

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวนพวรรณ คมเสวต

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ นายสุวรรณ ประธานกรรมการ
อาจารย์นันทนา คำนวน กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการสัมภาษณ์ ผู้จัดการเขต ผู้จัดการร้านหรือผู้ช่วยผู้จัดการร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำนวน 8 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ข้อมูลที่ได้รับจากแต่ละกรณีศึกษาได้ทำการพรรณนาไว้โดยไม่เปิดเผยชื่อกิจการ ร่วมกับการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการประกอบธุรกิจของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่มีรูปแบบของเฟรนไชส์ต่างชาติ มีจำนวนที่นั่งตั้งแต่ 101-170 ที่ มีบริการส่งอาหารตามบ้าน และผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวไทยซึ่งอยู่ในกลุ่มวัยรุ่น วัยทำงาน ลักษณะการจ้างงานมากกว่าร้อยละ 80 ของอัตราการทำงานทั้งหมดเป็นการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลา มีช่วงเวลากการทำงานตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 22.00 น. โดยพนักงานแต่ละคนจะมีจำนวนชั่วโมงการทำงานแตกต่างกันตามแต่ข้อตกลง ระยะเวลาทำงานต่ำสุดวันละ 4 ชั่วโมง และสูงสุดวันละ 8 ชั่วโมง สำหรับหน้าที่ของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา ได้แก่ การปรุงอาหาร เสริฟอาหาร เก็บโต๊ะ ล้างจาน และทำความสะอาดพื้นที่

การวางแผนบุคลากรกระทำโดยผู้จัดการร้านโดยอาจมีผู้ช่วยผู้จัดการร่วมด้วย สำหรับจำนวนพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาที่จะรับนั้นพิจารณาจากยอดขายเป็นเกณฑ์ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะถูกบันทึกไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ วิธีการสรรหาพนักงานส่วนใหญ่จะประกาศรับจากบุคคลภายนอก และองค์กรมีวิธีการคัดเลือกพนักงาน โดยพิจารณาจากข้อมูลในใบสมัคร ได้แก่ เพศ อายุ และประวัติการศึกษา จากนั้นจึงทำการสัมภาษณ์ก่อนตัดสินใจรับเข้าทำงาน ซึ่งจะเป็นการพิจารณาคุณลักษณะที่เหมาะสมในงานบริการ ได้แก่ ความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีไหวพริบปฏิภาณ มีความอดทน สนใจ และรักงานบริการ

การเริ่มต้นงานจะมีการปฐมนิเทศ รวมทั้งกำหนดระยะเวลาการทดลองงานซึ่งปกติใช้เวลา 7 วัน โดยทางร้านจะจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงคือพนักงานอาวุโสที่มีประสบการณ์ทำหน้าที่สอนงานให้แก่พนักงานใหม่ วิธีการฝึกอบรมที่ร้านอาหารทุกแห่งใช้คือ การฝึกงานในสถานการณ์จริง โดยจะมีการทดสอบเป็นระยะ

การประเมินผลการปฏิบัติงานกระทำโดยผู้จัดการร้าน ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้วิธีการตรวจสอบรายการ เพื่อนำไปสู่การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ปกติค่าตอบแทนจะมีอัตรา 23 บาท 26 บาท และ 29 บาทต่อชั่วโมง สำหรับสวัสดิการได้กำหนดให้เป็นไปตามกฎหมายแรงงาน

อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่จัดอยู่ในประเภทที่ไม่รุนแรง โดยทางร้านได้ใช้แนวทางส่งเสริมความคิดด้านการป้องกัน ด้านวินัยจะมีปัญหาในด้านความไม่ซื่อสัตย์ของพนักงาน ซึ่งการลงโทษจะเริ่มตั้งแต่ ตักเตือนด้วยวาจา การทำบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและการไล่ออก

Independent Study Title Part-Time Employment of Fast Food Restaurants in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Miss Noppawan Komsawed

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assist. Prof. Dr. Chirawan Chaisuwan Chairperson

Lecturer Nantana Kumnuan Member

ABSTRACT

The objective of the Part-Time Employment of Fast Food Restaurants in Mueang District, Chiang Mai Province was to study the Part-Time Employment of Fast Food Restaurants in Mueang District, Chiang Mai Province. The method of study was an in-depth interview using a semi-structure questionnaire. The samples were area managers, managers or assistant managers of fast food restaurants in Chiang Mai. 8 cases were selected by convenience sampling. The data of each case was described and analyzed using quantitative statistics i.e. frequency and percentage.

The results of the study indicated that fast food restaurants in Chiang Mai were mostly foreign franchise types and had 101-170 seats. Most of the customers were Thai teenagers and the employed. A delivery service was available in most of the restaurants. Approximately 80% of all the employees in the fast food restaurants were part-time. Working hours were from 09.00 a.m. to 10.00 p.m., but the period of work of the individual employee depended on the employee's contract. Employees worked minimum of 4 hours to a maximum of 8 hours per day. Their duties included : cooking, serving the food, cleaning the tables, washing the dishes and cleaning the floor.

The fast food restaurant managers and their assistants played a role in human resource planning, using the data from the sales report which was computerized to set up the number of

part-time employees. Usually the employees were recruited from outside and were selected by the manager and his assistants. The criteria used for selection were gender, age, educational background and an interview that looked for experience in service sector as well as enthusiasm, friendliness, intelligence, patience and service minded people.

Orientation was done by the manager and the probation period was set as 7 days under a mentor system conducted by senior staff. On the job training was seen as the best way and evaluation was done at the appropriate time.

Evaluation and appraisal were done by the manager using a check list method that calculated the wage and benefits for each employee. Employee wages usually divided into 3 rates; 23, 26 and 29 baht per hour depending on their position. Benefits were also included for the new employee according to Labor Laws.

Most accidents during the duty were not serious. Employees were shown how to avoid injuries and encouraged to adopt safe practices. Dishonesty was disciplined. Punishments were first , an oral warning or written warning, and for a serious infraction dismissal.