

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจการบินทั่วโลกในปัจจุบัน และการขยายตัวของธุรกิจระหว่างประเทศ รวมถึงธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นผลทำให้ท่าอากาศยานกรุงเทพ ซึ่งเป็นท่าอากาศยานนานาชาติที่สำคัญที่สุดของประเทศไทย มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วไปพร้อมๆกัน ในแต่ละปีท่าอากาศยานกรุงเทพต้องรองรับผู้โดยสารเป็นจำนวนมากกว่า 16 ล้านคน จนถือได้ว่าเป็นท่าอากาศยานอันดับต้นๆในเอเชียที่มีการจราจรทางอากาศที่คับคั่งเป็นอย่างมาก ประกอบกับพื้นที่ที่มีอยู่จำกัดไม่สามารถจะขยายพื้นที่ของสนามบินออกไปได้อีก ทำให้รัฐบาลได้มีมติสร้างสนามบินแห่งใหม่ขึ้นอีกแห่งหนึ่ง คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นชื่อพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีความหมายว่า “แผ่นดินทอง” โดยทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2543 ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ของจังหวัดสมุทรปราการ (บริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด : ระบบออนไลน์, 2548)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย ดำเนินกิจการเป็นรัฐวิสาหกิจ การที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ทำให้มีหน่วยงานย่อยภายในจำนวนมาก โดยฝ่ายครัวการบินเปรียบเสมือนเป็นหน่วยธุรกิจ (Business Unit) หนึ่งของบริษัทฯ ซึ่งรับผิดชอบการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจประกอบอาหารขึ้นเครื่องบินสำหรับสายการบินไทย และสายการบินลูกค้าอื่นๆ รวมทั้งธุรกิจภัตตาคาร และธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้บริการซักรีดผ้า (Laundry) สำหรับสายการบิน และการให้บริการล้างทำความสะอาดภาชนะสำหรับสายการบิน เป็นต้น ฝ่ายครัวการบิน ประกอบด้วย 2 ครัว คือ ครัวต่างประเทศ และครัวภายในประเทศ โดยการทำงานของครัวต่างประเทศจะเป็นการประกอบอาหารขึ้นเครื่องบินของสายการบินไทย และสายการบินลูกค้าในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ส่วนครัวภายในประเทศจะประกอบอาหารขึ้นเครื่องของสายการบินไทยและสายการบินลูกค้าในเส้นทางบินภายในประเทศ รวมถึงประกอบกิจการร้าน Puff & Pie และภัตตาคารภายในท่าอากาศยานต่างๆภายในประเทศ (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : ระบบออนไลน์, 2548)

เนื่องจากโครงการการย้ายท่าอากาศยานไปยังแห่งใหม่ และท่ามกลางสภาพเศรษฐกิจที่ถดถอยในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารของฝ่ายครัวการบินมีนโยบายที่จะรวมเอาทั้งสองครัวเข้าไว้ด้วยกันเพื่อความสะดวกในการควบคุมดูแล และตอบสนองนโยบายลดรายจ่ายของบริษัทฯ

ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจด้วย จึงได้มีการตั้งคณะทำงานขึ้นมาเพื่อทำการศึกษาและวางแนวทางการรวมเป็นหน่วยเดียว โดยอาศัยหลักของการจัดกลุ่มงาน คือ มีการรวมหน่วยงานที่ทำงานเหมือนกันเข้าด้วยกัน โดยมีผู้บังคับบัญชาาร่วมกันเพียงคนเดียว โดยในการปรับองค์กรครั้งนี้ได้มีการรวมกองต่างๆ ออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายสนับสนุนการผลิตและบริการ ฝ่ายบริหารธุรกิจและการตลาด ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีลักษณะงานเป็นการบริหารและงานสำนักงานรวมถึงการขายและการบริการ ฝ่ายผลิตและบริการสายการบิน มีลักษณะงานเป็นการปฏิบัติงานในลานจอดและการผลิต และฝ่ายผลิตและบริการภาคพื้น มีลักษณะงานเป็นการผลิตและการขายและการบริการ ในการปรับองค์กรนี้ได้รวมถึงการปรับลดหน่วยงาน การลดจำนวนพนักงาน การลดชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา และการเกษียณก่อนกำหนด (Early Retirement) อีกด้วย (ฝ่ายบุคคล กองบริหารและบริการ ฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2545) ก่อนที่ฝ่ายๆ จะเริ่มดำเนินการรวมหน่วยงานเป็นหนึ่งเดียวกันนั้น ฝ่ายๆ มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 3,847 คน (กองบริหารและบริการ ฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2545) และในปัจจุบันฝ่ายครัวการบินมีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 3,913 คน หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 15 ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ (กองบริหารและพัฒนาบุคลากร ฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2548)

จากการปรับองค์กร (Reorganization) ได้พบว่า ขนาดขององค์กรมีขนาดที่กระชับขึ้น โดยการรวมเอาหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเหมือนกันมารวมกันภายในหน่วยงานเดียว ทำให้ง่ายต่อการบริหารจัดการ และลดค่าใช้จ่ายทั้งในการผลิตและการบริหารลง แต่กระนั้นก็ยังคงพบว่ามีปัญหาอยู่ในบางด้าน เช่น ความล่าช้าในการสั่งการและอนุมัติงาน เนื่องจากผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานจะอยู่ที่อาคารเดียว แต่ผู้ปฏิบัติงานจะแยกกันทำงานเป็นสองอาคารเหมือนเดิม เป็นผลให้เกิดความล่าช้าในขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น (วิรัชท์ รัตนชัยพล : สัมภาษณ์) ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ ได้ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งต่อตัวบุคคลและการปฏิบัติงานของพนักงานหลายประการ ซึ่งผลกระทบแบ่งออกเป็นทางด้านพฤติกรรม ด้านจิตวิทยา และด้านสังคม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความรับผิดชอบต่อจำนวนงานที่มากขึ้น เนื่องจากการรวมหน่วยงานเข้าด้วยกันทำให้มีการลดจำนวนพนักงานในตำแหน่งที่เหมือนกันลง ความไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน เนื่องจากระบบการทำงานเดิมของทั้งสองครัวที่แตกต่างกัน การเกิดความขัดแย้ง เนื่องจากพนักงานมีความพึงพอใจและมีความเคยชินกับระบบทำงานเก่ามากกว่า หรือแม้แต่ความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนของพนักงานในเรื่องของนโยบาย วัตถุประสงค์ หรือกระบวนการทำงาน ทำให้พนักงานบางส่วนยังคงสับสนกับโครงสร้างใหม่ ส่งผลให้บางครั้งเกิดความล่าช้า และความผิดพลาดในการทำงานได้ ซึ่งผลกระทบที่มีต่อพนักงานเหล่านี้ได้ก่อให้เกิดผลกระทบในภาพรวมต่อมาถึงยัง

องค์กรด้วยไม่ว่าจะเป็นความล่าช้าของกระบวนการผลิตและการให้บริการ หรือประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรลดลง

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานของฝ่ายฯ ต่อการปรับองค์กรในครั้งนี้ของฝ่ายครัวการบิน ซึ่งผลของการศึกษาจะเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานของฝ่ายครัวการบินต่อการปรับองค์กร ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อการปรับองค์กรของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตลอดจนปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อพนักงาน
2. ผลการศึกษาคาดว่าจะเป็นแนวทางต่อผู้บริหารของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งเหตุผลและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปรับองค์กรของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีพื้นฐานจากประสบการณ์ หรือข้อเท็จจริงที่ได้รับ โดยแสดงออกมาทางการตอบแบบสอบถาม

การปรับองค์กร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมีหลักการ เพื่อให้มีระบบการทำงานที่ดียิ่งขึ้น โดยใช้การลดจำนวนหน่วยงาน การรวมหน่วยงาน การลดขนาดจำนวนพนักงานหรือการลดสายการบังคับบัญชา หรือการเปลี่ยนแปลงในการมอบและการใช้อำนาจภายในองค์กร รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการพนักงาน โดยในการศึกษานี้จะศึกษาด้านนโยบาย วัตถุประสงค์ กระบวนการ และผลกระทบของการปรับองค์กร

ฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คือ หน่วยธุรกิจหนึ่งของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รับผิดชอบการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ในธุรกิจประกอบอาหารขึ้นเครื่องบินสำหรับสายการบินไทย และสายการบินลูกค้าอื่นๆ รวมทั้งธุรกิจภัตตาคาร และธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ฝ่ายบุคคล กองบริหารและบริการ ฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2545)