

ณัฐวดี โกวิททางกูร 2555: การติดต่อสื่อสารและการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรกรณีศึกษาหลังการควบรวมและการเข้าซื้อกิจการ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ปรินญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์หฤทัย นำประเสริฐชัย, Ph.D. 155 หน้า

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยในกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแบบจำลองการสื่อสารตามความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) 2) ศึกษาการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรของพนักงานในกรณีหลังการควบรวมและการเข้าซื้อกิจการ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) 3) ศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารเพื่อการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรของพนักงานในกรณีหลังการควบรวมและการเข้าซื้อกิจการ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่เกิดขึ้นจากการให้ลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยในกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแบบจำลองการสื่อสาร ผู้ให้สัมภาษณ์ คือ พนักงานที่อยู่ในช่วงที่เกิดการควบรวมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 และปัจจุบันยังคงทำงานอยู่ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานที่เคยทำงานในธนาคารดีบีเอสไทยธน จำกัด (มหาชน) (DTDB) พนักงานที่เคยทำงานในบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (IFCT) และพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เดิมก่อนเกิดการควบรวม นอกจากนี้ ยังรวมถึงพนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานในธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบรวมและการเข้ามามีหุ้นของไอเอ็นจี รวมทั้งสิ้น 22 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าคะแนน ค่าสำคัญ และค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยย่อยในแต่ละปัจจัยในกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแบบจำลองการสื่อสารที่มีความถี่ของข้อมูลและคะแนนตามลำดับความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง คือ ความเข้าใจในวัตถุประสงค์การสื่อสารของผู้ส่งสาร การใช้คำที่เข้าใจง่าย สื่อความหมายได้ชัดเจนของข่าวสาร ความเหมาะสมของช่องทางกับผู้รับสาร การเรียกประชุมภายในหน่วยงาน และความรวดเร็วในการเข้าถึงผู้รับสารของช่องทางการสื่อสาร และทักษะทางด้านความคิดและมีเหตุผลของผู้รับสาร ส่วนการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายหลังการควบรวมของ 3 สถาบัน และภายหลังการเข้ามามีหุ้นของไอเอ็นจี พนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงทั้ง 4 ด้าน (โดยรวม) อยู่ที่ ร้อยละ 71.29 และร้อยละ 89.14 (ตามลำดับ) โดยพนักงานรับรู้ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงต่างๆผ่านปัจจัยด้านการสื่อสารที่พนักงานได้ให้ความสำคัญ ดังนั้นการรับรู้การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นได้ดีและมีประสิทธิผล ก็ต่อเมื่อปัจจัยการสื่อสารนั้นช่วยส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ได้เป็นอย่างดี

การวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างกลยุทธ์การสื่อสารในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการควบรวมและการเข้าซื้อกิจการ เพื่อให้การรับรู้ของพนักงานถูกต้องตามวัตถุประสงค์การสื่อสาร

ลายมือชื่อนิติ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก