

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินต่อการปรับองค์กรของฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รวบรวมเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎี และแนวคิด

1) แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2537) ได้กล่าวว่า ทักษะคิด หรือความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูด หรือพฤติกรรม คนแต่ละคนจะมีทักษะคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน ทักษะคิดเป็นสิ่งที่เป็นามธรรม (Abstract) ซึ่งมีอิทธิพลมากมาย แทบที่จะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตขึ้นอยู่กับทักษะคิดของบุคคลเหล่านั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องที่สำคัญมากเพียงใด

นพมาศ ธีรเวคิน (2539) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูด หรือการเขียน ซึ่งคนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้น เป็นสิ่งที่สะท้อนความในใจ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมที่จะให้มีการสำรวจความคิดเห็น เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการต่างๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540) ได้กล่าวถึงความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจ ความชอบ หรือความเชื่อมั่นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรม ตลอดจนแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม ทักษะคิดหรือความคิดเห็นเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภครู้จักจากประสบการณ์ในอดีตซึ่งใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและพฤติกรรม โดยทักษะคิดหรือความคิดเห็นนั้นประกอบไปด้วย โครงสร้าง 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิ่งของหรือบุคคล ซึ่งขึ้นกับการเรียนรู้และประสบการณ์ที่เคยได้รับรู้มาก่อน

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ หรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งของหรือบุคคล เช่น เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ เป็นต้น

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง พฤติกรรม หรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม หรือถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมจะเกิดพฤติกรรม

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็นไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation)
2. ข้อมูลข่าวสาร (Information)
3. การเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation)
4. ประสบการณ์ (Experience)
5. ปัจจัยอื่นๆ เช่น เพศของผู้แสดงความคิดเห็น และเวลาของการแสดงความคิดเห็น

คิดเห็น

2) แนวความคิดเกี่ยวกับการปรับองค์กร (Reorganization)

Stephen P. Robbins (1993) กล่าวว่า การปรับองค์กร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมีหลักการ เพื่อให้มีระบบการทำงานที่ดียิ่งขึ้นในโลกของการแข่งขันในปัจจุบัน โดยอาศัยหลักการของการลดจำนวนหน่วยงาน การรวมหน่วยงาน การลดขนาดของจำนวนกำลังพล หรือการลดสายการบังคับบัญชา การเปลี่ยนแปลงในการมอบและการใช้อำนาจภายในองค์กร เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการบริหารจัดการกับลูกจ้าง เพื่อให้องค์กรสามารถบริหารงานได้คล่องตัวยิ่งขึ้น และเป็นการลดต้นทุนให้น้อยลง

มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ 4 แบบ ที่สามารถเรียกได้ว่าเป็นการปรับองค์กร ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงในส่วนที่ขับเคลื่อนองค์กร
2. การเปลี่ยนแปลงในความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ในองค์กร
3. การเปลี่ยนแปลงในวิธีการทำงาน
4. การเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมพื้นฐานขององค์กร

Gregory Moorhead และ Ricky W. Griffin (1995) กล่าวว่าจำเป็นต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบที่จะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงสิ่งหนึ่งใดสิ่งหนึ่งไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง ตัวแบบที่ได้กล่าวถึง คือ “Lewin’s Process Model” Lewin ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรพยายามที่จะนำการ

เปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้มาใช้ในการเปลี่ยนแปลงองค์การ ซึ่งเป็นแบบที่มีหลายขั้นตอน โดยตัวแบบกระบวนการของ Lewin มี 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. การละลาย (Unfreezing) เป็นการใส่ใจกับความต้องการการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยสำคัญ คือ การทำให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง และผลกระทบที่มีต่องานของพวกเขา เป็นการกระตุ้นและทำให้พนักงานพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง

2. การเปลี่ยนแปลง (Change) คือ การเคลื่อนไหวจากสิ่งเก่าไปสู่สิ่งใหม่ การเปลี่ยนแปลงอาจหมายถึงการติดตั้งอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ การปรับโครงสร้างขององค์กร หรือการนำระบบการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพมาใช้

3. การสร้างความมั่นคง (Refreezing) การสร้างพฤติกรรมใหม่อย่างถาวร เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เนื่องจากถ้าปราศจากขั้นตอนนี้ รูปแบบเก่าๆจะกลับมาอีกครั้ง และรูปแบบใหม่จะถูกละเลยไป สิ่งที่เราให้ความสนใจกับการสร้างความมั่นคงจะต้องไม่หายไปในระยะเวลานาน การเสริมแรงจะต้องนำมาใช้เป็นระยะต่อเนื่องและเป็นระยะ

อรุณ รัชธรรม (2523) กล่าวว่า เมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงก็ย่อมจะทำให้เกิดผลกระทบต่อองค์ประกอบต่างๆขององค์กรและสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ผลทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Effects) เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งบางคนอาจไม่มีความสุขอันเป็นผู้รับผลจากการเปลี่ยนแปลงนั้น เพราะเป็นการกระทบกระเทือนพฤติกรรมเดิมและฝืนพฤติกรรมเก่าที่เคยทำมาแล้ว ดังนั้นจะทำให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนั้นๆขึ้นได้

2. ผลกระทบทางด้านจิตวิทยา (Psychological Effects) การเปลี่ยนแปลงอันใดก็ตามจะมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนวิถีชีวิตของบุคคล ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับความรู้สึกต่องานที่เขากำลังทำอยู่อาจจะมีข้อสงสัยหลายประการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงนั้น เพราะการเปลี่ยนแปลงย่อมก่อให้เกิด “ความไม่แน่นอน” ได้ ซึ่งจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับความสามารถส่วนบุคคล ในอันที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้น

3. ผลกระทบทางด้านสังคม (Social Effects) ผลกระทบนี้เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นในฐานะที่เป็นความสัมพันธ์ของบุคคลกับบุคคลอื่นในการทำงานกลุ่มกับฝ่ายบริหาร และกับองค์กรในส่วนรวม

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้มีแนวคิดเกี่ยวกับการปรับองค์กรว่า การปรับองค์กรจะสามารถทำให้เกิดความสะดวกในการควบคุมดูแลองค์กร และเป็นการตอบสนองต่อนโยบายลดรายจ่ายของบริษัทฯในช่วงที่มีการเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจ โดยอาศัยหลักการของการจัดกลุ่มงานเป็นหลัก

ร่วมกับการปรับลดหน่วยงาน การลดจำนวนพนักงาน การลดชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา และการเกษียณก่อนกำหนด

3) แนวความคิดตัวแบบของพฤติกรรมองค์การ

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545) กล่าวว่า ในการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การสามารถแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับปัจเจกบุคคล (Individual Level) เมื่อปัจเจกบุคคลได้เข้ามาอยู่ในองค์การก็จะนำคุณลักษณะต่างๆ ติดตัวมาด้วย ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ สถานภาพการสมรส ฯลฯ บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติ ความสามารถ การรับรู้ การตั้งใจ การเรียนรู้ การตัดสินใจของปัจเจกบุคคล เป็นต้น

2. ระดับกลุ่ม (Group Level) พฤติกรรมของคนในกลุ่มจะเป็นที่รวมของปัจเจกบุคคลที่มีพฤติกรรมแตกต่างกันไป การศึกษาในระดับนี้ก็คือ การศึกษาในระดับพฤติกรรมกลุ่ม ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจของกลุ่ม ภาวะผู้นำ อำนาจและการเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ความขัดแย้งที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมกลุ่ม เป็นต้น

3. ระดับองค์การ (Organization System Level) ถือว่าเป็นระดับสูงสุด เป็นการรวมโครงสร้างพฤติกรรมปัจเจกบุคคล และพฤติกรรมกลุ่มเข้าด้วยกัน ได้แก่ โครงสร้างและการออกแบบองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จิตติพร ปุสสเทวะ (2540) ได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานของการปรับองค์กรของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์สาขาหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กลยุทธ์ของการลดขนาดองค์กร (Down size) ด้วยวิธีการต่างๆ ได้แก่ การลดจำนวนพนักงาน การลดพื้นที่ของสำนักงาน การลดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมถึงการใช้นโยบายประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่ารับรอง เป็นต้น มีผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลง แสดงให้เห็นว่า การใช้กลยุทธ์ในการปรับองค์กรดังกล่าวสามารถนำมาใช้ได้จริง และสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจถดถอยอย่างเช่นในปัจจุบัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนที่ดีและเหมาะสม เพื่อให้บริษัทสามารถประกอบธุรกิจต่อไปได้

ศุภมาส พินธุ์วัฒน์ (2545) ได้ศึกษาแนวโน้มการจัดการองค์กรของบริษัทไทย โปรดัก อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด พบว่า บริษัทฯลดต้นทุนการผลิต แต่เพิ่มปริมาณการผลิต และยังคงรักษาคุณภาพสินค้าไว้ได้ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าพอใจ เพราะค่าแรงของประเทศไทยสูงกว่า

ประเทศเพื่อนบ้านหลายๆประเทศ อีกทั้งการผลิตสินค้าที่ออกแบบเอง และมี Brand name เป็นของตนเอง จะช่วยส่งเสริมการตลาดให้มากขึ้น ตลอดจนการใช้กลยุทธ์การตลาดทั้งเชิงรุก และรับในการดำเนินธุรกิจจะส่งผลให้มูลค่าการส่งออกเพิ่มมากขึ้น

รายงานการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2525) ได้ทำการศึกษาเรื่องมาตรการเพื่อบรรลุนโยบายแห่งรัฐในการบริหารรัฐวิสาหกิจ พบว่ารัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ยังมีปัญหาเกี่ยวกับระบบการทำงานและประสิทธิภาพในการบริหารงานต่างๆ อยู่เป็นอันมาก ทำให้การดำเนินงานยังไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร เห็นสมควรให้รัฐวิสาหกิจดำเนินการมาตรการดังนี้

1. ให้รัฐวิสาหกิจจัดตั้งคณะทำงานขึ้น มีหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ ปรับปรุงการบริหารงานทั่วไป งานด้านต่างๆ ตลอดจนระเบียบปฏิบัติ ให้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ดำเนินการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านต่างๆที่ไม่จำเป็นลงให้มากที่สุด
3. ให้พิจารณาชะลอการบรรจุพนักงานเพิ่มใหม่อย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งทำการพัฒนาอัตรากำลังที่มีอยู่ให้ปฏิบัติงานได้ผลดียิ่งขึ้น
4. ให้งดการขยายงานใหม่ในส่วนที่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐวิสาหกิจนั้น หรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของรัฐวิสาหกิจนั้นๆ
5. ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการปรับปรุงดังกล่าว หรือเห็นว่าเรื่องใดเป็นเรื่องที่สำคัญ ให้หารือคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการฯเป็นรายไป