

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

“องค์กร” เกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลาย โดยมีวัตถุประสงค์หรือมีเป้าหมายอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน องค์กรมีการดำเนินกิจกรรมบางอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ต้องการ การที่จะดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น บุคคลในองค์กรต้องอาศัยการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน (Interdependence) แต่เนื่องจากการมารวมอยู่กันของปัจเจกบุคคลที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในแต่ละองค์กรย่อมก่อให้เกิดปัญหา เพราะปัจเจกบุคคลย่อมต้องมีความแตกต่างกันทั้งในด้านของมุมมอง ความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยม ทัศนคติ ฯลฯ เนื่องจากปัจเจกบุคคลแต่ละคนในองค์กรย่อมมีความแตกต่างกันตามสภาพภูมิหลังและสถานะความเป็นอยู่ (Frame of Reference) ความแตกต่างระหว่างบุคคลนั่นเองที่เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้ปัจเจกบุคคลภายในองค์กรเกิดความขัดแย้งระหว่างกันได้

เมื่อตั้งคำถามว่า “ความขัดแย้ง” คืออะไร ในมุมมองเชิงวิชาการนั้น นักวิชาการหลายท่านพยายามให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความหมายของความขัดแย้งเอาไว้ซึ่งนักวิชาการแต่ละท่านเองก็มีมุมมองต่อความหมายของความขัดแย้งที่แตกต่างกันไป ความขัดแย้งในมุมมองของนักวิชาการนั้นสามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 3 กลุ่ม ดังต่อไปนี้ (วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 3 มกราคม 2548, น. 12-15)

1. ความขัดแย้งเป็นเรื่องของจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน

สำหรับกลุ่มแรกนี้ นักวิชาการให้ความเห็นในลักษณะที่ว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องของความแตกต่างกันในจุดมุ่งหมายที่ปัจเจกบุคคลได้ตั้งเอาไว้ โดยมีนิยามดังต่อไปนี้ คือ

Allan C. Filly (1975, p. 4) ได้ให้นิยามของความขัดแย้งว่า ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายมีจุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้

Herbert G. Hicks และ Ray C. Gullet (1983, p. 411) ให้ทัศนะว่าความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อเป้าหมายของบุคคล ๆ หนึ่ง กลายเป็นข้อจำกัดของอีกบุคคลหนึ่ง

B. G. Hodge และ William p. Anthony (1988, p. 564) กล่าวว่า ความขัดแย้งเกิดเมื่อบุคคลหรือกลุ่มตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีจุดมุ่งหมายที่ขัดแย้งกัน

Gary Dessler (1998, p. 510) ให้ทัศนะว่า ความขัดแย้งคือความแตกต่างที่แท้จริงในเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายที่ยังคงมีอยู่ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ที่ต้องมาเกี่ยวข้องกัน

2. ความขัดแย้งเป็นเรื่องของวิธีการในการบรรลุเป้าหมายที่แตกต่างกัน

สำหรับนักวิชาการกลุ่มนี้มีความเห็นแตกต่างไปจากกลุ่มแรกตรงที่มองว่าความขัดแย้งนั้นเป็นเรื่องของความแตกต่างทางวิธีการ โดยนักวิชาการในกลุ่มนี้มองว่าการมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันของบุคคลแต่ละคนเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นปกติธรรมดาซึ่งถือว่าเป็นธรรมชาติของการอยู่ร่วมกันในสังคม สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งที่แปลกประหลาดแต่อย่างใดและไม่ถือว่าเป็นความขัดแย้งเพราะปัจเจกบุคคลย่อมมีเป้าหมายและความต้องการเป็นของตนเองซึ่งย่อมต้องแตกต่างจากจุดมุ่งหมายของผู้อื่น ที่เป็นเช่นนั้นก็เพราะว่ามนุษย์แต่ละคนมีความไม่เท่าเทียมกันในด้านต่าง ๆ รวมทั้งขาดแคลนในสิ่งที่ต่างกันออกไป ในมุมมองของนักวิชาการกลุ่มนี้ ความขัดแย้งจะไม่เกิดขึ้นเลยถ้าวิธีการในการบรรลุเป้าหมายของปัจเจกบุคคลหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งไม่มีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของอีกปัจเจกบุคคลอีกคนหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่ง เพราะในสภาพความเป็นจริงนั้น เมื่อผลประโยชน์ของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดก็ตามถูกแทรกแซงจากปัจเจกบุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่น ผลที่ตามมาย่อมจะนำมาซึ่งความขุ่นเคืองไม่พอใจ จนเป็นเหตุให้กระทบกระทั่งกันและนำไปสู่ความขัดแย้งในที่สุด นักวิชาการในกลุ่มนี้ได้แก่ Theo Haiman, William G. Scott และ Patrick E. Connor (1982, p. 384)

3. ความขัดแย้งเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปฏิปักษ์กัน

นอกเหนือจากการมองว่าความขัดแย้งเกิดจากการมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลและวิธีการในการบรรลุเป้าหมายที่แตกต่างกันแล้ว นักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความเห็นว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นเป็นปฏิสัมพันธ์ในเชิงต่อต้านและเป็นปฏิปักษ์หรือเป็นศัตรูต่อกัน กลุ่มนักวิชาการที่มีความเห็นว่าความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์ที่ต่อต้านและเป็นศัตรูต่อกันซึ่งมีนิยามของความขัดแย้งดังนี้

Daniel Katz และ Robert L. Kahn (1978, pp. 649 - 650) ให้ความหมายว่าความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรตั้งแต่สองฝ่ายหรือมากกว่าสองฝ่ายขึ้นไป โดยที่ฝ่ายหนึ่งพยายามจะป้องกัน ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งพยายามต่อต้าน ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่อาจสังเกตได้โดยคำพูดหรือการแสดงออก

Alexander Hamilton Institute (1983, p. 1) เสนอว่าความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อการกระทำของฝ่ายหนึ่งไปต่อต้านขัดขวางมิให้กลุ่มอื่นบรรลุเป้าหมาย

Don Hellriegel และ John W. Slocum, Jr. (1993, p. 580) กล่าวว่าความขัดแย้งเป็นการต่อต้านที่มาจากความไม่เห็นด้วยในด้านความคิดหรืออารมณ์ระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกัน

Andrew J. Dubrin (1997, p. 257) ให้ความหมายว่า ความขัดแย้งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ที่ไปด้วยกันไม่ได้ระหว่างสองฝ่าย จนนำไปสู่ความสัมพันธ์เป็นการต่อต้านหรือเป็นศัตรูต่อกัน

James H. Donnelly, Jr., James L. Gibson และ John M. Ivancevich (1998, p. 323) ให้คำจำกัดความว่า ความขัดแย้งคือ ความเข้ากันไม่ได้ในเรื่องการรับรู้อารมณ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งนำไปสู่ปฏิสัมพันธ์ที่ต่อต้านกันที่สุดในที่สุด

กล่าวโดยสรุปแล้ว ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับมุมมอง 3 มุมมอง คือ 1. ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน 2. ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับวิธีการในการบรรลุเป้าหมายที่แตกต่างกัน และ 3. ความขัดแย้งเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปฏิปักษ์กัน

นอกจากเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคลแล้ว สภาวะต่าง ๆ ภายในองค์กรก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในตัวของมันเอง ยกตัวอย่างเช่น

ธรรมชาติของกิจกรรมการงาน กล่าวคือ เมื่อบุคคลต้องทำงานร่วมกับพนักงานอื่นในการทำงาน หรือมีกิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นเนื่องจากประเภทของงานเป็นตัวกำหนด เช่น เมื่องานเสร็จสิ้นแล้วต้องมีการส่งต่อไปให้พนักงานคนอื่น ๆ หรือแผนกอื่น ๆ ต่อไป ก็อาจเป็นสาเหตุของความขัดแย้งได้ ทั้งนี้เพราะพนักงานได้รับคาดหวังที่จะต้องทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่ถ้าหากพนักงานไม่สามารถส่งต่องานต่อไปให้กับพนักงานคนถัดไปที่เกี่ยวข้อง กับกิจกรรมเดียวกันนี้ได้ อาจนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มได้

หน้าที่ในการทำงาน เช่น ฝ่ายบัญชีต้องการที่จะประหยัดเงินงบประมาณ แต่ฝ่ายบุคคลกลับต้องการที่จะจ้างพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการขยายตัวขององค์กร ความขัดแย้งในหน้าที่การทำงานในจุดนี้ก็สามารถทำให้ความขัดแย้งระหว่างฝ่ายบัญชีกับฝ่ายบุคคลเกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน

การปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน ความลำเอียงหรืออคติของผู้บริหารเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งได้ เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชามักจะมองว่าตนเองไม่ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันกับผู้ใต้บังคับบัญชาอีกคนหนึ่ง เมื่อการความรู้สึกดังกล่าวแล้ว ความไม่พอใจนี้อาจนำไปสู่ปัญหาความขัดแย้งทั้งในระดับบุคคล ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือระหว่างผู้บังคับบัญชาได้ ในกรณี

ที่ความขัดแย้งไม่สามารถควบคุมได้และขยายวงกว้างออกไปอาจนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ซึ่งลุกลามไปเป็นปัญหาระดับองค์กรได้

ความจำกัดของทรัพยากร การที่ทรัพยากรในองค์กรมีจำกัด ไม่ว่าจะเป็น ทรัพยากรบุคคล งบประมาณ หรือวัสดุอุปกรณ์ ความต้องการในทรัพยากรเหล่านี้อาจนำมาซึ่งความขัดแย้งได้เช่นเดียวกัน เพราะในแต่ละฝ่ายขององค์กรต่างก็ต้องใช้พยายามช่วงชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อประโยชน์ของตนเองและฝ่ายของตน

สิ่งที่กล่าวมาในข้างต้นนี้ อาจพอทำให้เห็นภาพได้ชัดเจนขึ้นว่า “องค์กร” และ “ความขัดแย้งภายในองค์กร” เป็นปรากฏการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นได้ โดยที่ความขัดแย้งภายในองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่อยู่ภายในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนในกลุ่มเดียวกันหรือฝ่ายเดียวกันในองค์กร และความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ซึ่งเป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่มตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน หรือความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งความขัดแย้งอื่น ๆ ในหน่วยต่าง ๆ ภายในองค์กรซึ่งความขัดแย้งแบบนี้อาจเกิดขึ้นระหว่างแผนกหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรได้เช่นกัน

จากผลการสำรวจของ American Management Association Executives พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้เวลาถึง 20% ของเวลาทั้งหมดในการจัดการกับความขัดแย้ง โดยทั่วไปแล้วเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น บุคคลหรือกลุ่มมักเลือกใช้วิธีที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง แต่ถ้าหากบุคคลและกลุ่มเหล่านั้นรู้จักเลือกวิธีการที่จะเผชิญและบรรเทาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ความขัดแย้งนั้นก็ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่เลวร้ายเสมอไป แต่เดิมคนทั่วไปมักจะมีมุมมองในด้านลบเกี่ยวกับเรื่องของความขัดแย้ง โดยมองว่าความขัดแย้งเป็นตัวการสำคัญที่นำพากลุ่มหรือองค์กรไปสู่ความล้มเหลว แต่โดยแท้ที่จริงแล้วความขัดแย้งเปรียบเสมือนเหรียญ 2 ด้าน นั่นคือ สามารถก่อให้เกิดทั้งประโยชน์และโทษต่อองค์กร ในแง่ที่ก่อให้เกิดประโยชน์นั้น ความขัดแย้งสามารถเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาและการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์ภายในกลุ่มและองค์กรได้ แต่ทั้งนี้ความขัดแย้งจะต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสมและในส่วนของผู้บริหารภายในองค์กรจำเป็นต้องรู้จักเทคนิคและวิธีการจัดการความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสมเช่นเดียวกันด้วย

องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของการจัดการความขัดแย้งคือเรื่องของ “การสื่อสาร” เพราะเมื่อบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ มีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ดังนั้นกระบวนการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญมาก เนื่องจากการสื่อสารเป็นสิ่งที่สามารถทำให้บุคคลเข้าใจกัน และเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น บุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ นั้นก็ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อ

จะทำความเข้าใจร่วมกันให้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลในองค์กร รวมถึงใช้กระบวนการสื่อสารเพื่อหาทางออกของปัญหาเพื่อยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

บมจ. ธนาคารกรุงไทย เป็นหนึ่งในองค์กรรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการในรูปแบบของธนาคารพาณิชย์ โดยธนาคารกรุงไทยมีการดำเนินกิจการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2509 โดยการควบรวมกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ปัจจุบันธนาคารมีพนักงานประมาณ 16,000 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ และสาขาต่าง ๆ ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ รวมถึงสาขาในต่างประเทศอีก 7 สาขา บมจ. ธนาคารกรุงไทย ก็เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ประสบกับปัญหาความขัดแย้งในเรื่องต่าง ๆ เช่นเดียวกับองค์กรอื่น ๆ แต่สิ่งที่จะทำให้ บมจ. ธนาคารกรุงไทยมีความแตกต่างจากองค์กรอื่น นั่นคือ การที่มีการที่ บมจ. ธนาคารกรุงไทยมีสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยเป็นตัวแทนของพนักงานภายในองค์กรที่ทำหน้าที่ในการเจรจาต่อรองกับฝ่ายบริหารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย หรือเรียกร้องเรื่องราวในบางประเด็นแทนการร้องเรียนของพนักงานโดยตรง พร้อมกันนี้สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยยังทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษากับพนักงานเมื่อพนักงานประสบกับปัญหาความไม่เป็นธรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรอีกด้วย ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยมีส่วนในการรับรู้ประเด็นความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร นอกจากสหภาพแรงงานดังกล่าวนี้ยังมีหน้าที่ในส่วนของการจัดการความขัดแย้งเหล่านั้นอีกด้วย

สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นตัวแทนของฝ่ายลูกจ้างในการแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง รวมทั้งส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างด้วยกัน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยได้ถูกก่อตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เพื่อให้ นายจ้างและลูกจ้างสามารถที่จะดำเนินงานด้วยความพึงพอใจกันทั้งสองฝ่ายได้ กล่าวคือ ฝ่ายลูกจ้างจะมีความพึงพอใจกับสภาพการจ้างงานในด้านต่าง ๆ เช่น เงินเดือน รายได้ สวัสดิการ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ฯลฯ และในฝ่ายนายจ้างก็จะมี ความพึงพอใจกับผลการทำงานและผลกำไรที่เกิดจากลูกจ้างเช่นเดียวกัน หน้าที่ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยจึงสามารถทำให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ร่วมกัน (Win-Win) ซึ่งจะส่งผลให้องค์กร บมจ. ธนาคารกรุงไทยเกิดความเจริญก้าวหน้าขึ้นได้

รายงานโครงการเฉพาะบุคคลเล่มนี้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงกระบวนการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร โดยเป็นการศึกษาผ่านมุมมองของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย สาเหตุที่ผู้ศึกษาเลือกที่จะศึกษาในประเด็นดังกล่าว เนื่องจากเล็งเห็นว่า ถึงแม้เรื่องของความขัดแย้งจะไม่ใช่สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรก็ตาม แต่ผู้ศึกษาก็กังเกศเห็นว่ายังไม่มียานวิจัยเล่มใดที่จะศึกษาถึงกระบวนการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กรมากนัก ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับบุคคลอื่นในแง่ของการที่จะสร้างความเข้าใจในเรื่องของความขัดแย้งภายในองค์กร และสามารถอธิบายให้ทราบถึงกระบวนการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรได้มากยิ่งขึ้น

ปัญหาของการศึกษา

1. ประเด็นความขัดแย้งภายในองค์กรที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยมีส่วนเข้าไปร่วมจัดการ มีอะไรบ้าง
2. รูปแบบและกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย เป็นอย่างไร
3. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาประเด็นความขัดแย้งภายในองค์กรที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยมีส่วนเข้าไปร่วมจัดการ
2. เพื่อศึกษารูปแบบและกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การศึกษากระบวนการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในองค์กร : กรณีสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย” มีคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องมีการนิยามความหมายเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ดังนี้

ประเด็นความขัดแย้งภายในองค์กร หมายถึง ประเด็นความขัดแย้งภายในองค์กรที่จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. ประเด็นความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Within-group Conflict) อันได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความขัดแย้งในอำนาจ ความขัดแย้งในประเด็น และ 2. ประเด็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Between-group Conflict) อันได้แก่ ความขัดแย้งในหน้าที่ ความขัดแย้งระหว่างระดับชั้น ความขัดแย้งระหว่างสายบังคับบัญชาและสายอำนวยการ

การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้ง หมายถึง รูปแบบและกระบวนการสื่อสารที่ใช้เพื่อจัดการความขัดแย้งที่เน้นการจำกัดวงหรือการทำให้ระดับความรุนแรงเบาบางลงไม่ให้เสียหายมากกว่าที่เป็นอยู่ และควบคุมให้เป็นไปในทางที่สร้างสรรค์มากขึ้น

รูปแบบของการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้ง หมายถึง การใช้การสื่อสารทั้งรูปแบบของการสื่อสารอย่างเป็นทางการ (Formal Communication) ในลักษณะของการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) และการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) รวมทั้งการใช้รูปแบบของการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Communication) ในลักษณะของการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) และการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เพื่อการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

กระบวนการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้ง หมายถึง ลักษณะของการสื่อสารที่เป็นขั้นตอนที่ใช้เพื่อการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลว หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรซึ่งอาจจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จหรืออาจจะประสบกับความล้มเหลว โดยเกี่ยวข้องกับ 3 ปัจจัยหลัก คือ 1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล (Personal Factors) 2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Relational Factors) และ 3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมภายในองค์กร (Cultural Factors)

คณะกรรมการสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย หมายถึง กลุ่มสมาชิกสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยที่ได้รับการเลือกตั้งจากผู้แทนสมาชิกประจำหน่วยงานให้เป็นตัวแทนฝ่ายพนักงานในการดูแลผลประโยชน์ หรือเรียกร้องสิทธิต่าง ๆ แทนพนักงานภายในองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงประเด็นความขัดแย้งภายในองค์กรที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยมีส่วนเข้าไปร่วมจัดการ
2. ได้ทราบถึงรูปแบบและกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย
3. ได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจของการใช้รูปแบบและกระบวนการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรอื่น ๆ ต่อไป