคน ในสถานี รวมถึงบัคก็ออกไปปฏิบัติ หน้าที่พร้อมกันอีกครั้ง</p>

ตารางที่ 12 ตัวอย่างเหตุการณ์ภายใต้มิติการวิพากษ์วิจารณ์

จากตารางที่ 12 พบว่าบัคได้แสดงพฤติกรรมที่ไม่ควรปฏิบัติอย่างยิ่ง ซึ่งหากมีการร้องเรียน
เกิดขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อทางด้านลบได้ทั้งต่อสถานีที่รับผิดชอบและต่อตัวของบัคเอง จึงเป็นเหตุให้ตัว
ละครอีวาน บัคลี ได้รับคำวิพากษ์วิจารณ์เป็นการตักเตือนจากหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการอย่างบ๊อบบี้
โดยลักษณะคำตักเตือนของบ๊อบบี้ไม่ได้เป็นคำติที่เน้นเพียงบอกความผิดเท่านั้น แต่เป็นการดีที่
เปรียบเทียบคำสอนไปในตัว ส่งผลให้คนฟังได้ฉุกละเอิบ อาทิ เวลาที่นักเรียนโดนคุณครูดุ โดยคุณครูก็
จะมีลักษณะการตักเตือนที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลักๆ ได้แก่
ประเภทที่ 1 คุณครูที่ยกความผิดมาอธิบายว่า นักเรียนได้กระทำการใดและมีความผิดอย่างไร กับ
ประเภทที่ 2 คุณครูประเภทที่นอกจากจะบอกความผิดนั้นแล้ว แต่ก็สอนนักเรียนเพิ่มเติมไปด้วยว่า
การกระทำเช่นนี้จะส่งผลเสียต่อตัวนักเรียน และคนรอบข้างอย่างไร เวลาจะกระทำการใดๆ ต้อง

ค่านึงผู้ที่จะมีส่วนได้ส่วนเสียกับการกระทำของเราด้วย ไม่ใช่สนใจเพียงตนเองอย่างเดียว ซึ่งบ็อบบี้เปรียบเสมือนคุณครูในประเภทที่ 2 จึงส่งผลให้หลังจากเหตุการณ์ที่ผ่านไป บัคมีการปรับปรุงพัฒนาตนเองและไม่ได้กระทำผิดกฎระเบียบใดๆอีกเลย

ลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำที่โรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการดับเพลิงสถานีที่ 118 ได้แสดงออกพฤติกรรมภาวะผู้นำตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการในรูปแบบของผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Management) นับเป็นจำนวนตอนทั้งสิ้น 54 ตอน จากจำนวนตอนรวมที่มีละครบ็อบบี้ได้แสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำทั้งสิ้น 62 ตอน

ผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	
ลำดับที่ของฤดูกาล	จำนวนตอนรวม
ฤดูกาลที่ 1 (จำนวนตอนทั้งหมด 10 ตอน)	รวม 7 ตอน
ฤดูกาลที่ 2 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	รวม 11 ตอน
ฤดูกาลที่ 3 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	รวม 12 ตอน
ฤดูกาลที่ 4 (จำนวนตอนทั้งหมด 14 ตอน)	รวม 11 ตอน
ฤดูกาลที่ 5 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	รวม 13 ตอน
จำนวนตอนที่บ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบ 9,9 ในซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เรื่อง 9-1-1 ตั้งแต่ฤดูกาลที่ 1 - ฤดูกาลที่ 5	รวมทั้งสิ้น 54 ตอน

ตารางที่ 13 สรุปจำนวนตอนที่ตัวละครบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 9,9

นับว่าเป็นรูปแบบลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำที่พบมากที่สุด โดยบ็อบบี้จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมผู้นำแบบ 9,9 ในช่วงเวลาการปฏิบัติภารกิจเป็นส่วนมาก ท่ามกลางสถานการณ์ที่มีความวิกฤต เหตุการณ์ที่สมาชิกต้องพึ่งวิธีการตัดสินใจแบบเด็ดขาดฉับไวของผู้บังคับบัญชา ล้วนเป็นตัวกระตุ้นให้บ็อบบี้ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสถานดับเพลิงแสดงออกซึ่งความเป็นผู้นำในการออกคำสั่งอย่างเร่งด่วนที่เหมาะสมกับความชำนาญสมาชิกแต่ละคนเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยที่อาจจะส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ประสบภัยให้น้อยที่สุด โดยไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ที่วิกฤตมากน้อยเพียงใด บ็อบบี้ก็จะมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการรับมือต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้า โดยแม้กระทั่งว่าบางฉากในซีรีส์จะไม่มีตัวละครบ็อบบี้ปรากฏขึ้น แต่ประสบการณ์ที่ซ้ำของ ประกอบกับแนวทางการตัดสินใจ และการตัดสินใจของบ็อบบี้ก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถช่วยเหลือสมาชิกในองค์กรได้ และแม้ว่าบ็อบบี้จะเป็นหัวหน้าที่มากประสบการณ์ แต่บ็อบบี้ก็ไม่เคยแสดงพฤติกรรมเบื่อหน่าย หรือเดินหนีไม่รับฟังยามที่สมาชิกในองค์กรตั้งคำถามหรือเสนอข้อคิดเห็น โดยพื้นฐานแล้วบ็อบบี้จะยึดประสบการณ์และความคิดเห็นของตนเป็นหลักในการกระจายงานเพื่อความรวดเร็วต่อการปฏิบัติภารกิจ แต่หากมีสมาชิกต้องการแสดงความคิดเห็นหรือข้อควรคำนึงเพิ่มเติม ก็สามารถเสนอได้โดยทันที บ็อบบี้พร้อมรับฟังความเห็นและนำมาปรับใช้ จึงเป็นผลให้สมาชิกในองค์กรไม่รู้สึกละทิ้งจิตใจหรือไม่กล้าที่จะเสนอความคิดเห็นและขอคำปรึกษา ทั้งยังมีการสนับสนุนในการเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา พฤติกรรมภาวะผู้นำที่ถ่ายทอดโดยตัวละครบ็อบบี้ที่เห็นแล้วว่าจะไม่ใช่ในสิ่งที่สมาชิกต้องการที่จะปฏิบัติในเวลานี้ อันเนื่องมาจากความผิดพลาดจากเหตุการณ์ก่อนหน้า แต่หากปล่อยปะละเลยไว้ อาจส่งผลให้เกิดความกลัวและไม่กล้าที่จะทำ แม้เดิมแล้วบัคส์พร้อมเผชิญกับทุกสถานการณ์ จนส่งผลให้บัคส์ได้ปลดปล่อยความรู้สึกของตนเอง แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมผู้นำของบ็อบบี้มีแนวทางการปฏิบัติที่เด็ดขาดและเหมาะสมทั้งต่อองค์กรและสมาชิกในองค์กร เป็นเหตุให้หน่วยปฏิบัติการดับเพลิงสถานีที่ 118 สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างสำเร็จไปได้ด้วยดี

4.2 ลักษณะผู้นำของโรเบิร์ต นาซ หรือ บ็อบบี้ในรูปแบบแบบ 1, 9

ลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำ ตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการในรูปแบบของผู้นำแบบ 1,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการจัดการแบบสมาคม (Country – Club Management) เป็นลักษณะผู้นำที่ให้ความสำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่าการผลิตผลงาน โดยมุ่งสร้าง สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรให้เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยเน้นการเป็นอันหนึ่งอันเดียว นับเป็นลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำหลักที่ตัวละครบ็อบบี้ได้แสดงออกหากอยู่นอกเหนือเวลาปฏิบัติภารกิจ กล่าวคือ หลังจากถอดเครื่องแบบ บ็อบบี้จะเป็นกัปตันที่เป็นเพื่อนของสมาชิกในองค์กร การชวนทานข้าวเย็นที่บ้านบ็อบบี้กลายเป็นเรื่องปกติของสถานี 118 สมาชิกพร้อมใจกันมาร่วมโดยไร้ความขังใจ เทศกาลสำคัญต่างๆ สมาชิกสามารถพาครอบครัวมาฉลองกันได้ที่สถานี จัดเลี้ยงฉลองด้วยกันเปรียบเสมือนเป็นครอบครัวใหญ่ ครอบครัวหนึ่ง บ็อบบี้ได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบ 1,9 เป็นจำนวนตอนทั้งสิ้น 4 ตอน โดยแบ่งเป็น ฤดูกาลที่ 1 จำนวนตอนทั้งหมด 1 ตอน, ฤดูกาลที่ 2 จำนวนตอนทั้งหมด 1 ตอน, ฤดูกาลที่ 4 จำนวนตอนทั้งหมด 1 ตอน และ ฤดูกาลที่ 5 จำนวนตอนทั้งหมด 1 ตอน ดังตารางต่อไปนี้

ลำดับที่ของฤดูกาล	จำนวนตอน
ฤดูกาลที่ 1 (จำนวนตอนทั้งหมด 10 ตอน)	- ตอนที่ 6 ออกหัก
ฤดูกาลที่ 2 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	- ตอนที่ 4 ตัด
ฤดูกาลที่ 3 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	-
ฤดูกาลที่ 4 (จำนวนตอนทั้งหมด 14 ตอน)	- ตอนที่ 6 ลางร้าย
ฤดูกาลที่ 5 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	- ตอนที่ 6 คุกเดือด 911
รวมทั้งสิ้น	4 ตอน

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนตอนที่ตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 1,9

4.2.1 มิติด้านการจูงใจ

ลักษณะพฤติกรรมของผู้นำตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการในรูปแบบของผู้นำ 1,9 หรือผู้นำที่เน้นการจัดการแบบสมาคม (Country – Club Management) ในมุมมองของมิติด้านการจูงใจที่ตัวละครบ๊อบบี้ได้แสดงออกมานั้น เป็นการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ว่าด้วยการมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกันภายในองค์กร ปัญหาที่ว่ายากที่จะแก้ไขแล้ว แต่ปัญหาสุขภาพใจบางที่อาจซับซ้อนยิ่งกว่า ในยามที่สมาชิกในสถานนี้มีปัญหาหรือความกังวลด้านงาน ทุกคนล้วนสามารถเปิดใจถามกับบ๊อบบี้ได้โดยตรงและตลอดเวลา บ๊อบบี้มักจะมีทางออกที่ตรงงมไว้ให้เสมอ ซึ่งนี่ก็เป็นเช่นเดียวกับในกรณีของปัญหาทางสุขภาพใจ กับต้นบ๊อบบี้พร้อมเป็นที่พึ่งให้สมาชิกได้เสมอไม่ว่าจะเป็นในเวลางาน หรือนอกเวลางาน เป็นตัวละครที่แสดงออกมาได้อบอุ่นเฉกเช่นเดียวกับความอุ่นที่ได้รับจากเตาผิงไฟไม่ผิตเพี้ยน

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทีที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 6 ออกหัก	19.00 – 19.40	<ul style="list-style-type: none"> ● บัคมีนัดหมายออกเดท <ul style="list-style-type: none"> ○ หลังจากเสร็จภารกิจต่างๆ ของวัน สมาชิกประจำกะเข้ากำลังแยกย้ายกันกลับบ้านกลับ โดยภายในห้องแต่งตัวผู้ชายของสถานมีบัคที่กำลังแต่งตัวเพื่อไปทานมื้อเย็นกับคู่เดท ควบคู่กับปรึกษาบ๊อบบี้เกี่ยวกับขั้นตอนในการออกเดท เพราะครั้งนี้เป็นครั้งที่แรกบัคตั้งใจและคาดหวังในสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับสาวคู่เดทนามว่า แอ็บบี้ ฉะนั้นบัคจึงตั้งใจอยากทำให้เธอประทับใจ บ๊อบบี้จึงแนะนำว่า “ถ้านายชอบเธอจริงๆ เธอควรได้รับความเป็น

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 1	ตอนที่ 6 อกหัก	19.00 – 19.40	<p>สุภาพบุรุษ” และบ๊อบบี้ก็ช่วยจัดสุท และเนคไทด์ให้บ๊อค บ๊อคเอ่ยถามว่า “ผม ดูเป็นยังไงบ้าง” “นายดูหล่อมากเลย ละ โชคดีนะ”</p>
ฤดูกาลที่ 2	ตอนที่ 4 ตัด	16.20 – 19.00	<ul style="list-style-type: none"> ● เอ็ดดี้พาคริสโตเฟอร์มาทำงานที่สถานีด้วย <ul style="list-style-type: none"> ○ ในสถานการณ์ปกติของช่วงเวลาทำงาน ของเอ็ดดี้ หากเป็นวันธรรมดาคริสโต เฟอร์ก็จะไปโรงเรียน แต่หากเป็นช่วง วันหยุดสุดสัปดาห์ เอ็ดดี้จะไปส่งคริสโต เฟอร์ไว้ที่บ้านของคุณแม่ของเอ็ดดี้ หรือคุณย่าของคริสโตเฟอร์นั่นเอง แต่ แล้ววันหนึ่ง ในช่วงวันหยุดคุณย่าล้ม ป่วยกระทันหัน และด้วยความที่เอ็ดดี้ ไม่กล้าปล่อยคริสโตเฟอร์นให้อยู่เพียง ลำพัง จึงเป็นเหตุให้เอ็ดดี้ต้องพาคริสโต เฟอร์มายังสถานีด้วย โดยเอ็ดดี้เอ่ยกับ บ๊อบบี้ด้วยท่าทางลำบากใจว่า “ขอ โทษนะครับกัปตัน ตอนนี้ไม่มีใครว่าง ช่วยดูคริสโตเฟอร์เลย ถ้าคุณป้าผมเลิก งาน เขาจะรีบมารับคริสโตเฟอร์ครับ แต่ระหว่างนี้ผมไม่รู้อาจจะพาคริสโต เฟอร์ไปอยู่ที่ไหน” บ๊อบบี้จึงเอ่ยขัดขึ้น ว่า “รู้สิ ก็ให้อยู่ที่นี่ไงละ” จากคำตอบ ของบ๊อบบี้จึงทำให้เอ็ดดี้สบายใจขึ้น

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทิตี่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 2	ตอนที่ 4 ติด	16.20 – 19.00	มาก และพาคริสโตเฟอร์ไปออกปฏิบัติภารกิจด้วย ส่งผลให้คริสโตเฟอร์มีความสุขและสนุกมาก
ฤดูกาลที่ 4	ตอนที่ 6 กลางร้าย	25.23 – 27.25	<ul style="list-style-type: none"> ● เอ็ดดี้ยังคงเสียใจกับการจากไปของภรรยาตนเอง <ul style="list-style-type: none"> ○ หลังกจากเสร็จภารกิจ สมาชิกทุกคนกลับมาถึงสถานี บ๊อบบี้กำลังนั่งดูรูปของผู้ต้องหาที่ก่อคดีก่อนหน้านี้ เอ็ดดี้จึงเดินเข้ามาหาบ๊อบบี้และร่วมดูรูปด้วย บ๊อบบี้ที่เห็นว่าช่วงนี้เอ็ดดี้ยังอยู่ในภาวะเสียใจกับการจากไปของภรรยาอยู่ จนบางครั้งทำให้กระทบต่อชีวิตประจำวันนั้น จึงได้เอ่ยเกริ่นเข้าเรื่องเพื่อที่จะอยากให้อี๊ดตี้สามารถก้าวผ่านความเลวร้ายนี้ไปได้ เอ็ดดี้เอ่ยชัดขึ้นว่า “ผมนึกว่าคุณจะเข้าใจดีกว่าใคร” บ๊อบบี้เอ่ยตอบ “ฉันถึงได้มาบอกนายอยู่นี่ไง เพราะฉันรู้ว่ามันเป็นยังไงที่ต้องจมกับช่วงเวลาที่ดีที่สุดในชีวิต การกลัวที่จะหลัง กลัวที่จะลองเริ่มต้นใหม่” “ผมยังทำใจไม่ได้ ผมยังลืมหเธอไม่ได้” เอ็ดดี้กล่าว “และนายจะไม่มีวันลืมนายจะคิดถึงเธอเสมอ และส่วนนี้

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทีที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 4	ตอนที่ 6 ลางร้าย	25.23 – 27.25	<p>ของนายที่เธอเอาไปด้วย นายไม่มีวันได้มันคืน แต่นายจะดีขึ้นทีละนิดในแต่ละวัน จนวันหนึ่งที่นายตื่นขึ้นมา จะพบว่าการสูญเสียเธอไปจะไม่ใช่ว่าสิ่งแรกที่นายคิดอีกต่อไป” บ๊อบบี้กล่าวเพิ่มเติม เอ็ดดี้จึงถามกลับด้วยน้ำตาคลอว่า “แต่ตอนนี้คุณมีความสุขแล้วใช่ไหม คือว่ากับอาธิน่าและลูกๆนะ” “ฉันรักครอบครัวที่ฉันมีตอนนี้ แต่นั่นไม่ได้แปลว่าฉันจะเลิกคิดถึงครอบครัวที่เสียไป” บ๊อบบี้ตอบ และเอ็ดดี้จึงกล่าวขอบคุณบ๊อบบี้</p>
ฤดูกาลที่ 5	ตอนที่ 6 คุกเดือด 911	39.23 – 40.15	<ul style="list-style-type: none"> ● ราวี สมาชิกใหม่ของสถานี 118 เจอศึกหนัก <ul style="list-style-type: none"> ○ เป็นอีกหนึ่งวันที่หน่วยปฏิบัติการสถานีที่ 118 เจอเหตุวิกฤตที่หนักหนา ส่งผลให้กว่าจะปฏิบัติการเสร็จจึงทำให้สมาชิกทุกคนในสถานีมีสภาพกายและสภาพใจที่อ่อนล้า และสำหรับสมาชิกใหม่อย่าง ราวี จึงถือเป็นสิ่งที่หนักหนามาก จนบ๊อบบี้สังเกตได้เนื่องจากราวีนั่งหน้าเครียดอยู่ที่เดิม ในขณะที่สมาชิกคนอื่นๆ กำลังแยกย้ายกันกลับบ้านแล้ว บ๊อบบี้จึงได้เข้าไปเฝ้าถามว่า “ทุกอย่างโอเคมั๊ย” ราวีตอบด้วย

ฤดูกาลที่	ตอนที่	นาทีที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
(ต่อ) ฤดูกาลที่ 5	ตอนที่ 6 คุกเดือด 911	39.23 – 40.15	ท่าทางเคร่งครึมว่า “ครับ ทุกอย่างโอเค” บ็อบบี้กล่าวเพิ่มเติมว่า “แปลกดีนะ เพิ่งผ่านกะแบบนี้มา เต็มไปด้วยอันตรายและความวุ่นวาย บางครั้งเรื่องยากที่สุดคือการกลับบ้านคนเดียว และอยู่คนเดียวในความเงียบงัน” ราวีตอบ “น่าจะเป็นแบบนี้ครับ” บ็อบบี้จึงเอ่ยถามว่า “งั้นเราไปหาที่นั่งในที่ที่ไม่เงียบสักเท่าไรกันดีมัย น่าจะทันช่วงจอยแจนามเข้าที่ร้านกาแฟ” ราวีเอ่ย “แต่ผมไม่อยากจะคุยเรื่องเมื่อวานนะ” “ไม่เป็นไรเลย เราแค่ไปทานมือเข้าด้วยกัน และไม่ต้องไปพูดถึงมันอีก นายจะว่าไง” บ็อบบี้ตอบและเอ่ยถาม “โอเคครับ” ราวีตอบ จากนั้นทั้งสองก็ลุกขึ้นออกไปหามือเข้าทานด้วยกัน

ตารางที่ 15 เหตุการณ์ที่บ็อบบี้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมผู้นำในรูปแบบ 1,9

ลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำที่โรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการดับเพลิง สถานีที่ 118 ได้แสดงออกพฤติกรรมภาวะผู้นำตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการในรูปแบบของผู้นำ 1,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการจัดการแบบสมาคม (Country – Club Management) นับเป็นจำนวนตอนทั้งสิ้น 4 ตอนตั้งแต่ฤดูกาลที่ 1 จนถึงฤดูกาลที่ 5

ลำดับที่ของฤดูกาล	จำนวนตอน
ฤดูกาลที่ 1 (จำนวนตอนทั้งหมด 10 ตอน)	<u>รวม</u> 1 ตอน
ฤดูกาลที่ 2 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	<u>รวม</u> 1 ตอน
ฤดูกาลที่ 3 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	-
ฤดูกาลที่ 4 (จำนวนตอนทั้งหมด 14 ตอน)	<u>รวม</u> 1 ตอน
ฤดูกาลที่ 5 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	<u>รวม</u> 1 ตอน
รวมทั้งสิ้น	4 ตอน

ตารางที่ 16 สรุปจำนวนตอนที่ตัวละครบ๊อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 1,9

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำที่บ๊อบบี้ได้แสดงออกมาตามแนวคิดตาข่ายภาวะผู้นำในรูปแบบ 1,9 นั้นเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกภายในองค์กร โดยเป็นลักษณะพฤติกรรมของตัวละครบ๊อบบี้ที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงในกับพฤติกรรมที่แสดงออกในยามที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ภาวะวิกฤต ส่งผลให้ในช่วงนอกเหนือเวลางาน สมาชิกในองค์กรก็ยังสามารถที่จะพูดคุย บริक्षाหรือมีการสังสรรค์ร่วมกับบ๊อบบี้ได้โดยไม่ได้มีความเกรงกลัวเพียงแค่เกรงใจในฐานะที่มีความเป็นผู้ใหญ่กว่าเท่านั้น แต่ไม่จำเป็นต้องยึดแต่ระเบียบ และกฎเกณฑ์ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นในเวลางานหรือนอกเวลางาน โดยจะแตกต่างกับผู้นำในประเภทที่เอ่ยปากบอกพนักงานเองว่า ตนเป็นคนสบายๆ เชิญทุกคนปาร์ตี้ได้ตามสบาย แต่ก็ยังสอบถามเกี่ยวกับเรื่องงานตลอดเวลา ไม่สามารถแยกเวลางานหรือเวลาสังสรรค์ได้ จนทำให้บรรยากาศเริ่มขาดความสุข เหตุแบบนี้อาจส่งผลให้กลายเป็นว่าหากมีการจัดงานสังสรรค์ในครั้งถัดไป จึงจะไม่มีสมาชิกในองค์กรเต็มใจที่จะเข้าร่วม จากเรื่องราวที่ได้ถ่ายทอดผ่านซีรีส์แสดงให้เห็นว่า โดยพื้นฐานบ๊อบบี้มีอุปนิสัยที่เป็นกันเองเมื่ออยู่นอกเวลาปฏิบัติงานระหว่างสมาชิกในองค์กร แต่ยังคงความเป็นผู้นำในฐานะความอาวุโสให้สมาชิกได้สามารถปรึกษาในเรื่องปัญหาส่วนตัว จึงเป็นที่สังเกตได้ว่า บ๊อบบี้จะมีพฤติกรรมที่

เปลี่ยนแปลงและแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงระหว่างในและนอกเวลาปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลให้สมาชิกสามารถคลายความตึงเครียด และผ่อนคลายได้อย่างเต็มที่จริงๆเมื่ออยู่นอกเวลางาน

4.3 ลักษณะผู้นำของโรเบิร์ต นาซ หรือ บ็อบบี้ในรูปแบบแบบ 1, 1

ลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการในรูปแบบของผู้นำแบบ 1,1 หรือผู้นำที่ปล่อยเสรี (Laissez - Faire or Impoverished Management) เป็นลักษณะผู้นำที่ให้ความสำคัญน้อยถึงน้อยที่สุดในด้านการสร้างผลงานและเป้าหมายขององค์กร ละทิ้งงาน ทั้งยังไม่ได้ให้ความสนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องเช่นเดียวกัน โดยตัวละครบ็อบบี้ได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมนี้ในเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อสภาพจิตใจ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวได้ถูกนำเสนอออกมาในซีรีส์ในฤดูกาลที่ 1 จำนวนทั้งสิ้น 1 ตอน และฤดูกาลที่ 5 จำนวนทั้งสิ้น 1 ตอนดังตารางต่อไปนี้

ลำดับที่ของฤดูกาล	จำนวนตอน
ฤดูกาลที่ 1 (จำนวนตอนทั้งหมด 10 ตอน)	- ตอนที่ 10 โฉมใหม่
ฤดูกาลที่ 2 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	-
ฤดูกาลที่ 3 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	-
ฤดูกาลที่ 4 (จำนวนตอนทั้งหมด 14 ตอน)	-
ฤดูกาลที่ 5 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	- ตอนที่ 13 กลัวซ้อนกลัว
รวมทั้งสิ้น	2 ตอน

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนตอนที่ตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 1,1

4.3.1 มิติด้านการตัดสินใจ

จากการศึกษาพบว่า เนื้อหาในฤดูกาลที่ 1 ตอนที่ 10 โฉมใหม่ ที่เป็นเหตุให้บ๊อบบี้ได้แสดงออกพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบ 1,1 หรือผู้นำที่ปล่อยเสรีนั้นได้ถูกเล่าผ่านเหตุการณ์อุบัติเหตุการชนระหว่างรถมอเตอร์ไซด์และรถยนต์ จากการชนกันอย่างแรงนั้นส่งผลให้คนขับรถมอเตอร์ไซด์ล้มตัวขาดครึ่งโดยตั้งแต่ส่วนช่วงเอวจนถึงเท้าติดอยู่กับมอเตอร์ไซด์ แต่ส่วนบนได้กระเด็นตกห่างจากที่เกิดเหตุประมาณ 5 เมตร และเนื่องจากโชนประสาทส่วนบนยังสามารถทำงานได้ตามปกติ คนขับรถมอเตอร์ไซด์จึงยังไม่เสียชีวิตในทันที ทั้งยังสามารถพูดได้ แต่อ่อนแรง ไม่สามารถยกแขนได้ โดยตนพบว่า ตนเพิ่งทำการซื้อรถมอเตอร์ไซด์มาใหม่ เพื่อที่จะนำกลับบ้านไปให้ลูกชายตามที่ได้ตกลงกันไว้ตามคำสัญญาระหว่างพ่อ-ลูก อีกทั้งยังมีสติถามกับเจ้าหน้าที่อีกว่า อีกนานไหมที่เขาจะได้กลับบ้าน เพราะตอนนี้ น่าจะสายแล้ว เขานัดกับลูกไว้ ในขณะที่เดียวกันนั้น ก็มีสายเรียกเข้าจากลูกชายของผู้บาดเจ็บ คนพ่อเอ่ยว่า “พ่อขอโทษนะลูกที่กลับช้า เจอเรื่องนิดหน่อย แต่พ่อได้ซื้อรถมอเตอร์ไซด์ตามที่เรารูดด้วยกันเลย มันสวยมากเหมือนที่ลูกอยากได้เลย พ่อรักลูกนะ” โดยหลังจบประโยค ผู้เป็นพ่อก็เสียชีวิตทันที ทำให้เจ้าหน้าที่คนอื่นต้องรับสายไปคุยต่อและอธิบายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จากเหตุการณ์นี้ส่งผลกระทบบ่อย่างหนักต่อบ๊อบบี้ บ๊อบบี้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจใดๆต่อได้ ไม่มีคำสั่งการใดๆจากบ๊อบบี้ เขาละทิ้งทุกอย่างและเดินออกมาจากจุดเกิดเหตุ จากนั้นเขาก็ได้ทรุดตัวนั่งลงกับพื้นพร้อมกับปล่อยโฮด้วยความเศร้ากับเหตุการณ์ที่เพิ่งเจอ จนเป็นเหตุให้เกิดความคิดถึงถึงครอบครัวที่จากไป ทำให้บ๊อบบี้นึกถึงลูก คิดแทนภาวะจิตใจของครอบครัวเหยื่อจึงเป็นเหตุให้รู้สึกสลดยิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งเหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์เดียวที่บ๊อบบี้ไม่สามารถควบคุมอารมณ์เศร้าของตนเองได้จนทำให้มีผลกระทบโดยตรงถึงงาน ทำให้บ๊อบบี้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่เหมือนอย่างเคย

4.3.2 มิติด้านการริเริ่ม

นอกเหนือจากความเศร้าที่ทำให้จิตใจห่อเหี่ยวจนไม่มีแรงที่จะทำอะไรได้แล้วนั้น ก็ยังมีความกลัวที่จิตใจจำเป็นต้องต่อสู้อย่างหนักเพื่อให้ก้าวข้ามผ่านมันไปได้ถึงจะสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่นี่ไม่ใช่ความคิดของบ๊อบบี้ ความกลัวกับบ๊อบบี้ไม่สามารถไปด้วยกันได้ โดยพฤติกรรมนี้ได้ถ่ายทอดผ่านเหตุการณ์ในฤดูกาลที่ 5 ตอนที่ 11 กลัวซ่อนกลัว เหตุวิฤกตที่ทำให้บ๊อบบี้

ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้พร้อมทั้งละทิ้งที่นั่นคือ เหตุชายโดนแมงมุมนับร้อยชกโยจนคลุมทั่วทั้งตัว โดยเรื่องเริ่มจากเศรษฐีหนุ่มผู้หลงใหลแมงมุม เขาจึงเลี้ยงแมงมุมนับร้อยตัวไว้ในบ้าน โดยแต่ละสายพันธุ์ก็จะแยกกันอยู่ในตู้ใครตู้มัน จุดเริ่มต้นก่อนเกิดเหตุคือเศรษฐีหนุ่มต้องการที่จะไปพักร้อน จึงได้ทำการจัดหาจ้างคนมาดูแลแมงมุมในช่วงที่เขาไม่อยู่บ้าน โดยหน้าที่หลักของพนักงานลูกจ้างนั้นคือ เพียงแค่คอยเปิดตู้แต่ตู้เพื่อให้อาหารแมงมุม ซึ่งต้องตรงเวลาและต้องปิดตู้ให้สนิท โดยเศรษฐีหนุ่มมีค่าตอบแทนให้อย่างงามเลยทีเดียว โดยเหตุเกิดขึ้นจากการที่หลังจากที่พนักงานลูกจ้างให้อาหารแมงมุมเสร็จแล้วนั้น เขาพลาดในการปิดประตูตู้ไม่สนิท จึงทำให้แมงมุมสามารถออกจากตู้มายังโลกภายนอกได้ จากนั้นในระหว่างที่พนักงานลูกจ้างกำลังหลับอยู่นั้น แมงมุมก็ได้ชกโยปกคลุมตัวเขาไว้ ทั้งตัวราวกับว่าเป็นดักแด้ก่อนที่จะกลายเป็นผีเสื้อ ซึ่งบุคคลที่เป็นคนโทรแจ้งเหตุ นั่นคือเศรษฐี เนื่องจากในหลายๆเช้า เศรษฐีจะโทรกลับไปหาพนักงานลูกจ้างเพื่อเช็คความเรียบร้อย แต่เช้านี้กลับเงียบหาย ไร้การติดต่อ เขาจึงตัดสินใจโทรแจ้งสายด่วน 9-1-1 โดยเมื่อหน่วยปฏิบัติการสถานีที่ 118 เดินทางไปถึงที่เกิดเหตุ นั้น บ๊อบบี้ก็ยังไม่ได้แสดงอาการหวาดกลัวใดๆออกมา จนกระทั่งที่ทุกคนเดินเข้าไปยังห้องพัก และเห็นถึงใยแมงมุมขนาดใหญ่ บ๊อบบี้ก็ได้ทำการปลิกตัวออกไปรอหน้าบ้าน และไม่ได้มีการออกคำสั่งแต่อย่างใด โดยปล่อยให้สมาชิกจัดการกับเหตุการณ์เบื้องต้นกันเองตามลำพัง แต่ยังคงถือว่าเป็นเหตุที่ไม่ได้หนักแต่อย่างใด สมาชิกจึงสามารถควบคุมสถานการณ์และช่วยชีวิตพนักงานลูกจ้างเอาไว้ได้

จากทั้ง 2 เหตุการณ์ข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความใกล้เคียงกับโลกความเป็นจริง ไม่ใช่ทุกคนที่จะสามารถทำทุกอย่างได้ด้วยตนเองในทุกสถานการณ์ ทุกคนล้วนมีความกลัวไม่ว่าจะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มีเรื่องที่สามารถสะกิดแผลในใจ หรือการพบเจอกับเหตุสะเทือนใจแล้วความรู้สึกแทนผู้ประสบเหตุไม่ได้ ทุกคนล้วนมีเหตุการณ์ที่ถูกเก็บลึกไว้ในใจที่มักหวนคิดถึงหากมีสิ่งเร้ามากระตุ้น สำหรับบางคนอาจมีวิธีรับมือกับมันได้ อย่างเช่นการที่บ๊อบบี้เคยให้คำปรึกษาต่อเอ็ดดี้เรื่องการจากไปของภรรยา ณ ตอนที่ให้คำปรึกษานั้น บ๊อบบี้สามารถก้าวข้ามความรู้สึกสะเทือนใจนั้นมาได้แล้ว จึงสามารถพูดมันออกมาได้ แต่ก็ยังคงมีความคิดถึงต่อครอบครัวของตนที่จากไป ซึ่งจะเหลือไว้เพียงแค่ว่าความคิดถึงที่ไร้ความโศก โดยตัวละครบ๊อบบี้ก็ยังมีมุมที่แสดงออกซึ่งลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบที่ขาดสติ จนไม่สามารถปฏิบัติภารกิจต่อได้ โดยเป็นพฤติกรรมที่พบได้น้อยในตัวละครบ๊อบบี้ และมีทิศทางที่จะพบน้อยลง เนื่องจากตอนนี้บ๊อบบี้มีอาการดีขึ้นแล้วในมุมการรับมือต่อการจากไปของครอบครัว

ลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำที่โรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการดับเพลิง สถานีที่ 118 ได้แสดงออกพฤติกรรมภาวะผู้นำตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการในรูปแบบของผู้นำแบบ 1,1 หรือผู้นำที่ปล่อยเสรี (Laissez - Faire or Impoverished Management) นับเป็นจำนวนตอนทั้งสิ้นเพียง 2 ตอนตั้งแต่ฤดูกาลที่ 1 จนถึงฤดูกาลที่ 5

ลำดับที่ของฤดูกาล	จำนวนตอน
ฤดูกาลที่ 1 (จำนวนตอนทั้งหมด 10 ตอน)	<u>รวม</u> 1 ตอน
ฤดูกาลที่ 2 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	-
ฤดูกาลที่ 3 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	-
ฤดูกาลที่ 4 (จำนวนตอนทั้งหมด 14 ตอน)	-
ฤดูกาลที่ 5 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	<u>รวม</u> 1 ตอน
รวมทั้งสิ้น	2 ตอน

ตารางที่ 18 สรุปจำนวนตอนที่ตัวละครบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 1,1

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น ปัจจัยที่ส่งผลให้พฤติกรรมภาวะผู้นำของบ็อบบี้มีการเปลี่ยนแปลงนั้นคือความรู้สึกส่วนตนที่ไม่อาจยับยั้งไว้ได้ โดยสำหรับเหตุการณ์ที่ 1 คือการที่บ็อบบี้ได้รับแรงกระตุ้นทางความรู้สึก ส่งผลให้ย้อนนึกคิดถึงครอบครัวของตน เป็นเหตุให้บ็อบบี้ขาดสติสัมปชัญญะ มีอาการเหม่อลอยจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ แต่โดยในภายหลังที่บ็อบบี้สามารถจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้แล้วนั้น บ็อบบี้ก็ไม่ได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวขณะปฏิบัติหน้าที่หรือนอกเวลางานอีกเลย และเหตุการณ์ที่ 2 บ็อบบี้ได้รับแรงกระตุ้นจากความกลัวแมงมุม ส่งผลให้พฤติกรรมภาวะผู้นำของบ็อบบี้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทันทีจนไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้ และเลือกแสดงออกซึ่งพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบ 1,1 ผู้นำที่ปล่อยเสรีทั้งผลการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ของ

สมาชิก โดยบ็อบบี้เดินเลี้ยวออกจากจุดเกิดเหตุในทันที ซึ่งนับว่าเป็นเหตุการณ์เดียวที่บ็อบบี้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้ จากซีรีส์สะท้อนให้เห็นว่าสมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกที่มุ่งเน้นไปทางเข้าขั้นกับท่าทางของบ็อบบี้ ไร้ซึ่งความผิดหวังที่บ็อบบี้ไม่ได้ปฏิบัติภารกิจอย่างเต็มกำลังเช่นเคย โดยหลังจากเหตุการณ์นี้ บ็อบบี้ก็กลับมาแสดงออกซึ่งพฤติกรรมแบบ 9,9 และไม่มีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมแบบ 1,1 อีกเลยนับแต่นั้นเป็นต้นมา

4.4 ลักษณะผู้นำของโรเบิร์ต นาซ หรือ บ็อบบี้ในรูปแบบแบบ 5, 5

ลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการในรูปแบบของผู้นำแบบ 5,5 ผู้นำที่เน้นความสมดุลระหว่างการผลิตและผู้ปฏิบัติงาน (Organization Man Management or Middle of the road) ลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำที่ให้ความสำคัญต่อการผลิตในระดับปานกลาง และมุ่งสร้างความสมดุลกับการให้ความสนใจต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยการรักษาขวัญและกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานในระดับที่สามารถยอมรับได้ สรุปได้ว่า ผู้นำแบบนี้มีความพยายามที่จะประนีประนอมสูง ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวของบ็อบบี้ได้ถูกนำเสนอออกมาในซีรีส์ ในฤดูกาลที่ 1 จำนวนทั้งสิ้น 1 ตอน และฤดูกาลที่ 3 จำนวนทั้งสิ้น 1 ตอน ดังตารางต่อไปนี้

ลำดับที่ของฤดูกาล	จำนวนตอน
ฤดูกาลที่ 1 (จำนวนตอนทั้งหมด 10 ตอน)	- ตอนที่ 3 ญาติใกล้ชิด
ฤดูกาลที่ 2 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	-
ฤดูกาลที่ 3 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	- ตอนที่ 10 จิตวิญญาณแห่งคริสต์มาส
ฤดูกาลที่ 4 (จำนวนตอนทั้งหมด 14 ตอน)	-
ฤดูกาลที่ 5 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	-
รวมทั้งสิ้น	2 ตอน

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนตอนที่ตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 5,5

จากการศึกษาพบว่า หากอยู่ณภาวะที่สังเกตเห็นว่าอาจจะก่อให้เกิดการมีปากเสียงหรือความขัดแย้งเกิดขึ้นนั้น ตัวละครบ๊อบบี้มีแนวทางในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมแบบประนีประนอมเพื่อเป็นการยับยั้งไม่ให้เกิดความขัดแย้งซึ่งกันและกัน ดังที่ปรากฏขึ้นในฤดูกาลที่ 1 ตอนที่ 3 ญาติใกล้ชิด โดยเป็นฉากที่ซิมเนียนำเรื่องที่ตนได้ขอแฟนสาวแต่งงาน แต่ถูกปฏิเสธมาปรึกษาทุกคนที่สถานีในช่วงระหว่างทานอาหารก่อนเข้ากะ โดยในระหว่างที่ซิมเนียนำเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อคืน สมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กรต่างให้กำลังใจซิมเนียนี้ ผิดกับบ๊อบบี้ที่เอ่ยขึ้นมาว่า “ก็น่าจะดีแล้วนะ” พอซิมเนียนี้ได้ยินก็เกิดอาการไม่เข้าใจกับคำพูดของบ๊อบบี้ ไม่เข้าใจความหมายที่บ๊อบบี้พยายามจะสื่อ ซิมเนียนี้จึงเอ่ยถามบ๊อบบี้ว่า “หมายความว่ายังไง” แต่บ๊อบบี้ก็เลี้ยงที่จะไม่ตอบเนื่องจากสังเกตเห็นแล้วว่าอาจทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ แต่การเจียบนี้เปรียบเสมือนการเติมน้ำมันลงในกองเพลิง ยิ่งส่งเสริมให้ซิมเนียนี้เกิดอาการหงุดหงิด จนซิมเนียนี้ถามย้ำ บ๊อบบี้ก็ตอบว่า “ไม่มีอะไร” ยิ่งส่งผลให้ซิมเนียนี้ยิ่งอารมณ์ไม่ดีมากยิ่งขึ้น บ๊อบบี้จึงเอ่ยขึ้นว่า “นายอารมณ์ไม่ดีแล้ว พอแค่นี้เถอะ” แต่ซิมเนียนี้ไม่ยอมและอารมณ์เสียมากยิ่งขึ้น บ๊อบบี้จึงยอมอธิบายว่า “เพราะทุกเรื่องที่นายพูดกับเธอนั้นเป็นเรื่องโกหกทั้งสิ้น นายคอยแต่แต่งเรื่องเพื่อสนองโรคสรรเสริญฮีโร่ของเธอ” ซิมเนียนี้จึงตอบกลับด้วยท่าทาบโหมโหว่า “แล้วรู้ไหม บางทีผมอาจไม่ต้องแต่งเรื่อง ถ้านานๆทีคุณจะให้ผมได้ทำอะไรบ้าง อย่างเมนูเวอร์ (เหตุการณ์ในฤดูกาลที่ 1 ตอนที่ 2 ปล่อย) ผมก็ทำได้นะ” บ๊อบบี้ตอบว่า “ฉันรู้ว่านายทำได้ นั่นไม่ใช่ประเด็นเลย ซิม ความสัมพันธ์ของนายเป็นเรื่องโกหก นายขอร้องให้ฉันทำอาหารใส่กล่องให้นาย เพื่อที่นายจะสามารถนำกลับไปอุ่นแล้วอ้างว่านายเป็นคนทำเอง เขาไม่ได้รับกานาย เขารักสิ่งที่นายวาดฝันให้เขา” โดยจากเหตุการณ์นี้ บ๊อบบี้พยายามที่จะประนีประนอมในตอนต้นเพื่อลดการปะทะระหว่างตนเองและซิมเนียนี้ แต่เนื่องด้วยจังหวะของการพูด ประกอบกับความรู้สึกของซิมเนียนี้จึงผสมผสานจนกลับกลายเป็นว่าเรื่องยิ่งเข้าไปใหญ่ แต่ในสุดท้ายแล้วนั้น ซิมเนียนี้ก็เข้าใจถึงสารความหวังดีที่บ๊อบบี้ต้องการจะสื่อ

อีกจุดเด่นของผู้นำในรูปแบบแบบ 5,5 คือความเป็นประชาธิปไตย โดยให้ความสำคัญกับเสียงข้างมาก โดยเหตุการณ์ที่บ๊อบบี้ได้แสดงออกพฤติกรรมลักษณะนี้นั้นอยู่ในช่วงนอกเหนือเวลางาน และในสถานการณ์ที่ไม่ฉุกเฉินทั้งสิ้น ตัวละครบ๊อบบี้แสดงพฤติกรรมแบบ 5,5 ในฤดูกาลที่ 3 ตอนที่ 10 จิตวิญญาณแห่งคริสต์มาส โดยเป็นฉากที่เล่าเรื่องราวบรรยากาศของหน่วยปฏิบัติการสถานีที่ 118 ในช่วงใกล้เทศกาลคริสต์มาส โดยบ๊อบบี้มีมติให้สมาชิกในสถานีร่วมกันโหวตเลือกเมนูอาหารที่จะใช้เป็นเมนูหลักในการเลี้ยงฉลองในช่วงวันคริสต์มาส ถือว่าเป็นกิจกรรมเล็กๆที่มีเสน่ห์ ทำให้สมาชิกใน

องค์การได้ร่วมสนุก ทั้งยังมีอิสระในการเลือกซื้ออาหารแม้ว่าผลสุดท้ายอาจจะไม่ใช่เมนูที่ตนตั้งใจเลือกในตอนแรกก็ตาม แต่ก็ยังดีที่ยังมีโอกาสที่จะสามารถเลือกได้ ทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้มีกิจกรรมสันทนาการอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการทำงานเกิดขึ้นในสถานี ส่งผลให้สมาชิกในสถานีมีความผูกพันกันมากยิ่งขึ้น

ลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำที่โรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการดับเพลิง สถานีที่ 118 ได้แสดงออกพฤติกรรมภาวะผู้นำตามแนวความคิดตาข่ายการจัดการในรูปแบบของผู้นำแบบ 5,5 ผู้นำที่เน้นความสมดุลระหว่างการผลิตและผู้ปฏิบัติงาน (Organization Man Management or Middle of the road) นับเป็นจำนวนตอนทั้งสิ้น 2 ตอน

ลำดับที่ของฤดูกาล	จำนวนตอน
ฤดูกาลที่ 1 (จำนวนตอนทั้งหมด 10 ตอน)	รวม 1 ตอน
ฤดูกาลที่ 2 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	-
ฤดูกาลที่ 3 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	รวม 1 ตอน
ฤดูกาลที่ 4 (จำนวนตอนทั้งหมด 14 ตอน)	-
ฤดูกาลที่ 5 (จำนวนตอนทั้งหมด 18 ตอน)	-
รวมทั้งสิ้น	2 ตอน

ตารางที่ 20 สรุปจำนวนตอนที่ตัวละครบ็อบบี้แสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 5,5

พฤติกรรมภาวะผู้นำที่บ็อบบี้ได้แสดงออกมาตามแนวคิดตาข่ายภาวะผู้นำในรูปแบบ 5,5 นั้น เพื่อมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างผลงานและความสัมพันธ์ โดยเป็นลักษณะพฤติกรรมของตัวละครบ็อบบี้ที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงในกับพฤติกรรมที่แสดงออกในยามที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้

ภาวะวิกฤต ส่งผลให้ในช่วงนอกเหนือเวลางานเฉกเช่นเดียวกับลักษณะพฤติกรรมที่บ๊อบบี้ได้แสดงออกในรูปแบบ 1,9 จากซีรีส์พบว่าบ๊อบบี้จะแสดงออกพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบ 5,5 เฉพาะช่วงที่อยู่นอกเวลาปฏิบัติภารกิจ โดยจากเหตุการณ์ที่ส่งผลให้บ๊อบบี้แสดงพฤติกรรมแบบ 5,5 นั้นคือเหตุการณ์ความขัดแย้งระหว่างบ๊อบบี้และซิมินีย์ โดยเป็นเรื่องส่วนตัวที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงาน เมื่อมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นและมีแนวโน้มว่าจะกลายเป็นปัญหาระหว่างตนและสมาชิกในองค์กรได้ จึงเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บ๊อบบี้เปลี่ยนพฤติกรรมมาเป็นแบบ 5,5 โดยการยึดหลักการประนีประนอม เพื่อให้สถานการณ์ลดความตึงเครียดลง และไม่ให้ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างตนและซิมินีย์ไปมากกว่านี้ บ๊อบบี้จึงเลือกปฏิบัติตามลักษณะผู้นำแบบ 5,5 แต่ก็มีลักษณะแบบ 9,9 ปะปนอยู่ด้วยในส่วนของ การอธิบายโดยยึดหลักเหตุและผล แต่ยังคงมีความประนีประนอมเป็นตัวตั้ง นอกจากนี้บ๊อบบี้ยังเปิดรับฟังเสียงส่วนมากในสถานการณ์ที่ไร้ซึ่งความวิกฤต สมาชิกสามารถตัดสินใจเลือกได้อย่างอิสระ สะท้อนให้เห็นว่า ทุกการกระทำล้วนขึ้นอยู่กับสถานการณ์ความตึงเครียดและวิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้นตรงหน้าเป็นผลให้ลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำของบ๊อบบี้มีการเปลี่ยนแปลง และโดยส่วนมากก็เปลี่ยนแปลงไปได้เหมาะสมกับเหตุการณ์

ในส่วนของการวิเคราะห์ภาวะผู้นำจากลักษณะพฤติกรรมจากตัวละครบ๊อบบี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดตาข่ายการจัดการ (Management Grid) มาใช้ในการวิเคราะห์ และสามารถแบ่งลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำจากตัวละครบ๊อบบี้ได้ออกเป็น 4 ลักษณะพฤติกรรมตามรูปแบบของแนวคิดตาข่ายการจัดการ (Management Grid) ของ Robert Blake และ Jane Mouton (1964) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. บ๊อบบี้ได้แสดงออกพฤติกรรมตามผู้นำแบบ 9,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม จำนวนทั้งสิ้น 54 ตอน
2. บ๊อบบี้ได้แสดงออกพฤติกรรมตามผู้นำแบบ 1,9 หรือ ผู้นำที่เน้นการจัดการแบบสมาคม จำนวนทั้งสิ้น 4 ตอน
3. บ๊อบบี้ได้แสดงออกพฤติกรรมตามผู้นำแบบ 1,1 หรือ ผู้นำที่ปล่อยเสรี จำนวนทั้งสิ้น 2 ตอน
4. บ๊อบบี้ได้แสดงออกพฤติกรรมตามผู้นำแบบ 5,5 หรือ ผู้นำที่เน้นความสมดุล ระหว่างการผลิตและผู้ปฏิบัติงาน จำนวนทั้งสิ้น 2 ตอน

จากการปรากฏตัวของตัวละครโรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ที่ได้แสดงออกผ่านทางพฤติกรรมจึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวละครบ็อบบี้ หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการดับเพลิงสถานที่ 118 มีพฤติกรรมภาวะผู้นำหลักภายใต้สถานการณ์วิกฤตในรูปแบบผู้นำแบบ 9,9 โดยมีบางเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อสภาพจิตใจของบ็อบบี้ ส่งผลให้แสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในรูปแบบ 1,1 และหากเป็นช่วงที่นอกเหนือจากเวลางาน บ็อบบี้มักแสดงออกซึ่งพฤติกรรมตามผู้นำแบบ 1,9 ผสมผสานกับ 5,5 ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดภาวะผู้นำตามแนวทฤษฎีการจัดการ ของ Robert Blake และ Jane Mouton (1964)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง เรื่อง การศึกษาภาวะของผู้นำ กรณีศึกษา ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เรื่อง 9-1-1 โดยผู้วิจัยศึกษาและนำบริบทจากซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เรื่อง 9-1-1 มาใช้ในการวิเคราะห์ และอธิบายภาวะผู้นำของตัวละคร Robert Wade Nash (Bobby) หัวหน้าหน่วยปฏิบัติงานดับเพลิง สถานีที่ 118 ผ่านทฤษฎีแนวคิดภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) ของ Robert Blake และ Jane Mouton (1964) ดังที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในบทที่ 4 โดยในบทที่ 5 สรุปผลการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

5.4 ข้อจำกัดการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาภาวะของผู้นำ กรณีศึกษา ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เรื่อง 9-1-1 โดยผู้วิจัยศึกษาและ นำบริบทจากซีรีส์โทรทัศน์อเมริกา เรื่อง 9-1-1 มาใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายภาวะผู้นำของตัวละคร Robert Wade Nash (Bobby) หัวหน้าหน่วยปฏิบัติงานดับเพลิง สถานีที่ 118 ซึ่งสามารถนำ ทฤษฎีแนวคิดภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) ของ Robert Blake และ Jane Mouton (1964) มาใช้ในการอธิบายพฤติกรรมภาวะผู้นำของตัวละครโรเบิร์ต นาช หรือ บ็อบบี้ได้ โดยผลสรุปปรากฏดังตารางต่อไปนี้

สรุปพฤติกรรมบ็อบบี้ตามแนวคิดภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ			
รูปแบบภาวะผู้นำ	ฤดูกาลที่	ตอนที่	รวม
1. ผู้นำแบบ 9,9 หรือผู้นำที่เน้น การปฏิบัติงาน เป็นทีม	1.1 ฤดูกาลที่ 1	- ตอนที่ 1 - 2 - ตอนที่ 4 - 5 - ตอนที่ 7 - 9	7 ตอน
	1.2 ฤดูกาลที่ 2	- ตอนที่ 1 - 2 - ตอนที่ 6 - 8 - ตอนที่ 10 - 11 - ตอนที่ 14 - 17	11 ตอน
	1.3 ฤดูกาลที่ 3	- ตอนที่ 2 - ตอนที่ 4 - 6 - ตอนที่ 8 - 9 - ตอนที่ 11 - 13 - ตอนที่ 16 - 18	12 ตอน
	1.4 ฤดูกาลที่ 4	- ตอนที่ 1 - 5 - ตอนที่ 7 - 9 - ตอนที่ 12 - 14	11 ตอน
	1.5 ฤดูกาลที่ 5	- ตอนที่ 1 - 2 - ตอนที่ 4 - 5 - ตอนที่ 7 - 11 - ตอนที่ 14 - 16 - ตอนที่ 18	13 ตอน
	รวม 54 ตอน		

สรุปพฤติกรรมข้อบ่งชี้ตามแนวคิภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ			
รูปแบบภาวะผู้นำ	ฤดูกาลที่	ตอนที่	รวม
2. ผู้นำแบบ 1,9 หรือผู้นำที่เน้น การจัดการแบบ สมาคม	2.1 ฤดูกาลที่ 1	- ตอนที่ 6	1 ตอน
	2.2 ฤดูกาลที่ 2	- ตอนที่ 4	1 ตอน
	2.3 ฤดูกาลที่ 3	-	-
	2.4 ฤดูกาลที่ 4	- ตอนที่ 6	1 ตอน
	2.5 ฤดูกาลที่ 5	- ตอนที่ 6	1 ตอน
	รวม 4 ตอน		
3. ผู้นำแบบ 1,1 หรือผู้นำที่ปล่อย เสรี	3.1 ฤดูกาลที่ 1	- ตอนที่ 4	1 ตอน
	3.2 ฤดูกาลที่ 2	-	-
	3.3 ฤดูกาลที่ 3	-	-
	3.4 ฤดูกาลที่ 4	-	-
	3.5 ฤดูกาลที่ 5	- ตอนที่ 13	1 ตอน
	รวม 2 ตอน		
4. ผู้นำแบบ 5, 5 หรือผู้นำที่เน้น ความสมดุล ระหว่างการผลิต และผู้ปฏิบัติงาน	4.1 ฤดูกาลที่ 1	- ตอนที่ 3	1 ตอน
	4.2 ฤดูกาลที่ 2	-	-
	4.3 ฤดูกาลที่ 3	- ตอนที่ 10	1 ตอน
	4.4 ฤดูกาลที่ 4	-	-
	4.5 ฤดูกาลที่ 5	-	-
	รวม 2 ตอน		
รวมทั้งสิ้น 62 ตอน			

ตารางที่ 21 สรุปพฤติกรรมตัวละครข้อบ่งชี้ตามแนวคิภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ

จากตารางที่ 21 ซีรีส์สะท้อนให้เห็นว่า โรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ กัปตันหน่วยปฏิบัติการดับเพลิงสถานีที่ 118 ได้มีการแสดงซึ่งพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบ 9,9 เป็นจำนวน 54 ตอน โดยรวมทั้งในฉากที่มีตัวละครบ็อบบี้ปรากฏและไม่ได้ปรากฏตัวในฐานะกัปตันหน่วยปฏิบัติการสถานีที่ 118 ถือเป็นพฤติกรรมหลักที่บ็อบบี้ได้แสดงออกมาในช่วงเวลายามวิกฤต ซึ่งจะมีเพียง 2 ตอนที่บ็อบบี้แสดงออกซึ่งภาวะผู้นำแบบ 1,1 ท่ามกลางภาวะวิกฤต และหากเป็นช่วงนอกเวลาทำงาน บ็อบบี้ก็แสดงลักษณะเด่นเป็นภาวะผู้นำในรูปแบบ 1,9 และ 5,5 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ซีรีส์โทรทัศน์อเมริกาเรื่อง 9-1-1 ผลจากการศึกษาพบว่า โรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ กัปตันหน่วยปฏิบัติการดับเพลิงสถานีที่ 118 สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ความอยู่รอดขององค์กร รวมทั้งการได้มาซึ่งผลผลิตที่ดี โดยในเรื่อง เดิมที หน่วยปฏิบัติงานดับเพลิงที่ 118 เคยเป็นหน่วยที่มีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานค่อนข้างสูง ปัจจัยหนึ่งที่เป็นปัจจัยหลักในการก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าวเป็นผลมาจากส่วนของผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานคนเก่าก่อนที่จะเปลี่ยนเป็นบ็อบบี้ ที่มีลักษณะที่ไม่เป็นธรรมและไม่มีความเท่าเทียมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ว่าจะเป็นทั้งในด้าน เพศสภาพ และเชื้อชาติ ทั้งยังมีลักษณะที่ไม่ยอมรับในความสามารถที่แท้จริงของผู้ใต้บังคับบัญชา อาทิ ตัวละครชิมนีย์ ชายชาวเกาหลี ได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยปฏิบัติการดับเพลิงพร้อมกับเพื่อนชาวเกาหลีแต่อยู่คนละสถานี โดยไม่ว่าเวลาจะผ่านไปนานแค่ไหน แม้ว่าชิมนีย์จะเก่งและมีประสบการณ์ ก็ไม่เคยได้รับโอกาสให้ออกภาคสนามแม้แต่ครั้งเดียว ได้รับเพียงบทบาททำความสะอาดสถานีเท่านั้น แต่ในขณะเดียวกันเพื่อนชาวเกาหลีของชิมนีย์ที่อยู่อีกสถานีก็สามารถปฏิบัติงานภาคสนามได้ตามปกติ แต่เมื่อหน่วยงานได้รับการปรับเปลี่ยนผู้บังคับบัญชาใหม่ กลับกลายเป็นอัตราการหมุนเวียนของพนักงานอยู่ในระดับลดต่ำลงและคงที่ ไม่มีการเปลี่ยนผลันอย่างรวดเร็วเหมือนในอดีต จากซีรีส์ 9-1-1 แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำที่เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคงอยู่ขององค์กร และความเป็นอยู่ของสมาชิกในองค์กร

พฤติกรรมภาวะผู้นำของโรเบิร์ต นาซ หรือบ็อบบี้ กัปตันหน่วยปฏิบัติการดับเพลิงสถานีที่ 118 สามารถอธิบายได้ผ่านแนวความคิดตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid) ของ Robert Blake และ Jane Mouton (1964) ได้โดยสรุปว่า ผู้นำแต่ละคนจะมีรูปแบบการนำแบบหลัก (Dominant) และรูปแบบรอง (Back-Up) โดยจะมีความแตกต่างกันออกไปสำหรับรูปแบบหลักและรูปแบบรอง โดยบางผู้นำอาจจะมีความแตกต่างกันไม่มากนักระหว่างรูปแบบหลักและรูปแบบรอง (Thin Dominant) แต่ในขณะเดียวกัน บางผู้นำจะมีรูปแบบหลักในลักษณะที่เด่นชัดและแตกต่างจากรูปแบบรองอย่างชัดเจน (Thick Dominant) โดยสำหรับตัวละครบ็อบบี้ นั้น บ็อบบี้ได้แสดงออกรูปแบบการนำแบบหลักในรูปแบบ 9,9 เน้นความเป็นทีม ในช่วงภาวะวิกฤต บ็อบบี้จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เน้นผลงาน บ็อบบี้เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในหน้าที่ด้านการบรรเทาสาธารณภัยเป็นอย่างดี จึงสามารถมอบหมายหน้าที่ให้สมาชิกแต่ละคนในหน่วยปฏิบัติงานได้ตรงตามความถนัดของแต่ละคน ดังวลีที่ว่า ‘Put The Right Man Into The Right Job’ ส่งผลให้สามารถปฏิบัติการกิจได้ราบรื่นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งยังมีความกล้าตัดสินใจในภาวะเสี่ยงและกดดันได้อย่างเด็ดขาดและรวมเร็วอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ แต่ในขณะเดียวกันบ็อบบี้ก็มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรโดยการเปิดใจรับฟังข้อเสนอ และความคิดเห็นของสมาชิกพร้อมด้วยดี ไร้ซึ่งความอคติ และไม่มีความเป็นอัตตา พร้อมนำความคิดเห็นของสมาชิมาวิเคราะห์และเลือกประเด็นสำคัญมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น โดยพฤติกรรมที่บ็อบบี้ได้แสดงออกมาในรูปแบบหลัก ก่อให้สมาชิกในองค์กรเกิดความเชื่อมั่นว่าผู้นำมีศักยภาพเพียงพอที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายและสามารถบรรลุเป้าหมายได้ จากลักษณะพฤติกรรมเช่นนี้ ส่งผลให้บ็อบบี้สามารถบริหารจัดการภายใต้ภาวะวิกฤตได้ดี ทั้งยังได้รับความยกย่องยอมรับ และเป็นที่รักของสมาชิกในองค์กรเสมอมา ในขณะเดียวกันพฤติกรรมรูปแบบรองที่บ็อบบี้ได้แสดงออกเป็นรูปแบบแบบ 1,9 เน้นการจัดการแบบสมาคม เป็นพฤติกรรมที่บ็อบบี้มักแสดงออกในช่วงเวลานอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน บ็อบบี้มักเป็นที่ปรึกษาให้แก่สมาชิกในองค์กรเสมอ ทั้งยังเป็นพ่อครัวประจำสถานี เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มงาน ดังวลีที่ว่า ‘กองทัพต้องเดินด้วยท้อง’ และสังสรรค์ยามเลิกกะ จากพฤติกรรมรูปแบบรองของบ็อบบี้ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีเยี่ยมระหว่างสมาชิกในองค์กร อีกทั้ง ในช่วงนอกเวลางาน บ็อบบี้มีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมผู้นำรูปแบบ 5,5 โดยในเรื่องของการเปิดโหวต หากไม่ใช่เรื่องเร่งด่วนที่ไม่ต้องใช้ความเด็ดขาดในการตัดสินใจ บ็อบบี้จะไม่ได้อำนาจเพื่อนำความคิดและความเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บ็อบบี้มักจะเปิด

เป็นการโหวตให้สมาชิกได้ตัดสินใจด้วยตนเอง ทั้งยังแสดงพฤติกรรมที่เน้นความประนีประนอม เพื่อให้เหตุการณ์ความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นมีความร้ายแรงที่เบาบาง และสุดท้าย นอกเหนือจากพฤติกรรมรูปแบบหลักและรอง บ็อบบี้จะแสดงออกพฤติกรรมผู้นำแบบ 1,1 ในกรณีที่มีสิ่งเร้ามากระตุ้นเท่านั้น โดยจากทั้ง 78 ตอนของซีรีส์ บ็อบบี้ได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมผู้นำแบบ 1,1 เพียง 2 ฉาก และจากนั้นก็ไม่ได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมแบบนี้อีกเลย สรุปได้ว่า บ็อบบี้ หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการกู้ภัย สถานีที่ 118 ประจำเมืองลอสแอนเจลิส รัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา ได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบ 9,9 นับเป็น 87.09% จากจำนวนตอนทั้งหมดที่ได้มีตัวละครบ็อบบี้ปรากฏขึ้น ซึ่งตัวละครบ็อบบี้ได้สร้างธรรมเนียมใหม่ให้แก่หน่วยงาน ส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ช่วยลดความตึงเครียดในสถานที่ทำงาน อีกทั้งระหว่างการทำงาน นอกจากที่บ็อบบี้จะดำเนินการมอบหมายหน้าที่ให้สมาชิกในทีมแล้วนั้น ตลอดจน ณ ช่วงเวลาปฏิบัติภารกิจนั้น หากสมาชิกมีความคิดเห็นเพิ่มเติมที่จะช่วยให้ภารกิจสำเร็จลุล่วงได้ บ็อบบี้ก็พร้อมรับฟังด้วยดี เป็นผลให้เกิดความเชื่อใจกันมากขึ้นระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ซึ่งนับเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับแนวคิดผู้นำในภาวะวิกฤตของ Howell และ Avolio ที่ได้กล่าวว่า ผู้นำต้องรู้จักรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง โดยมีการกระตุ้นให้คิดอย่างอิสระ นับว่าเป็นพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานแก่ลูกน้อง เป็นอันส่งผลในการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ตามในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

5.3.1 การวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะให้นำแนวคิดไปทดสอบกับซีรีส์เรื่องอื่นที่มีความคล้ายคลึงกันและนำมาเปรียบเทียบ เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพและต่อยอดผลการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2 การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการตีความในมุมมองรูปแบบอื่น อาทิ การตีความควบคู่กันระหว่างภาวะผู้นำและทฤษฎีว่าด้วยเรื่องปัจจัยแรงจูงใจ หรือนำทฤษฎีภาวะผู้นำแบบอื่น มาใช้ในการตีความ เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากซีรีส์โทรทัศน์อเมริกาเรื่อง 9-1-1 ซึ่งตัวละคร สถานการณ์ และองค์การมีบางส่วนเป็นเรื่องสมมุติ เป็นผลงานการประพันธ์ที่ได้รับแรงบันดาลใจการประสพการณ์จริงของผู้เขียน ทั้งบริบทของสถานการณ์และวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นภายในซีรีส์นั้นเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งอาจมีการตีความที่แตกต่างออกไปจากประเทศไทย



บรรณานุกรม

- Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2017). *The Leadership Challenge*. John Wiley & Sons, Inc.
- Turchiano, D. (2018). *Ryan Murphy Says '9-1-1' Was Inspired by Real-Life Family Emergency*. *Variety* (magazine). Retrieved 23 November 2022 from <https://variety.com/2018/tv/news/ryan-murphy-911-real-life-emergency-inspiration-equity-tca-1202653154/>
- โรงพยาบาลบางปะกอก 3. (2563). *มารู้จัก . . . การทำ CPR วิธีปฐมพยาบาลที่เพิ่มโอกาสรอดชีวิต*. โรงพยาบาลบางปะกอก 3. Retrieved 23 พ.ย. 2565 from https://bangpakok3.com/care_blog/view/39#:~:text=9%20%20ม.ย.%202563,นาที่%20สมองอาจเสียหายได้
- กนก ขวัญเรือน. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจหัวหน้างาน การรับรู้ภาวะผู้นำตามแนวคิดตาข่ายบริหารงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันภัย*. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ, 11(1), 144-164.
- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. *แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2564 - 2570*. การประชุมคณะรัฐมนตรี, กรุงเทพฯ.
- กรมป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณภัย. (2565). *สาธารณภัยในประเทศไทย ประจำปี 2564*. กระทรวงมหาดไทย. Retrieved 23 ก.ย. 2565 from http://relation.disaster.go.th/cmsdetail.PRDPM-2.53/43383/menu_8717/5273.5/ *ปก.เผยแพร่สถิติสาธารณภัยในรอบปี+64*
- ทิพารี กาญจนพิบูลย์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำตามทฤษฎีตาข่ายการบริหาร ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ.
- ทิวาพร รักรงาม. (2559). *ความสัมพันธ์ของรูปแบบภาวะผู้นำและการรับรู้บรรยากาศองค์การต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ ในบุคลากรทางการพยาบาลสังกัดโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง*. 42(2), 125-147.
- ปรากฏ วารุณประภา. (2557). *ภาวะผู้นำด้านการบรรเทาสาธารณภัยของกรุงเทพมหานคร*. สยามวิชาการ 15(1), 47-67.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2534). *องค์การและการจัดการ*. สุภาการพิมพ์.
- พลุ เดชะรินทร์. (2563). *'ผู้นำ' เก่งหรือไม่ ต้องดูในช่วงวิกฤต*. กรุงเทพธุรกิจ. Retrieved 14 พ.ย. 2565 from <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/124286>
- วัชร ไชยสาร. (2549). *ภาวะผู้นำ: พลวัตการเป็นผู้นำของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร สถาบันพระปกเกล้า*. กรุงเทพฯ.

วันชัย มีชาติ. (2544). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. โครงการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะ
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565a). เป้าหมายการพัฒนายั่งยืน. สำนักนายกรัฐมนตรี.

Retrieved 23 ก.ย. 2565 from <https://sdgs.nesdc.go.th/>

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565b). เป้าหมายการพัฒนายั่งยืน เป้าหมายที่ 13 การ
รับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ. สำนักนายกรัฐมนตรี. Retrieved 23 ก.ย. 2565 from

<https://sdgs.nesdc.go.th/>เกี่ยวกับ-sdgs/เป้าหมายที่-13-การรับมือ/

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565c). เป้าหมายการพัฒนายั่งยืน เป้าหมายที่ 1 ขจัดความ
ยากจน. สำนักนายกรัฐมนตรี. Retrieved 23 ก.ย. 2565 from <https://sdgs.nesdc.go.th/>

เกี่ยวกับ-sdgs/เป้าหมายที่-1-ยุติความยาก

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565d). เป้าหมายการพัฒนายั่งยืน เป้าหมายที่ 11 เมือง
และชุมชนที่ยั่งยืน. สำนักนายกรัฐมนตรี. Retrieved 23 ก.ย. 2565 from

<https://sdgs.nesdc.go.th/>เกี่ยวกับ-sdgs/เป้าหมายที่-11-ทำให้เมือง/



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	เพชรพี รังษี
วัน เดือน ปี เกิด	6 สิงหาคม 2540
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงราย
วุฒิการศึกษา	Bachelor of Arts in Economics, Political Science and Sociology at Christ University
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 28 ซอยสาธุประดิษฐ์ 4 แขวงทุ่งวัดดอน เขตสาทร กรุงเทพฯ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY