

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การศึกษากระบวนการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในองค์กร : กรณีสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวทางศึกษาวิเคราะห์จากข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) คณะกรรมการสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนในการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในองค์กร รวมทั้งศึกษาวิเคราะห์จากเอกสาร (Document Analysis) ที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลเอกสารจากแหล่งต่าง ๆ เช่น เอกสารข้อบังคับสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย เอกสารพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 รายงานการประชุม รายงานประจำปีของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย “สาร สหค.” (วารสารภายในสำหรับสมาชิกสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย) เว็บไซต์ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย รวมทั้งหนังสือวิชาการที่เกี่ยวข้อง

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์ 2 ประเภท ประกอบด้วย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่

1.1 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีประสบการณ์ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ประธานสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย รองประธานสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย เลขาธิการสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย ประธานสัมพันธ์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย และนายทะเบียนสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย

1.2 ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต (Observation) โดยการเข้าไปเป็นผู้สังเกตการณ์ในการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2551 ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย ที่มีขึ้นเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2551 ณ โรงแรม เอส.ดี. อเวนิว

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่

- เอกสารข้อบังคับสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย
- เอกสารพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543

- รายงานการประชุม
- รายงานประจำปีของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย
- “สาร สธก.” (วารสารภายในสำหรับสมาชิกสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย)
- เว็บไซต์ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ในการศึกษาผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 ท่าน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1

รายชื่อ ตำแหน่งหน้าที่ บทบาทและประสบการณ์ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร
ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ชื่อ - นามสกุล	บทบาทและประสบการณ์ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร
1) คุณสมบัติ โกแมนพิชัย	ตำแหน่ง: รองผู้อำนวยการฝ่าย และผู้บริหาร ฝ่ายบรรษัทภิบาล สวัสดิการ และ วินัย
	ประสบการณ์ในสหภาพแรงงาน: ประธานกรรมการฝ่ายพนักงานในการประชุมเพื่อเจรจากับตัวแทน ฝ่ายธนาคาร 12 ปี
2) คุณวุฒิชัย ชุ่มมหาวงศ์	ตำแหน่ง: รองผู้อำนวยการฝ่าย และผู้บริหาร ฝ่ายผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล
	ประสบการณ์ในสหภาพแรงงาน: รองประธานกรรมการฝ่ายพนักงานในการประชุมเพื่อเจรจากับ ตัวแทนฝ่ายธนาคาร 5 ปี

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	บทบาทและประสบการณ์ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร
3) คุณชวลิต เมธมาลี	ตำแหน่ง: ผู้จัดการศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญา ศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญาอ่อนนุช
	ประสบการณ์ในสหภาพแรงงาน: เลขาธิการฝ่ายพนักงานในการประชุมเพื่อเจรจากับตัวแทนฝ่ายธนาคาร 12 ปี
	ประสบการณ์ในสหภาพแรงงาน: กรรมการฝ่ายพนักงานในการประชุมเพื่อเจรจากับตัวแทนฝ่ายธนาคาร 15 ปี
5) คุณณิษฐา วงศ์บุญมาก	ตำแหน่ง: เจ้าหน้าที่อาวุโสวินัยและสวัสดิการฝ่ายบรรษัทภิบาล สวัสดิการและวินัย
	ประสบการณ์ในสหภาพแรงงาน: ที่ปรึกษาฝ่ายพนักงานในการประชุมเพื่อเจรจากับตัวแทนฝ่ายธนาคาร 7 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การเก็บข้อมูลในการศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้มีการกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ประกอบด้วยแนวทางเนื้อหาของสิ่งที่จะศึกษา โดยประเด็นคำถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ประเด็นความขัดแย้งภายในองค์กรที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยมีส่วนเข้าไปร่วมจัดการ

ส่วนที่ 2 รูปแบบและกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

แนวคำถามของส่วนที่ 1: ประเด็นความขัดแย้งภายในองค์กรที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยมีส่วนเข้าไปร่วมจัดการ

- ท่านมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยมาแล้วกี่ปี?
- ท่านมีบทบาทหน้าที่ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยอย่างไร? (เช่น เป็นผู้เจรจา เป็นผู้ให้คำปรึกษา เป็นผู้ไกล่เกลี่ย)
- ประเด็นความขัดแย้งภายในองค์กรที่เกิดขึ้นบ่อยมีอะไรบ้าง? (เช่น ประเด็นความขัดแย้งในเรื่องของค่าตอบแทน ประเด็นความขัดแย้งในเรื่องของการทำงาน)
- สาเหตุของประเด็นความขัดแย้งเหล่านั้นมาจากอะไร? (เช่น มุมมองของแต่ละคนผลประโยชน์ เป้าหมายที่แตกต่างกัน)
- ท่านสามารถรับรู้ประเด็นความขัดแย้งต่าง ๆ เหล่านั้นด้วยช่องทางการสื่อสารใด? (เช่น จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์)

แนวคำถามของส่วนที่ 2: รูปแบบและกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย

- เมื่อท่านรับรู้ประเด็นความขัดแย้งนั้นแล้ว ท่านมีกระบวนการสื่อสารเพื่อใช้ในการจัดการความขัดแย้งนั้นอย่างไร? (เช่น การแสวงหาข้อมูล การระดมความคิด)

แนวคำถามของส่วนที่ 3: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย

- ท่านคิดว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยคืออะไร? (เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมภายในองค์กร)
- ท่านคิดว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความล้มเหลวในการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยคืออะไร? (เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมภายในองค์กร)

การนำเสนอผลการศึกษา

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์และการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง จะนำเสนอโดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และตารางประกอบคำแนะนำ โดยจะเสนอผลการศึกษาเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เพื่อศึกษาประเด็นความขัดแย้งภายในองค์กรที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทยมีส่วนเข้าไปร่วมจัดการ

ส่วนที่ 2 รูปแบบและกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย

การวิเคราะห์และอภิปรายผล

ในส่วนของการวิเคราะห์และการอภิปรายผลการศึกษาเรื่อง “การศึกษาระบบการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในองค์กร : กรณีสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์และเอกสารที่เกี่ยวข้องมาจัดแยกประเภทข้อมูล จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ในบทที่ 2 มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ อันได้แก่ แนวคิดเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร (Organizational Communication)” และแนวคิดเกี่ยวกับ “การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)” แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์และอภิปรายในแบบพรรณนา (Descriptive Analysis) และตารางประกอบการวิเคราะห์ โดยแยกหัวข้อตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา