

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษากระบวนการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในองค์กร : กรณีสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย” ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นความขัดแย้งภายในองค์กรที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยมีส่วนเข้าไปร่วมจัดการ รวมทั้งรูปแบบและกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 5 ท่าน ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยที่มีประสบการณ์ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร ร่วมกับการเข้าไปเป็นผู้สังเกตการณ์ (Observer) ในการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2551 ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย และการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่าประเด็นความขัดแย้งภายในองค์กรที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยจะมีส่วนเข้าไปร่วมจัดการ จะมีเพียงความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Between-group Conflict) ในลักษณะของความขัดแย้งระหว่างระดับชั้น (Hierarchical Conflict) เท่านั้น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ ความขัดแย้งระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหาร และความขัดแย้งระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา

ในส่วนของรูปแบบและกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย จากการศึกษาพบว่า สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยจะมีการใช้รูปแบบของการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งที่หลากหลายรูปแบบ ทั้งการสื่อสารอย่างเป็นทางการ (Formal Communication) และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Communication) โดยแบ่งออกเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) และการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ตามจุดประสงค์ของการเลือกใช้ที่แตกต่างกัน โดยจะมีการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในแต่ละขั้นตอนของการเกิดความขัดแย้งภายในองค์กร

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยนั้น ในเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร จะมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล (Personal Factors) และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

(Relational Factors) นั่นคือ เน้นไปที่คุณลักษณะที่เกิดจากผู้แทนเจรจาที่มาจากสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยที่มีคุณสมบัติที่ดี ทั้งในเรื่องของหน้าที่การงาน ประสิทธิภาพในการทำงานหรือการมีวาทศิลป์ในการเจรจา นอกจากนี้ ผู้แทนเจรจาที่มาจากสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยก็ยังมีความสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อผู้แทนเจรจาฝ่ายธนาคารและบุคคลจากหน่วยงานภายนอกองค์กร นอกจากนี้ลักษณะของโครงสร้างและวัฒนธรรมภายในองค์กรที่ส่งผลให้องค์กรมีลักษณะของการฟังฟังและประนีประนอมอันเป็นคุณสมบัติจากปัจจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมภายในองค์กร (Cultural Factors) ก็ส่งผลให้แม้ว่าจะมีความขัดแย้งในเรื่องใดเกิดขึ้นภายในองค์กรก็ตาม การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในประเด็นต่าง ๆ ก็จะสามารถยุติลงได้และไม่เกิดความรุนแรงในทุกครั้ง สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความล้มเหลวของการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรนั้น เกิดขึ้นจากปัจจัยที่ควบคุมได้ยาก อันเนื่องมาจากปัจจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมภายในองค์กร (Cultural Factors) ซึ่งได้แก่ กระบวนการตัดสินใจที่ต้องอาศัยผู้บริหารระดับสูงและรูปแบบขององค์กรที่ยังต้องอาศัยอำนาจในการตัดสินใจจากองค์กรภายนอกที่กำกับดูแล หรืออาจเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กร อันได้แก่สภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ