

บทที่ 1

บทนำ

1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากแนวคิดเรื่อง Mcdonaldization ของ Gorge Ritzer ในปี ค.ศ.1993 ที่กล่าวถึงว่า สังคมในปัจจุบันนี้มีแนวโน้มที่จะมีการใช้หลักเหตุผล (Rationality) มากขึ้น เนื่องจากว่ามีการเน้นการใช้ความมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ในสังคมเพิ่มมากขึ้น เช่นการเกิดขึ้นของระบบบัตรเครดิตอันจะทำให้เราสามารถใช้จ่ายเงินได้ตลอดเวลา หรือการเกิดขึ้นของภัตตาคารอาหารด่วนที่เน้นความรวดเร็วของการบริการเป็นต้น สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเหล่านี้สืบเนื่องมาจากการใช้ชีวิตที่รีบเร่งของผู้คนในสังคมนั้นเอง

ภัตตาคารอาหารด่วนในฐานะที่เป็นตัวแทนของตัวอย่างการใช้หลักเหตุผลอย่างมาก จนกระทั่ง Ritzer นำไปเป็นกรณีตัวอย่าง (Paradigm Case) นั้น ในปัจจุบันนี้ในประเทศไทยก็ได้มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นทุกที แม้ว่าในช่วงปี พ.ศ. 2538 ถึง พ.ศ. 2541 จะประสบปัญหาเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำจนทำให้อัตราการขยายตัวลดลงจาก ร้อยละ 35-40 ต่อปี เหลือเพียง ร้อยละ 3-5 ต่อปีเท่านั้น แต่ในช่วงปัจจุบัน อัตราการขยายตัวก็ได้เพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 15-20 ต่อปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2541) ภัตตาคารอาหารด่วนมีทั้งทั้งอาหารประเภทกินอิม และอาหารที่ทานเป็นของว่าง จำนวนยี่ห้อของภัตตาคารอาหารด่วนก็มีมากมายหลากหลายแตกต่างกันออกไป ร้านอาหารเหล่านี้มีการกระจายตัวออกไปยังสถานที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในห้างสรรพสินค้า ย่านชุมชน สถานศึกษา จึงไม่เป็นเรื่องแปลกที่เราจะได้พบเจอกับภัตตาคารอาหารด่วนเหล่านี้บ่อย ๆ ในชีวิตประจำวัน

ร้านอาหารเหล่านี้มีการตกแต่งร้านอย่างทันสมัย สะอาด และมีเอกลักษณ์ของการตกแต่งร้านไม่ว่าจะเป็นสีประจำร้าน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ การจัดแต่งร้าน สัญลักษณ์ประจำร้านเป็นของตัวเอง ซึ่งไม่ว่าจะเป็นสาขาใด ๆ ของร้านอาหารนั้น ๆ ก็也将มีความคล้ายคลึงกันทำให้แยกแยะความแตกต่างของร้านอาหารแต่ละยี่ห้อได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีความแตกต่างหลากหลายกันไปตามยี่ห้อ ภัตตาคารอาหารด่วนเหล่านี้จะมีความคล้ายคลึงกันในเรื่องของการมีสินค้าที่ไม่แตกต่างกันมากนัก บรรยากาศโดยรวมของร้าน รวมทั้งพฤติกรรมของพนักงานภายในร้านไม่ว่าจะเป็นลักษณะของการทักทายลูกค้า รูปแบบการบริการ หรือรูปแบบการปฏิบัติงานภายในร้านก็ตาม (คู่แข่ง 2540)

การบริหารจัดการภายในภัตตาคารอาหารด่วนได้แนวคิดมากจากการบริหารจัดการภายในองค์กรเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ที่เน้นในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการ

ทำงานโดยการลดต้นทุนให้มากที่สุด และการทำงาน "แบบระบบสายพาน" (assembly line) ที่มุ่งเน้นในเรื่องความแน่นอนในการทำงานของพนักงานด้วยการกำหนดหน้าที่เฉพาะอย่าง ผสมผสานกับการบริหารองค์กรแบบ bureaucracy ที่ทำให้การทำงานภายในองค์กรเปี่ยมไปด้วยหลักเหตุผล (rational) อย่างสูง (Ritzer 1993) และ Ritzer ได้เสนอความคิดว่าสังคมในปัจจุบันมีกระบวนการ การบริหารจัดการในลักษณะเดียวกับการบริหารจัดการในระบบภัตตาคารอาหารด่วน มากขึ้นเป็นลำดับ Ritzer เรียกกระบวนการนี้ว่า "แม็คโดนัลดาภิวัตน์" (McDonaldization) (Ritzer, 1993) ซึ่งหมายความว่าสังคมในปัจจุบันมีลักษณะของหลักเหตุผล (rationality) สูงมากและจะเน้นไปที่เรื่องของความมีประสิทธิภาพ การลดต้นทุนการผลิต ฯลฯ ตัวอย่างเช่น รูปแบบสินค้าและบริการที่มีที่เน้นไปที่ความมีมาตรฐาน (standardization) และรูปลักษณะอย่างเดียวกัน (uniformity) ไม่ว่าจะเป็นระบบการใช้เครดิตการ์ด การใช้บัตรเครดิตเงินสด หักใจ รูปแบบสถาบันต่าง ๆ องค์กรต่าง ๆ รวมถึงบริษัทในโลกของการทำงานด้วย (Ritzer 1993, 1998)

งานต่าง ๆ ที่สะท้อนลักษณะของกระบวนการ McDonaldization หรือเรียกว่า "งานแบบแม็ค" (McDonaldized Job หรือ McJobs) ที่ชัดเจนก็คืองานในภัตตาคารอาหารด่วน (Ritzer, 1998) และ Ritzer เห็นว่าผู้ที่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการ McDonaldization มากที่สุดก็คือพนักงานภายในร้าน ไม่ว่าจะเป็นการกำกับบทที่จะต้องพูด (scripted) การกำกับแบบการกระทำ การลดทอนทักษะในการทำงาน (deskilling) จนกระทั่งการลดทอนความเป็นมนุษย์ (dehumanized) และนอกจากนี้ลูกค้าเองก็ได้รับผลกระทบจากกระบวนการนี้ด้วย

แม้ว่ากระบวนการ McDonaldization จะเน้นที่ความเป็นมาตรฐานเดียวกัน ความเป็นรูปแบบเดียวกันและแพร่กระจายไปทั่วโลกผ่านกระแสโลกาภิวัตน์จนดูเหมือนว่าสังคมทั้งหมดทั้งหลาย จะมีลักษณะอย่างเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นวิถีการดำเนินชีวิต รสนิยม ความคาดหวังต่าง ๆ แต่ที่ว่า กระบวนการ McDonaldization นั้นมิได้แพร่ขยายเข้าไปสู่สังคมต่าง ๆ แต่เพียงด้านเดียว หากแต่จะร้องมีการปรับตัวทั้งจากตัวกระบวนการเองให้เข้ากับสังคมหรือท้องถิ่นนั้น ๆ และทั้งจากการที่วัฒนธรรมหรือสังคมนั้น ๆ ให้ความหมายแก่กระบวนการนี้ด้วย (Watson 1997)

ดังนั้นการศึกษาวงกระบวนการ McDonaldization ในสังคมไทยมีการปรับตัวอย่างไรจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจ และนอกจากนี้แม้ว่ากระบวนการนี้จะมีผลกระทบต่างๆต่อสมาชิกในระบบดังที่ Ritzer (1993) ได้กล่าวไว้ หากพิจารณาในระดับจุลภาค การรับรู้ การประเมินและการตอบสนองต่อผลของกระบวนการ McDonaldization ของสมาชิกภายในระบบบริหารแบบนี้โดยตรง ซึ่งในการศึกษานี้คือพนักงานในภัตตาคารอาหารด่วน ก็เป็นสิ่งที่น่าสนใจไม่แพ้กัน

2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งทำความเข้าใจกระบวนการ “แม็คโดนัลด์ดาภิวัตน์” (McDonaldization) ที่เข้ามาสู่สังคมไทยผ่านทางระบบบริหารภัตตาคารอาหารด่วน (Fast-Food Restaurants) ว่ามีกระบวนการปรับตัว เพื่อตอบสนองต่อกระบวนการความเป็นท้องถิ่น (Localization) อย่างไร ชีวิตการทำงานของพนักงานภายใต้ระบบการ “ทำงานแบบแม็ค” และเสริมการตรวจสอบการทำงานเบื้องต้นว่าพนักงานรับรู้ ประเมินและตอบสนองต่อ “งานแบบแม็ค” อย่างไร