

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการวิเคราะห์วาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงลักษณะและจุดมุ่งหมายของวาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปรวมทั้งเข้าใจถึงลักษณะความหมายเกี่ยวกับการแปรรูปที่เกิดจากวาทกรรมนั้น

ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยให้กรอบทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ดังนี้

- 1.แนวคิดเรื่องวาทกรรม
- 2.แนวคิดเรื่องวาทกรรมองค์กร
- 3.ทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กร
- 4.แนวคิดเรื่องความสัมพันธ์
- 5.ทฤษฎีกลุ่มและองค์กร

แหล่งข้อมูลที่น่ามาใช้ประกอบการวิเคราะห์ประกอบด้วย ข้อมูลเอกสาร ข้อมูลจากเทปบันทึกเสียง ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลัก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้นพบว่าวาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปที่องค์การโทรศัพท์ฯ จัดให้พนักงานนั้น แบ่งได้เป็น 3 ประเภท โดยแบ่งตามระดับความสำคัญของผู้รับสารเป็นเกณฑ์ กล่าวคือ

- 1.วาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปที่จัดให้ผู้บริหารระดับสูง
- 2.วาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปที่จัดให้ผู้บริหารระดับกลาง
- 3.วาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปที่จัดให้พนักงานระดับปฏิบัติการ

การวิจัยนี้ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์วาทกรรมแบบ Critical Discourse Analysis ตามแนวคิดของ Norman Fairclough โดยทำการวิเคราะห์จากมิติของเหตุการณ์การสื่อสารใน 3 มิติ กล่าวคือ ตัวบท (Text) ปฏิบัติการวาทกรรม (Discourse Practice) และปฏิบัติการด้านสังคมวัฒนธรรม (Sociocultural Practice) โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างมิติทั้งสามอันจะนำไปสู่ ลักษณะและจุดมุ่งหมาย รวมทั้งความหมายเกี่ยวกับการแปรรูปที่เกิดจากวาทกรรมนั้น ซึ่งผู้วิจัย ได้สรุปประเด็นต่างๆ ของการวิเคราะห์วาทกรรมแต่ละประเภทไว้ดังนี้

1. วาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปสำหรับผู้บริหารระดับสูง

วาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปสำหรับผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย การสัมมนา 3 หลักสูตร กล่าวคือ

หลักสูตรที่ 1 Executive Seminars on Company Transformation and Privatization

ผู้วิจัยพบว่าวาทกรรมการสัมมนาหลักสูตรนี้มีลักษณะมุ่งเน้นการให้ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ด้านวิชาการ แนวคิดตลอดจนประสบการณ์ทั้งในด้านการบริหารจัดการ และแนวทาง ในการปรับเปลี่ยนองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความตระหนักและความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการแปรรูปให้กับผู้บริหารของ ทศท. รวมทั้งเพื่อให้ผู้บริหารเกิดแนวคิด ทัศนคติ ต่อการแปรรูป ไปในแนวทางเดียวกัน

สำหรับความหมายเกี่ยวกับการแปรรูปที่เกิดจากวาทกรรมการสัมมนาหลักสูตรนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าความหมายที่เกิดขึ้นคือการแปรรูปจะช่วยผลักดันให้ ทศท.สามารถพัฒนาการ ให้บริการโทรคมนาคมให้สามารถแข่งขันกับบริษัทเอกชนได้เมื่อเปิดเสรีโทรคมนาคมและการแปรรูปเป็นสิ่ง จำเป็นและเป็นผลกระทบบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

หลักสูตรที่ 2 TOT Top's Executive Seminars on Company Transformation and Privatization

ผู้วิจัยพบว่าวาทกรรมการสัมมนาหลักสูตรนี้มีลักษณะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารเชิงวิชาการตลอดจนแนวคิดเกี่ยวกับการแปรรูป เพื่อให้ผู้บริหารมีความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นรวมทั้งมุ่งเน้นการสร้างวิสัยทัศน์เชิงธุรกิจและพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการให้กับผู้บริหาร เพื่อให้มีแนวคิดในการบริหารงานไปในแนวทางเดียวกัน

จากการวิเคราะห์พบว่าวาทกรรมการสัมมนาหลักสูตรนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง รวมทั้งพัฒนาศักยภาพให้กับผู้บริหาร

สำหรับความหมายที่เกิดขึ้นจากการสัมมนาครั้งนี้คือการแปรรูปเป็นเรื่องสำคัญที่ ทศท.ต้องเตรียมปรับรูปแบบองค์กร การบริหารงานและการเตรียมการด้านต่างๆ ให้พร้อม

หลักสูตรที่ 3 การสัมมนาเรื่องคู่มือการแปรสภาพสำหรับผู้บริหารระดับสูง

วาทกรรมการสัมมนาหลักสูตรนี้มีลักษณะเป็นการชี้แจงและอธิบายถึงสาระสำคัญของคู่มือการแปรสภาพที่ ทศท. จัดทำขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกระตุ้นแรงจูงใจให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญของการแปรรูปและให้ความสำคัญอย่างจริงจังต่อภารกิจดังกล่าว

สำหรับความหมายที่เกิดจากวาทกรรมการสัมมนาครั้งนี้คือการแปรรูปเป็นภารกิจที่ ทศท.ต้องดำเนินการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.วาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับผู้บริหารระดับกลาง

ทศท. ได้จัดการสัมมนาคู่มือการแปรสภาพให้กับผู้บริหารระดับกลางซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่าวาทกรรมการสัมมนาดังกล่าวมีลักษณะเป็นการมอบหมายนโยบายเกี่ยวกับการแปรรูปให้ผู้บริหารระดับกลาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้บริหารระดับกลางนำข้อมูลที่ได้รับไปชี้แจงให้พนักงานในสังกัดให้ความร่วมมือในการแปรรูปที่จะเกิดขึ้น

ความหมายที่เกิดจากวาทกรรมการสัมมนาหลักสูตรนี้คือการแปรรูปเป็นสิ่งที่จำเป็น และเป็นภารกิจที่ ทศท. ให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.วาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ

ทศท. ได้จัดการสัมมนาหลักสูตรการแปรสภาพภาคปฏิบัติให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ จากการศึกษาพบว่าวาทกรรมการสัมมนาดังกล่าวมีลักษณะผสมผสานกันระหว่างการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปกับการมุ่งเน้นการให้ความรู้เชิงวิชาการเบื้องต้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้วาทกรรมดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงาน สร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานและให้ความรู้พื้นฐานทางด้านวิชาการ

ความหมายที่เกิดขึ้นจากวาทกรรมครั้งนี้คือการแปรรูปเป็นการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในไม่ช้าและพนักงานจะต้องพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง ดังกล่าว

จากลักษณะและจุดมุ่งหมาย ตลอดจนความหมายที่เกี่ยวกับการแปรรูปที่เกิดขึ้นจากวาทกรรมทั้ง 3 ประเภท ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปผลการวิเคราะห์โดยรวมได้ดังนี้

ตามแนวคิดของวาทกรรมองค์รวาทกรรมเป็นเครื่องมือในการสร้างความเป็นจริงทางสังคมหรือกล่าวได้อีกแบบหนึ่งก็คือความหมายถูกสร้างขึ้นโดยผ่านวาทกรรม ดังนั้นในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงานของ ทศท. ผู้บริหารจึงสร้างวาทกรรมขึ้น 3 ชุด แต่ละชุดมีลักษณะของวาทกรรมแตกต่างกัน ลักษณะของวาทกรรมนี้เองจะสร้างความหมายเกี่ยวกับการแปรรูปให้เกิดขึ้น ซึ่งจะสนองตอบจุดมุ่งหมายของวาทกรรมนั้น จากการวิเคราะห์พบว่าวาทกรรมที่จัดให้สำหรับผู้บริหารระดับสูงนั้นประสบผลสำเร็จ เนื่องจากความหมายของวาทกรรมที่เกิดขึ้นสามารถนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้ กล่าวคือ จากการสัมมนาหลักสูตรที่ 1 และหลักสูตรที่ 2 ความหมายที่เกี่ยวกับการแปรรูปที่เกิดจากวาทกรรมนี้คือการแปรรูปจะช่วยผลักดัน ทศท. ให้สามารถแข่งขันได้เมื่อเปิดเสรีโทรคมนาคม และเป็นเรื่องสำคัญที่ ทศท. ต้องเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ความหมายที่เกิดขึ้นจากการสัมมนาทั้งสองหลักสูตรนี้สามารถนำไปสู่จุดมุ่งหมายของ วาทกรรมที่ต้องการสร้างความตระหนักและความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการแปรรูปให้กับผู้บริหาร

สำหรับวาทกรรมที่จัดให้ผู้บริหารระดับสูงในหลักสูตรคู่มือการแปรสภาพจากการวิเคราะห์พบว่า ความหมายที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือการแปรรูปเป็นภารกิจที่ทศท. ต้องดำเนินการอย่างจริงจังซึ่งความหมายที่เกิดขึ้นนี้จะสามารถนำไปสู่จุดมุ่งหมายของวาทกรรมที่ต้องการกระตุ้นเร่งเร้าให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการแปรรูปได้

สำหรับความหมายที่เกิดขึ้นจากวาทกรรมการสัมมนาที่จัดให้ผู้บริหารระดับกลางนั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าสามารถนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้เช่นกัน เนื่องจากความหมายที่เกิดขึ้นคือการแปรรูปเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นภารกิจที่ ทศท. ให้ความสำคัญและดำเนินการจริงจัง จากความหมายนี้เองจะสามารถนำไปสู่จุดมุ่งหมายของการสัมมนาที่ต้องการให้ผู้บริหารระดับกลางนำข้อมูลที่ได้รับไปชี้แจงให้พนักงานในสังกัดให้ความร่วมมือในการแปรรูปที่จะเกิดขึ้น

ในส่วนของ การสร้างความหมายของวาทกรรมการสัมมนาที่ได้จัดให้พนักงานระดับปฏิบัติการนั้น ผู้วิจัยพบว่ายังไม่สามารถนำไปสู่จุดมุ่งหมายของวาทกรรมได้ ความหมายที่เกิดขึ้นจากวาทกรรมนี้ก็คือการแปรรูปเป็นเพียงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในไม่ช้า ซึ่งความหมายดังกล่าวไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมายของวาทกรรมที่ต้องการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือสนับสนุน ผู้วิจัยเห็นว่าการที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าวได้นั้น ผู้จัดวาทกรรมต้องให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปโดยละเอียด โดยต้องสร้างความวาทกรรมให้เกิดความหมายว่าการแปรรูปเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและพนักงานในทุกระดับ ซึ่งความหมายดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อพนักงานได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และความมั่นคงในการทำงานหลังการแปรรูปอย่างชัดเจนหากพนักงานได้รับความมั่นใจในเรื่องดังกล่าวแล้ว การสร้างวาทกรรมเพื่อสร้างการยอมรับการแปรรูปให้กับพนักงานจึงจะสามารถประสบความสำเร็จได้

จากข้อสรุปของการวิเคราะห์วาทกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาต่อไปว่า วาทกรรมดังกล่าวได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจและการควบคุมภายในองค์กรได้อย่างไร โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดในเรื่องทฤษฎีกลุ่ม และวาทกรรมองค์กรเป็นกรอบในการพิจารณา

ทฤษฎีกลุ่ม (Collective Theory) เริ่มจากแนวคิดในเรื่องของกลุ่ม ซึ่งกลุ่มในความหมายที่ใช้ในการวิจัยองค์กรคือกลุ่มผลประโยชน์ (Interest Group) ซึ่งหมายถึงการรวมตัวของกลุ่มคนเพื่อผลประโยชน์บางอย่าง ผลประโยชน์ที่กล่าวถึงนี้ไม่ได้หมายถึงผลประโยชน์ที่มีอยู่ในปัจจุบันเท่านั้นแต่หมายรวมถึงผลประโยชน์ที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

ทฤษฎีกลุ่มมีความเกี่ยวเนื่องอย่างใกล้ชิดกับองค์กร เนื่องจากองค์กรถูกจัดตั้งโดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ของสมาชิก ในองค์กรแห่งหนึ่งอาจประกอบด้วยกลุ่มผลประโยชน์หลายกลุ่ม ซึ่งในบางครั้งผลประโยชน์ของแต่ละกลุ่มอาจขัดแย้งกันหรืออาจขัดแย้งกับผลประโยชน์ขององค์กรโดยรวม ยกตัวอย่างเช่นในองค์กรของรัฐอาจมีกลุ่มสังคมย่อยๆ อาทิเช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มสหภาพแรงงาน กลุ่มพนักงานระดับต่างๆ เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วความขัดแย้งระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ในองค์กรมักปรากฏให้เห็นอยู่เสมอ

นอกจากทฤษฎีกลุ่มแล้วผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเรื่องวาทกรรมองค์กรเป็นกรอบในการพิจารณาแนวคิดหลักของวาทกรรมองค์กรก็คือวาทกรรมเป็นเครื่องมือในการสร้างความจริงในสังคม ดังนั้นวาทกรรมองค์กรจึงเป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่ใช้สร้างความเป็นจริงในองค์กรรวมทั้งใช้เป็นกรอบแนวทางในการบอกสถานะภาพของตนในองค์กร ในการศึกษาเรื่องวาทกรรมองค์กรนักวิจัยจะทำการศึกษาว่าการสื่อสารในองค์กรได้ทำหน้าที่หรือบทบาทอย่างไรในองค์กรนั้น ในการศึกษาวาทกรรมองค์กรแบบ Critical Approach ที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวิเคราะห์นั้นเป็นแนวคิดที่จะเน้นเรื่องอำนาจและการควบคุมภายในองค์กรโดยใช้วาทกรรมเป็นเครื่องมือการศึกษาวาทกรรมองค์กรแบบ Critical Approach จะไม่มององค์กรว่าเป็นเพียงกลุ่มสังคม (Social Collectives) ที่มีค่านิยมทางสังคมร่วมกันเท่านั้น แต่จะมององค์กรเป็นเสมือนสถานที่ที่กลุ่มผลประโยชน์แข่งขันกันสร้างความเป็นจริงทางสังคมขององค์กรในลักษณะที่จะสนับสนุนเชื้ออำนาจประโยชน์ให้กับกลุ่มของตน นอกจากนี้นักวิจัยวาทกรรมองค์กรจะศึกษาด้วยว่าผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกันนั้นจะได้รับการแก้ไขด้วยการควบคุมโดยผ่านวาทกรรมได้อย่างไร ซึ่งตามความเห็นของนักวิจัยวาทกรรมองค์กรการควบคุมจะสามารถทำได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกรณีที่กลุ่มผลประโยชน์สามารถสร้างความจริงในสังคมได้ดีเพียงใด เช่นเมื่อฝ่ายบริหารต้องการลดเงินเดือนพนักงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าขัดกับผลประโยชน์ของพนักงาน การควบคุมความขัดแย้งสามารถทำได้โดยการสร้างความจริงในสังคมว่าการกระทำดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นการเสียสละเพื่อองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเรื่องทฤษฎีกลุ่มและการวิเคราะห์วาทกรรมองค์กรแบบ Critical Discourse Analysis เป็นกรอบแนวทางในการศึกษาว่าวาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงานของ ทศท. ได้ถูกใช้เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการสร้างความเป็นจริงทางสังคมอย่างไร และมีความสัมพันธ์กับเรื่องอำนาจและการควบคุมในองค์กรอย่างไร

จากการวิเคราะห์ปฏิบัติการวาทกรรม ผู้วิจัยพบว่าวาทกรรมการสัมมนาเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงานในทั้ง 3 ระดับ นั้น เป็นนโยบายของผู้บริหาร ทศท. ในการที่จะให้มีการจัดวาทกรรมดังกล่าวขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้การสัมมนาเป็นเครื่องมือในการสร้างความหมายเกี่ยวกับการแปรรูปให้เกิดขึ้นกับพนักงานแต่ละระดับด้วยจุดมุ่งหมายที่ต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. วาทกรรมการสัมมนาสำหรับผู้บริหารระดับสูง ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า ทศท. มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการแปรรูปให้กับผู้บริหาร รวมทั้งเพื่อให้ผู้บริหารของ ทศท. เกิดแนวคิด ทศนคติ ต่อการแปรรูปไปในแนวทางเดียวกัน ดังนั้นลักษณะการจัดวาทกรรมสำหรับผู้บริหารระดับสูงจึงได้รับการออกแบบให้เกิดความหมายเกี่ยวกับการแปรรูปในแนวทางที่จะช่วยผลักดันให้ ทศท. สามารถพัฒนาการให้บริการโทรคมนาคมให้สามารถแข่งขันกับเอกชนได้เมื่อเปิดเสรีโทรคมนาคมและการแปรรูปเป็นสิ่งสำคัญที่ ทศท. ต้องเตรียมการในทุกด้านให้พร้อม

2. วาทกรรมการสัมมนาสำหรับผู้บริหารระดับกลางนั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า ทศท. มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้การสัมมนาเป็นสื่อกลางในการมอบหมายนโยบายการแปรรูปให้กับผู้บริหารระดับกลางเพื่อนำไปถ่ายทอดและชี้แจงให้พนักงานในระดับปฏิบัติการ ดังนั้นการจัดวาทกรรมจึงถูกกำหนดให้มีลักษณะเป็นการสั่งการและมอบหมายนโยบาย โดยความหมายที่เกิดขึ้นจากวาทกรรมนี้คือการแปรรูปเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นภารกิจที่ ทศท. ต้องดำเนินการอย่างจริงจัง

3. วาทกรรมการสัมมนาสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ ทศท. มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงาน ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวก็คือการแปรรูปเป็นการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในไม่ช้าและพนักงานต้องพัฒนาตนเองให้พร้อมสำหรับการแปรรูป

อย่างไรก็ตาม นอกจากความหมายดังกล่าวข้างต้นแล้ว ทศท. ยังได้พยายามสร้างความหมายที่เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงานอีกประการหนึ่งคือการแปรรูปเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ขององค์กรโดยส่วนรวม และหากพนักงานได้มีการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการทำงานในรูปแบบเอกชนแล้ว พนักงานก็必将มีความมั่นคงในการทำงานพอสมควร อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่าพนักงานยังคงต้องการความมั่นใจในเรื่องสิทธิประโยชน์และความมั่นคงในการทำงานหลังการแปรรูปที่ชัดเจนและการที่ ทศท. จะสามารถทำให้พนักงานเกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือในการแปรรูปได้นั้น ทศท. ต้องให้ความมั่นใจในเรื่องสิทธิประโยชน์และความมั่นคงในการทำงานให้กับพนักงานให้ได้ในเบื้องต้น ซึ่งความมั่นใจดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญให้การสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อให้พนักงานเกิดการยอมรับการแปรรูป

ดังนั้นหากพิจารณาตามกรอบทฤษฎีกลุ่มและวาทกรรมขององค์กร ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าวาทกรรมการสัมมนาเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปของ ทศท. ที่จัดให้พนักงานในทั้ง 3 ระดับ ผู้บริหารองค์กรเป็นผู้จัดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้วาทกรรมดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการสร้างการยอมรับการแปรรูปให้แก่พนักงาน โดยการสร้างความหมายเกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงานทั้ง 3 ระดับ แตกต่างกัน

สาเหตุที่ผู้บริหารองค์กรใช้วาทกรรมในการสร้างความหมายเกี่ยวกับกาแปรรูปให้แตกต่างกันในพนักงานแต่ละระดับนั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าเนื่องมาจากบริบทของรูปแบบและวัฒนธรรมการบริหารงานองค์กร กล่าวคือ ทศท. มีลักษณะการจัดรูปแบบองค์กรตามแนวทฤษฎีคลาสสิก ซึ่งเป็นการจัดองค์กรโดยแบ่งแยกสายงานการทำงานตามหน้าที่อย่างชัดเจนและมีการมอบอำนาจหน้าที่ให้แก่พนักงานตามลำดับชั้น รวมทั้งมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและการทำงานของพนักงานแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นการสร้าง ความหมายของการแปรรูปให้กับพนักงานจึงต้องสอดคล้องกับลักษณะการจัดการและการบริหารงานองค์กร กล่าวคือสำหรับผู้บริหารระดับสูงซึ่งตระหนักดีว่าการแปรรูปเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้และเป็นผู้ที่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นผู้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้วาทกรรมที่จัดให้กับผู้บริหารระดับนี้ จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อกระตุ้นเตือนให้ผู้บริหารมีความตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมตัวเพื่อการแปรรูปของ ทศท. รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารให้สามารถบริหารงานในรูปแบบเอกชน สำหรับผู้บริหารระดับกลางนั้น เนื่องจากได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมดูแลการดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามกรอบนโยบายที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนด ดังนั้นการจัดวาทกรรมจึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้บริหารเหล่านั้นได้ถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารระดับ

สูงไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการ สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการนั้นเนื่องจากเป็นกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใหญ่ขององค์กร ดังนั้นวาทกรรมที่สร้างขึ้นจึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความเข้าใจว่าการแปรรูปเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและพนักงานโดยรวม

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารองค์กรได้ใช้วาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปเป็นเครื่องมือในการสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นในองค์กร รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการได้มาเพื่ออำนาจในองค์กร อำนาจตามความหมายของวาทกรรมองค์กรไม่ใช่อำนาจในรูปแบบของกาบบังคับ แต่หมายถึงการทำให้ผู้อื่นมีแนวคิด ทศนคติ ไปในแนวทางที่ต้องการโดยการใช้วาทกรรมเป็น เครื่องมือ ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยพบว่าผู้บริหารได้พยายามสร้างอำนาจตามความหมายดังกล่าวโดยการสร้างความหมายเกี่ยวกับการแปรรูปในแนวทางที่เป็นประโยชน์ทั้งกับองค์กรและตัวพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดการยอมรับ และให้ความร่วมมือสนับสนุน

อย่างไรก็ตามจากการวิจัยพบว่าการใช้วาทกรรมการสัมมนาเพื่อสร้างการยอมรับให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากในระหว่างการจัดวาทกรรมซึ่งใช้ระยะเวลาานาน ปรียบททางสังคมเริ่มเปลี่ยนแปลง กล่าวคือเกิดสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้บริษัทเอกชนต้องลดขนาดองค์กร ลดเงินเดือนพนักงาน รวมทั้งปลดพนักงานออกเพื่อความอยู่รอด ซึ่งปริบทเหล่านี้ทำให้พนักงานเริ่มเกิดความไม่แน่ใจว่าการแปรรูปจะมีผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของตนหรือไม่ และในขณะที่เดียวกันพนักงานได้รับวาทกรรมที่จัดขึ้นโดยกลุ่มผลประโยชน์อื่นในองค์กร ซึ่งได้แก่กลุ่มสหภาพที่พยายามกระตุ้นเตือนให้พนักงานปกป้องสิทธิประโยชน์ของตน รวมทั้งจากสื่อมวลชนจึงทำให้พนักงานต้องการความแน่ใจในเรื่องสิทธิประโยชน์ของตนหลังการแปรรูปอย่างชัดเจน หากพิจารณาตามแนวคิดทฤษฎีกลุ่มแล้ว ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวคือการเกิดความขัดแย้งกันระหว่างผลประโยชน์ของตนกับผลประโยชน์ขององค์กร ซึ่งกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการได้ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าผลประโยชน์ขององค์กร ทั้งนี้เนื่องมาจากปริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปรวมถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับวาทกรรมอื่นซึ่งทำให้การสร้างควมหมายจากวาทกรรมที่ ทศท.สร้างขึ้นไม่สามารถสร้างการยอมรับให้กับพนักงานได้

ข้อจำกัดในการวิจัย

ในระหว่างการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยพบว่าในอาทกรรมการสัมมนาที่จัดให้ผู้บริหารระดับสูงนั้นไม่มีการบันทึกเทป และผู้วิจัยไม่สามารถทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารเหล่านั้นได้ เนื่องจากระยะเวลาผ่านพ้นมาเป็นเวลานาน จึงต้องใช้ข้อมูลเอกสารแทนซึ่งอาจทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่ครบถ้วน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยวาทกรรมองค์กรเป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของบริบททางสังคมและวัฒนธรรมผู้วิจัยเชื่อว่าวาทกรรมองค์กรสามารถใช้เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารจัดการองค์กรได้เป็นอย่างดี หากถูกจัดขึ้นภายใต้บริบททางสังคมที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงเห็นว่าสมควรที่จะได้มีการวิจัยวาทกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงานของรัฐวิสาหกิจอื่นที่กำลังแปรรูปต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย