

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นการศึกษาถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารในการบริหารโครงการ IT ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่งเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบรูปแบบการสื่อสารระหว่างทีมงานภายในโครงการ IT ขององค์กรโดยเป็นการวิจัยแบบกรณีเดียว สำหรับกรอบงานวิจัยจะกล่าวถึงองค์ประกอบในการสื่อสารระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการที่สำคัญสี่ประการได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการ รูปแบบ/ลักษณะการสื่อสาร ความถี่ในการสื่อสาร และเนื้อหาและสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต และการศึกษาเอกสารโครงการในอดีตเพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความหลากหลายและครบถ้วน

ผลการศึกษาได้แสดงถึงคุณลักษณะและรูปแบบกระบวนการสื่อสารของโครงการ IT รวมถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลกระทบและเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพของกระบวนการสื่อสารในปัจจุบัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้ทำการออกแบบรูปแบบการสื่อสารและสอบถามข้อคิดเห็นจากผู้บริหารโครงการ ทีมงาน และผู้ขายต่อรูปแบบการสื่อสารและข้อเสนอแนะต่างๆที่นำเสนอ รวมทั้งได้นำข้อคิดเห็นดังกล่าวมาปรับปรุงกระบวนการสื่อสารเพื่อนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการพัฒนาโครงการ IT ในอนาคต เนื่องจากการค้นคว้าอิสระนี้ทำการศึกษาเฉพาะเพียงรูปแบบการสื่อสารระหว่างทีมงานโครงการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่งเท่านั้น การวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาถึงองค์ประกอบอื่นที่อาจมีผลกระทบต่อกระบวนการติดต่อสื่อสาร หรืออาจทำการวิจัยแบบเชิงปริมาณเพื่อให้การศึกษาครอบคลุมถึงกลุ่มตัวอย่างในวงกว้าง

Abstract

This purpose of this research is to study a project communication process in a particular mobile operation company so that an appropriate IT project communication shall be proposed and utilized by the project team. This research employed a single case study method to investigate such phenomenon in a mobile operator company. Four essential elements of project communication including project's stakeholder, communication mechanism, communication frequency and communication content and media were used as a framework to investigate communication interaction between diverse stakeholders. Data collections including in-depth interviews, observation and documentation were used in combination to enrich the findings of the case study. The results allowed the researcher to capture both inhibiting and supporting factors for the effective project communication process. Hence, project communication process was formulated and submitted to the project managers, project team and vendors for their approval. The project communication process was revised with suggestions from project stakeholders and shall be implemented in the next IT project. While, this study produces a fruitful outcome to the project teams at this particular mobile operator company, the researcher is aware of the generalizability of this study. Therefore, suggestions for future research should include investigating other elements of project communication process as well as employing quantitative method to cover more samples.