

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง การจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของกิจการ และส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ในด้านการวางแผนบุคลากร การสรรหาคัดเลือก การเริ่มต้นงาน การฝึกอบรม การประเมินผล ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ สุขภาพ ความปลอดภัย และวินัยบุคลากร รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลา วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างต่อกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็น ผู้จัดการเขต ผู้จัดการร้านหรือผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดจำนวน 8 แห่ง โดยสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ สังเกต และการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำรายงานการวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา (Descriptive Report)

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกิจการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกิจการ

ลักษณะการประกอบธุรกิจของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของแฟรนไชส์ต่างชาติ ร้อยละ 62.5 แฟรนไชส์ไทย ร้อยละ 25.0 และเป็นสาขาย่อยของไทยน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 12.5 มีระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการในจังหวัดเชียงใหม่เป็นเวลา 2 - 3 ปี และ 10 - 13 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 37.5 เป็นร้านมีจำนวนที่นั่งตั้งแต่ 101-170 ที่นั่ง ร้อยละ 62.5 จะมีการบริการส่งอาหารตามบ้าน ร้อยละ 75.0 ลูกค้าหลักที่เข้ามาใช้บริการจะเป็นชาวไทยซึ่งอยู่ในช่วงวัยรุ่นและวัยทำงานร้อยละ 87.5 เท่ากัน โดยมีสัดส่วนของการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลามากกว่าร้อยละ 80

ของพนักงานทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 75 ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่เปิดให้บริการในเวลา 10.00 - 21.00 น. และ 10.00 - 22.00 น. มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 37.5 แต่สำหรับพนักงานแบบอัตรากำลัง บางเวลาส่วนใหญ่จะเริ่มทำงานเวลา 9.00 น. ร้อยละ 50.0 และมีเวลาเลิกทำงานจริงในเวลา 22.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.5 ซึ่งชั่วโมงการทำงานต่ำสุดต่อวันของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาอยู่ที่ 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 50.0 และมีชั่วโมงการทำงานสูงสุดต่อวัน ที่ 8 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 87.5 สำหรับหน้าที่ของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาที่ร้านอาหารทุกร้านมี ได้แก่หน้าที่ปรุงอาหาร เสริฟอาหาร เก็บโต๊ะ ดังงาน ทำความสะอาดพื้น ร้อยละ 100.0 เท่ากัน รองลงมา คือ หน้าที่เก็บเงิน และรับคำสั่งซื้อ ร้อยละ 75.0 แจกโบรชัวร์ร้อยละ 50.0 ต้อนรับหน้าร้าน ร้อยละ 37.5 และหน้าที่เก็บเงิน และรับคำสั่งซื้อตามโต๊ะ เท่ากัน ร้อยละ 25.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด

การวางแผนบุคลากร บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนบุคลากรภายในร้านอาหาร ฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่จะเป็นผู้จัดการร้าน ร้อยละ 75.0 โดยปัจจัยที่จะมีผลต่อการวางแผนกำลังคนของ ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด คือ ยอดขาย ร้อยละ 75.0 ซึ่งจะมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาช่วยในการวางแผนบุคลากร ร้อยละ 62.5 ส่วนใหญ่จะใช้เทคนิคในการพยากรณ์เกี่ยวกับการวางแผน บุคลากรทั้ง 2 วิธี คือ การประมาณการโดยผู้ชำนาญ และการพยากรณ์แนวโน้มควบคู่กัน ร้อยละ 50.0 และมีการวางแผนบุคลากรเป็นแผนระยะสั้นระยะเวลา 1 เดือน ร้อยละ 87.5

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร แหล่งที่มาในการสรรหาบุคลากรของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด มาจากภายนอกองค์กร และจากภายในและภายนอกองค์กรประกอบกัน มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 50.0 และไม่มีร้านอาหารใดที่สรรหาบุคลากรจากแหล่งภายในเพียงอย่างเดียว โดยวิธีการในการสรรหาพนักงานจะพิจารณาบุคคลที่เดินเข้ามาสมัครงานกับองค์กร ร้อยละ 100.0 สำหรับ ขั้นตอนการคัดเลือกพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา ซึ่งร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่ใช้ คือ พิจารณาจากใบสมัคร สัมภาษณ์ขั้นต้น และคัดเลือกขั้นสุดท้าย ร้อยละ 37.5 การคัดเลือกเข้าทำงาน จะพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้สมัครที่ทางร้านต้องการ ได้แก่ คุณสมบัติด้านเพศ คือ จะรับทั้ง เพศชายและเพศหญิง เช่นเดียวกับพิจารณาจากคุณลักษณะในด้านการบริการ ได้แก่ ความ กระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีไหวพริบปฏิภาณ มีความอดทนสนใจ และรักงาน บริการ ร้อยละ 100.0 เท่ากัน คุณสมบัติด้านอายุ คือผู้สมัครจะต้องมีอายุ 18 ปีขึ้นไป ร้อยละ 75.0 และมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำมัธยมศึกษา ตอนต้น ร้อยละ 62.5 คุณสมบัติอื่นๆ เช่น เวลาที่สามารถ ทำงานได้ ร้อยละ 37.5 ที่พักไม่ไกลจากที่ทำงาน ร้อยละ 25.0 และพิจารณาประสบการณ์การทำงาน

และความเรียบร้อยของการกรอกใบสมัคร ร้อยละ 12.5 เท่ากัน สำหรับขั้นสุดท้ายในการคัดเลือกพนักงาน บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบ คือผู้จัดการร้านร่วมกับทีมผู้ช่วยผู้จัดการ ร้อยละ 62.5

การเริ่มต้นงาน ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาทดลองงานสำหรับพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาเป็นเวลา 7 วัน ร้อยละ 62.5 และมีการจัดปฐมนิเทศแก่พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาโดยการวางแผนล่วงหน้าและไม่มีการวางแผนล่วงหน้า เป็นจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 50.0 ส่วนผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฐมนิเทศแก่พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาที่เข้ามาใหม่คือ ผู้จัดการร้าน ร้อยละ 100.0 โดยทุกแห่งจะมีการนำระบบพี่เลี้ยงมาใช้กับพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาที่เข้ามาใหม่ ร้อยละ 100.0 และมีพนักงานอาวุโสที่มีประสบการณ์ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่พี่เลี้ยงให้แก่พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาที่เข้ามาใหม่ ร้อยละ 75.0

การฝึกอบรมบุคลากร ผู้ที่รับผิดชอบในการฝึกอบรมให้แก่พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่ คือผู้จัดการร้าน ร้อยละ 50.0 โดยทุกแห่งจะใช้วิธีการฝึกงานในสถานการณ์จริง ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ใช้วิธีการสาธิตให้ดูเป็นตัวอย่าง ร้อยละ 75.0 ซึ่งในภายหลังจากการฝึกอบรม จำนวนร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดที่มีการจัดให้มีการทดสอบความรู้แก่พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา เท่ากับร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดที่ไม่มีการจัดให้มีการทดสอบ ร้อยละ 50.0

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่คือ ผู้จัดการร้าน ร้อยละ 50.0 โดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการตรวจสอบรายการ เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา ร้อยละ 87.5 หลังจากนั้นจะนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาไปใช้กำหนดค่าตอบแทน ร้อยละ 75.0 และส่วนใหญ่จะมีบุคลากรจากส่วนกลางมาประเมินร้านอาหารและประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน ร้อยละ 62.5 ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่จะมีระบบการเลื่อนขั้นตำแหน่งงานให้แก่พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา ร้อยละ 62.5

ค่าตอบแทน ส่วนประกอบของค่าตอบแทนที่ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีให้แก่พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา ได้แก่ ค่าตอบแทนเนื่องจากความสำคัญของงานซึ่งก็คือ ค่าจ้าง ร้อยละ 100.0 ค่าตอบแทนเพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 75.0 ค่าล่วงเวลา ร้อยละ 25.0 ค่าตอบแทนพิเศษ

และผลประโยชน์อื่น เท่ากัน ร้อยละ 12.5 สำหรับการตอบแทน ส่วนใหญ่จะจ่ายค่าจ้างรายชั่วโมง ให้แก่พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา ชั่วโมงละ 23,26,29 บาท ร้อยละ 50.0 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ตำแหน่งงานของพนักงาน นอกจากนี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานซึ่งที่มีอิทธิพลที่ใช้เพื่อพิจารณา การจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา ได้แก่ ความสามารถ ร้อยละ 100.0 ความ อาวุโส และประสบการณ์ เท่ากัน ร้อยละ 25.0 และปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ ระดับค่าจ้างทั่วไป ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ สักยภาพในการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร ร้อยละ 37.5 ซึ่ง ส่วนใหญ่มี นโยบายในการจ่ายค่าตอบแทน โดยจะกำหนดค่าตอบแทนให้อยู่ในระดับเดียวกับอัตราทั่วไป ร้อย ละ 62.5

สวัสดิการและผลประโยชน์ ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดทุกแห่งจะมีการจัดสรรสวัสดิการให้แก่ พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาในด้านสุขภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความมั่นคง ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ และด้านการให้คำปรึกษา เท่ากัน ร้อยละ 100.0 โดยมีสวัสดิการ ด้านนันทนาการ ร้อยละ 62.5 และโบนัสและเงินสวัสดิการ ร้อยละ 37.5 ส่วนใหญ่ใช้หลักการ พื้นฐานในการจัดระบบสวัสดิการ ได้แก่ ตอบสนองความต้องการของพนักงาน และความสามารถ ในการจ่ายขององค์กร เท่ากัน ร้อยละ 87.5

สุขภาพและความปลอดภัย ประเภทของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบาง เวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดทุกแห่งจะเป็นอุบัติเหตุที่ไม่สร้างความบาดเจ็บและอุบัติเหตุที่สร้าง ความบาดเจ็บเล็กน้อย เท่ากัน ร้อยละ 100.0 ส่วนอุบัติเหตุที่สร้างความบาดเจ็บรุนแรงนั้น เคยมี พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาประสบอุบัติเหตุ ร้อยละ 25.0 และทุกแห่งจะมีแนวทางปฏิบัติ ในการป้องกันอุบัติเหตุแก่พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา โดยจะส่งเสริมแนวคิดด้าน การ ป้องกันให้แก่พนักงาน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ มีการวิเคราะห์สาเหตุของอุบัติเหตุร่วมด้วย ร้อย ละ 62.5

วินัยบุคลากร สำหรับประเภทของปัญหาด้านวินัยของพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา ส่วนใหญ่จะเป็นพฤติกรรมที่ไม่ซื่อสัตย์ของพนักงาน ร้อยละ 87.5 ซึ่งวิธีการดำเนินการทางวินัยที่ ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดทุกแห่งนำมาใช้กับพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาคือ การตักเตือนด้วยวาจา การตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร และการไล่ออก เท่ากัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การตักเตือน ด้วยวาจาพร้อมบันทึกข้อมูล และการพักงาน เท่ากัน ร้อยละ 75.0

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการจ้างงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา

ปัญหาด้านการวางแผนบุคลากร ได้แก่ การจ้างงานไม่เหมาะสมกับกำลังคน เนื่องจากธุรกิจประเภทร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดจะใช้พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลามาก เช่นช่วงปิดภาคเรียนในเดือนมีนาคม และเมษายน ร้านอาหารจะมีการจ้างพนักงานมาก แต่พอผ่านช่วงนี้ไปงานจะน้อยลง ทำให้มีจำนวนพนักงานมากเกินไป และบางช่วงที่อัตราการหมุนเวียนพนักงานสูง ทำให้บุคลากรเหลืออยู่น้อยไม่พอใช้

ปัญหาด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ได้แก่ การค้นหาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมทางด้านเวลาที่สามารถทำงานได้ซึ่งมักจะเป็นเวลาที่ไม่ตรงกันกับเวลาที่ทางร้านต้องการ โดยผู้สมัครส่วนใหญ่จะเลือกเวลาตรงกันในช่วงเย็นคือหลัง 18.00 น.เป็นต้นไป ทั้งๆที่ช่วงที่ขายดีและมีความต้องการพนักงานมากคือช่วงเวลาระหว่าง 12.00 – 18.00 น. จึงทำให้ทางร้านไม่สามารถรับเข้าทำงานได้ เนื่องจากมีพนักงานอยู่แล้ว

ปัญหาด้านการเริ่มต้นงาน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 8 แห่ง พบว่าในการจ้างงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลานั้น ไม่พบปัญหาในด้านการเริ่มต้นงานของพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา

ปัญหาด้านการฝึกอบรม ได้แก่ เวลาของผู้ฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่ตรงกัน และ ปัญหาเกี่ยวกับความสามารถในการรับรู้ของพนักงานต่ำ ทำให้ไม่มีความรู้ในการทำงาน แม้ว่าจะได้รับการอบรมไปแล้ว

ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติการ ได้แก่ มาตรฐานในการประเมินของผู้ประเมินไม่ชัดเจน อาจใช้ความรู้สึกมากกว่าเหตุผลทำให้เกิดความลำเอียงในการประเมินได้

ปัญหาด้านค่าตอบแทน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 8 แห่ง พบว่าในการจ้างงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลานั้น ไม่พบปัญหาในด้านค่าตอบแทนของพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา

ปัญหาด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ได้แก่ พนักงานอยากให้องค์กรเพิ่มสวัสดิการในส่วนของการค่าเดินทาง แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายขององค์กรด้วย

ปัญหาด้านสุขภาพและความปลอดภัย จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 8 แห่ง พบว่าในการจ้างงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลานั้น ไม่พบปัญหาในด้านสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา

ปัญหาด้านวินัยบุคลากร ได้แก่ ปัญหาการเข้างานไม่ตรงต่อเวลา ขาดงานเป็นประจำ ปัญหาการมีพฤติกรรมขณะปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่ปฏิบัติงานตามขั้นตอน มีเรื่องทะเลาะ

วิวาทกับเพื่อนร่วมงาน ปัญหาสุดท้าย คือ ความไม่ซื่อสัตย์ ที่ค่อนข้างพบมากพนักงานอัตรากำลัง
บางเวลา

อภิปรายผล

จากการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง การจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลาของร้านอาหาร
ฟาสต์ฟู้ด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. การประกอบธุรกิจของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของแฟรนไชส์ต่างชาติ
มีระยะเวลาการเปิดดำเนินการประมาณ 2 - 13 ปี เป็นร้านใหญ่มีจำนวนที่นั่งตั้งแต่ 101-170 ที่นั่ง
และมีการบริการส่งอาหารตามบ้าน ลูกค้าหลักที่เข้ามาใช้บริการจะเป็นชาวไทยซึ่งอยู่ในช่วงวัยรุ่น
และวัยทำงาน ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่เปิดให้บริการในเวลา 10.00 - 21.00 น. และ 10.00 -
22.00 น. โดยมีสัดส่วนของการจ้างพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลามากกว่าร้อยละ 80 ของพนักงาน
ทั้งหมดและพนักงานส่วนใหญ่จะเริ่มทำงานเวลา 9.00 น. และเลิกทำงานจริงในเวลา 22.00 น. ซึ่งมี
ชั่วโมงการทำงานต่ำสุดต่อวันของอยู่ที่ 4 ชั่วโมง และสูงสุดที่ 8 ชั่วโมงต่อวัน

2. จากผลการศึกษา พบว่าหน้าที่ภายในร้านของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาที่
ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่มี ได้แก่ หน้าที่ปรุงอาหาร เสริฟอาหาร เก็บโต๊ะ ล้างจาน ทำความ
สะอาดพื้น เก็บเงินและรับคำสั่งซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บรรจง ศีละวงษ์เสรี (2545) ที่
พบว่า หน้าที่ภายในร้านของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่
พนักงานครัว มีหน้าที่ปรุงอาหาร ล้างจาน พนักงานบริการที่เคาน์เตอร์ มีหน้าที่เก็บเงินและรับคำ
สั่งซื้อ และพนักงานดูแลพื้นที่ขาย มีหน้าที่เสริฟอาหาร เก็บโต๊ะ และทำความสะอาดพื้น

3. การวางแผนบุคลากร ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดทั้งหมด มีการวางแผนบุคลากรที่สอดคล้อง
กับ นันทนา คำนวน (2545) ที่กล่าวถึง กิจกรรมที่ฝ่ายบุคคลต้องดำเนินการ คือ การคาดคะเน
กำลังคน ซึ่งเทคนิคที่ใช้ในการคาดคะเนประกอบด้วย การใช้ผู้ชำนาญการในการคาดคะเน และการ
พยากรณ์แนวโน้ม โดยการวางแผนบุคลากรสำหรับร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดนั้น มีทั้งการใช้ ผู้จัดการที่
มีประสบการณ์ในการวางแผนกำลังคนเป็นผู้พิจารณา และการใช้คอมพิวเตอร์ในการพยากรณ์
แนวโน้มเพื่อคาดการณ์กำลังคนในอนาคต หรืออาจใช้ทั้ง 2 วิธีในการพิจารณาการวางแผนบุคลากร
ร่วมกัน

4. การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดทั้งหมด จะมีการสรรหาบุคลากร
จากแหล่งที่มา 2 แหล่ง ซึ่งสอดคล้องกับ ฉวีภูษิณธ์ เจริญนันท์ (2545) ที่ได้กล่าวถึง แหล่งที่มาใน
การสรรหาบุคลากร คือ การสรรหาบุคลากรจากภายในองค์กร และการสรรหาบุคลากรจากภายนอก
องค์กร โดยการสรรหาบุคลากรจากภายในองค์กร มีข้อดี คือ เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรร

หา นอกจากนั้นยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงาน ส่วนการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร มีข้อดี คือ ต้องการสร้างความหลากหลายในความคิด การแก้ปัญหา และได้บุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่

การคัดเลือกบุคลากร ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่ มีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำหน้าที่เป็นพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาไม่ครบทั้ง 7 ขั้นตอน ซึ่งต่างจาก ฌ็องซันท์ (2545) ที่ได้กล่าวถึง กระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน จะประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ การพิจารณาใบสมัคร การสัมภาษณ์เบื้องต้น การสอบคัดเลือก การสอบสัมภาษณ์ การสอบประวัติ การตรวจสอบสุขภาพ และการคัดเลือกครั้งสุดท้าย โดยร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่จะมีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเพียง 3 ขั้นตอน ได้แก่ การพิจารณาใบสมัคร การสัมภาษณ์เบื้องต้น และการคัดเลือกครั้งสุดท้าย ซึ่งส่วนใหญ่จะพิจารณาจากคุณสมบัติทางด้านอายุ ด้านวุฒิการศึกษา ขั้นต่ำ และสิ่งที่จะต้องพิจารณาเป็นพิเศษ คือ คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ได้แก่ มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีไหวพริบปฏิภาณ มีความอดทนสนใจ และรักงานบริการ

5. การเริ่มต้นงาน ฌ็องซันท์ (2545) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ที่สมควรปฏิบัติต่อบุคลากรใหม่ 3 ประการ คือ การทดลองงาน การปฐมนิเทศ และระบบพี่เลี้ยง ซึ่งก็สอดคล้องกับเกณฑ์ที่ฟาสต์ฟู้ดทั้งหมดที่ได้ปฏิบัติ คือ หลังจากผ่านการคัดเลือกให้มาทำงานแล้ว ทั้งพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา และพนักงานแบบอัตราค่าจ้างเต็มเวลา จะต้องผ่านการทดลองงาน ซึ่งแต่ละร้านจะกำหนดระยะเวลาการทดลองงานต่างกัน จุดประสงค์โดยรวมก็เพื่อเปิดโอกาสให้ทั้งผู้จ้างและผู้ถูกจ้างตัดสินใจว่าจะสามารถทำงานร่วมกันได้หรือไม่ สำหรับการปฐมนิเทศ ผู้จัดการร้านฟาสต์ฟู้ดทั้งหมด เป็นผู้รับผิดชอบในการปฐมนิเทศให้แก่พนักงานใหม่ มีแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ ตามแต่ความเหมาะสมขององค์กร งบประมาณ และ สถานการณ์ หลังจากนั้นจะมีการกำหนดให้พนักงานอาวุโสที่มีประสบการณ์การทำงาน คอยดูแล แนะนำ เป็นพี่เลี้ยงให้แก่พนักงานใหม่ เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการเริ่มต้นงาน

6. การฝึกอบรมบุคลากร ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดทั้งหมดมีการจัดการฝึกอบรมบุคลากรโดยแต่ละร้านก็จะมีวิธีการต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป เช่น การสาธิตโดยผู้จัดการร้านหรือผู้ช่วยผู้จัดการร้าน จะแสดงตัวอย่างพร้อมทั้งอธิบาย การบรรยายโดยผู้ที่มีความรู้และทักษะในการพูด การแสดงบทบาทสมมติซึ่งช่วยทำให้เกิดความสนุกสนานและสร้างความคุ้นเคยระหว่างพนักงาน การใช้กรณีศึกษา เพื่อให้พนักงานเกิดความชำนาญ สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องแม่นยำภายใต้สภาวะการณ์กดดันที่เกิดขึ้นจริง และสุดท้ายคือการฝึกงานในสถานการณ์จริงซึ่งร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดทุกแห่งใช้วิธีนี้กับพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา และพนักงานแบบอัตราค่าจ้างเต็มเวลา ที่เป็น

บุคลากรในระดับปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความคุ้นเคยกับสภาวะแวดล้อมและสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ถึงองค์กรจะมีวิธีการจัดการอบรมบุคลากรที่แตกต่างกัน วัตถุประสงค์โดยรวมก็เพื่อ อบรมให้บุคลากรมีความพร้อม สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์จริง และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องภายใต้สภาวะกดดันที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ชงชัย สันติวงษ์ (2542) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และ/หรือทัศนคติของพนักงาน เพื่อที่จะให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต และเกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร

7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ร้านฟาสต์ฟู้ดทั้งหมดมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ ฦกฐพัณฑ์ เขจรนนท์ (2545) ที่ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบ ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อทำการวัดคุณค่าของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด ว่าเหมาะสมกับมาตรฐานที่กำหนดและเหมาะสมกับรายได้ที่บุคลากรได้รับจากองค์กรหรือไม่ ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นไป โดยเมื่อมีการทำงานไปได้สักช่วงเวลาหนึ่ง จะมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยส่วนใหญ่จะเลือกใช้ การตรวจสอบรายการ การพิจารณาการปฏิบัติงาน และการประเมินตามผลงาน เหตุผลที่เลือกใช้วิธีเหล่านี้เนื่องจากการประเมินสามารถวัดได้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน ยุติธรรม ซึ่งผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะมีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทน พิจารณาการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ตลอดจนการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงาน

8. ค่าตอบแทน ฦกฐพัณฑ์ เขจรนนท์ (2545) ได้กล่าวถึง ส่วนประกอบของค่าตอบแทนที่สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ ค่าตอบแทนเนื่องจากความสำคัญของงาน ได้แก่ ค่าจ้างและค่าล่วงเวลา ค่าตอบแทนเพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนพิเศษ ผลประโยชน์อื่น ซึ่งก็สอดคล้องกับที่ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดได้ปฏิบัติในการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงาน นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าตอบแทนของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน คือ ค่างานเปรียบเทียบ การปฏิบัติงาน ความอาวุโส ประสบการณ์ และความสามารถ โดยมีปัจจัยแวดล้อม คือ ระดับค่าจ้างทั่วไป ศักยภาพขององค์กร และค่าครองชีพในปัจจุบัน

9. สวัสดิการและผลประโยชน์ ร้านฟาสต์ฟู้ดทั้งหมดมีการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานเพื่อเป็นการรักษาและจูงใจให้พนักงานที่มีความสามารถ ทำงานร่วมกับทางร้านต่อไป มีหลักการในการพิจารณาการจัดสวัสดิการแก่พนักงานดังนี้คือ สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการ ความสามารถในการจ่ายของ

องค์กร ความยืดหยุ่นที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และประสิทธิภาพของการทำงาน โดยมีการจัดสวัสดิการในด้านบริการสุขภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความมั่นคง ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ ด้านนันทนาการ บริการด้านการให้คำปรึกษา โบนัสและเงินสวัสดิการ ตลอดจนบริการอื่นๆ ซึ่งก็สอดคล้องกับการศึกษาของ ฌ็อง-ฌัก กูว์แซง (2545)

10. สุขภาพและความปลอดภัย อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาโดยส่วนใหญ่เป็นอุบัติเหตุที่ไม่สร้างความบาดเจ็บและสร้างความบาดเจ็บเล็กน้อยเท่านั้น มีอุบัติเหตุที่สร้างความบาดเจ็บรุนแรงเกิดขึ้นบ้าง ซึ่งทางร้านมีแนวทางในการป้องกันอุบัติเหตุ ที่สอดคล้องกับ ฌ็อง-ฌัก กูว์แซง (2545) ได้กล่าวไว้ ดังนี้คือ การวิเคราะห์สาเหตุของอุบัติเหตุ การลดสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย การลดการกระทำที่ไม่ปลอดภัย และส่งเสริมแนวคิดด้านการป้องกัน ซึ่งวิธีสุดท้ายจะนำมาใช้มากที่สุดนโยบายของร้านฟาสต์ฟู้ด โดยมีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับ นันทนา กำนวน (2545) ที่กล่าวว่า การจัดการด้านสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานได้แก่ การดำเนินงานเพื่อให้ได้บุคคลที่สุขภาพดีที่สุดเข้ามาทำงาน ตลอดจนเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และธำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดีของบุคลากรภายในองค์กร

11. วินัยบุคลากร ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัยแก่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาของร้านฟาสต์ฟู้ดส่วนใหญ่จะมีขั้นตอนการลงโทษ ที่สอดคล้องกับที่ ฌ็อง-ฌัก กูว์แซง (2545) ได้ลำดับไว้ คือ การตักเตือน ทั้งเป็นการตักเตือนด้วยวาจา และการตักเตือนด้วยวาจาพร้อมกับบันทึกข้อมูล และการตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การพักงาน การลดขั้น การตัดเงินเดือน และการไล่ออก ซึ่งวิธีสุดท้ายจะใช้ในกรณีที่พนักงานทำความผิดรุนแรง เช่น การทุจริตเงินของทางร้าน เป็นต้น

12. ปัญหาด้านอัตราการหมุนเวียนของพนักงานที่สูงของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแห่งที่ 5 ซึ่งขึ้นอยู่กับเงินค่าจ้างที่ได้รับในแต่ละเดือน อีกทั้งพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย นีโกยาจะลาออกเมื่อใดก็ได้ สอดคล้องกับรายงานของ J.Dreyfuss (2533) ที่กล่าวว่า การจ้างเด็กวัยรุ่นในสหรัฐอเมริกาเพื่อมาทำงานในร้านแมคโดนัลด์ พบว่าวัยรุ่นในเมืองมักจะทำงานได้ไม่กี่เดือนแล้วลาออกโดยจะหาเงินให้เพียงพอสำหรับซื้อสิ่งของที่ตนอยากได้

13. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาจะมีข้อดี คือ มีความสดใสรวมถึงมีความกระตือรือร้นในการทำงานแตกต่างจากพนักงานแบบอัตรากำลังเต็มเวลาที่ทำงานติดต่อกันมาทั้งวัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด 3Es ของ Elwood N. Chapman (2537) ซึ่งสำรวจพบว่าพนักงานที่อยู่ในวัยหนุ่มสาวจะมีกำลังความสามารถ ความกระตือรือร้น และความตื่นตัวในการทำงานที่มากกว่าพนักงานที่อยู่ในวัยกลางคน หรือวัยใกล้จะเกษียณอายุ อีกทั้งยังพบว่าผู้ที่ทำงาน

เต็มเวลาตามปกติ 8 ชั่วโมงทุกวันติดต่อกันเป็นเวลา 1 สัปดาห์ จะเกิดความเหนื่อยล้า ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีชั่วโมงการทำงานต่อวันน้อยกว่า

14. จากผลการศึกษาพบว่า เหตุผลส่วนใหญ่ในการทำงานของพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาคือ ต้องการเงินสำหรับใช้จ่าย เสริมสร้างประสบการณ์และความรับผิดชอบ ทำให้รู้จักค่าของเงิน และเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2546) ที่พบว่า เหตุผลส่วนใหญ่ที่นักเรียนนักศึกษาต้องการทำงานนอกเวลาเรียน คือทำให้รู้จักรับผิดชอบตนเองมากขึ้น มีประสบการณ์ในการทำงาน รู้จักค่าของเงินมากขึ้น และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

15. จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการจ้างงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด คือ เยาวชนรุ่นใหม่ไม่ค่อยมีความอดทน ต้องปลุกฝังความรับผิดชอบให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2546) ที่พบว่า ปัญหาของผู้ประกอบการจากการจ้างนักเรียนนักศึกษา ได้แก่ การไม่มีความรับผิดชอบเพียงพอ และไม่มี ความอดทน

ข้อค้นพบ

1. พนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา คือ พนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานต่อวันสั้น โดยเกิดจากความสมัครใจของบุคคลผู้ประสงค์จะทำงานเป็นผู้เลือกเวลาเอง และมีชั่วโมงการทำงานรวมทั้งสั้นน้อยกว่าการทำงานปกติ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าลักษณะเฉพาะของพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา คือส่วนใหญ่จะเป็นการทำงานพิเศษที่นอกเหนือจากการเรียน โดยมีชั่วโมงการทำงานต่ำสุด 4 ชั่วโมงต่อวัน และพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดบางแห่ง จะทำงานถึง 8 ชั่วโมงต่อวันซึ่งเท่ากับพนักงานแบบอัตราค่าจ้างเต็มเวลา

2. จากการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างองค์กรในส่วนของข้อมูลทั่วไปขององค์กร ได้แก่ ลักษณะการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนที่นั่งภายในร้าน การมีบริการส่งอาหารตามบ้าน กลุ่มลูกค้าหลักที่เข้ามาใช้บริการ จำนวนพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลาและพนักงานแบบอัตราค่าจ้างเต็มเวลา เวลาเปิดทำการของร้าน เวลาเริ่มงานและเลิกงานจริงของพนักงาน ชั่วโมงการทำงานต่ำสุดและสูงสุดต่อวันของพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา และหน้าที่ภายในร้านของพนักงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลา

3. จากการศึกษา พบว่า ข้อมูลที่เกี่ยวกับการจ้างงานแบบอัตราค่าจ้างบางเวลานั้น โดยภาพรวมเหมือนกัน ทั้งวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ขั้นตอนการเริ่มต้นงาน การฝึกอบรมบุคลากรก่อนการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและ

ผลประโยชน์ของพนักงาน สุขภาพและความปลอดภัย วินัยบุคลากร โดยองค์กรทั้งหมดมีการวางแผนและดำเนินงานเกี่ยวกับการจ้างบุคลากรที่ค่อนข้างเป็นแบบแผนแน่นอน ซึ่งอาศัยทั้งนโยบายจากบริษัทและประสบการณ์ของผู้จัดการ ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องบุคลากร

4. ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้ามาทำงานในตำแหน่งพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลานั้น องค์กรทุกแห่งจะพิจารณาจากคุณลักษณะที่สำคัญของผู้สมัคร ได้แก่ ความกระตือรือร้น อธิษาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีไหวพริบปฏิภาณ มีความอดทนสนใจ และรักงานบริการ

5. ปัญหาขององค์กร ที่เกิดจากการจ้างงานพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาการเข้างานไม่ตรงต่อเวลา ขาดงานเป็นประจำ ปัญหาการมีพฤติกรรมขณะปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน มีเรื่องทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงาน ปัญหาสุดท้าย คือ ความไม่ซื่อสัตย์ ที่ค่อนข้างพบมากพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา

6. ประโยชน์ที่องค์กรได้รับ จากการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลา คือ พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลามีความกระตือรือร้นในการทำงานมาก แตกต่างจากพนักงานประจำที่ทำงานติดต่อกันมาทั้งวัน และยังช่วยให้ทางร้านสามารถบริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่ ทุกช่วงเวลา ช่วยลดปัญหาการขาดแคลนพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่ผู้ใช้บริการมาก สามารถบริหารงานบุคคลได้ง่ายกว่าพนักงานแบบอัตรากำลังเต็มเวลา ลดความยุ่งยากซับซ้อน ทั้งเรื่องการกำหนดระเบียบข้อบังคับ การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ นอกจากนี้ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน ขององค์กร และมีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงต่อจำนวนของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

7. ผลเสียที่จะเกิดกับองค์กรเมื่อมีการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลา คือ พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาส่วนใหญ่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรน้อย ก่อให้เกิดปัญหาทุจริตตามมา และยังมีอัตราการลาออกสูงในพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา ทำให้องค์กรต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่าย ในการสรรหาบุคลากรมาทดแทน

8. จากการศึกษาเรื่องการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการสมัครงานแก่นักเรียนนักศึกษา และผู้ที่ต้องการทำงานนอกเวลา โดยทำให้ทราบถึงวิธีการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ และวินัยบุคลากร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

1. จากปัญหาด้านการวางแผนบุคลากร ซึ่งกำลังคนที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการของทางร้าน คือการมีจำนวนพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลามากเกินไป อาจต้องลดจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานให้สั้นลง และหากอัตราการหมุนเวียนพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาสูง ทำให้ทางร้านมีบุคลากรไม่เพียงพอ อาจกำหนดให้พนักงานต้องทำงานกับองค์กรให้ครบภายในระยะเวลาที่กำหนดเช่น ภายใน 1 ปี ประกอบกับการมีระบบจูงใจที่เหมาะสม เช่น การเลื่อนตำแหน่ง ปรับเงินค่าจ้าง รวมถึงสวัสดิการในด้านต่างๆ เป็นต้น
2. จากปัญหาด้านการสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเข้ามาทำงานในตำแหน่งพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา ในด้านเวลาการทำงานนั้น พบว่าผู้สมัครส่วนใหญ่จะเลือกเวลาตรงกันในช่วงเย็นคือหลัง 18.00 น. เป็นต้นไป ทั้งๆที่ช่วงที่ขายดีและมีความต้องการพนักงานมากคือช่วงเวลาระหว่าง 12.00 – 18.00 น. โดยทางร้านอาจจัดให้พนักงานแบบอัตรากำลังเต็มเวลาทำงานในช่วงนี้แทนหากกำลังคนไม่เพียงพอ และทำการพิจารณาค้นหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อไป ซึ่งไม่ควรให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบ ของผู้จัดการแต่เพียงผู้เดียวควรมีทีมงานช่วยเหลือ อาจเป็นหัวหน้าฝ่ายต่างๆในองค์กร เพราะจะทำให้เกิดความละเอียดรอบคอบในการพิจารณา และยังได้บุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่ง จะส่งผลให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย
3. จากปัญหาด้านการฝึกอบรม ซึ่งเวลาของผู้ฝึกอบรมและผู้เข้ารับการอบรมไม่ตรงกัน อีกทั้งความสามารถในการรับรู้ของพนักงานต่ำ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการฝึกอบรมให้มากขึ้น รวมถึงจัดเวลาการอบรมที่เหมาะสมแก่ทั้งสองฝ่าย เพื่อเพิ่มเติมความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องแก่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา จะช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานลง เสริมสร้างความประทับใจ และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ควรสนับสนุนให้มีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกายและจิตใจที่จะสามารถเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น
4. ในขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่ควรให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบ ของผู้จัดการร้านแต่เพียงผู้เดียวควรมีทีมงานช่วยประเมินร่วมด้วย เพื่อเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการพิจารณา รวมถึงลดปัญหาการลำเอียง โดยใช้ความรู้ที่ศึกษากันมากกว่าเหตุผล
5. ในการจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ขององค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน เป็นการหารือร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงานเพื่อเสนอความคิดในการปรับปรุงและแก้ไขสวัสดิการเดิม เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์

โดยตรงจากสวัสดิการที่องค์กรจัดให้และเพื่อให้สวัสดิการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างแท้จริง

6. ปัญหาด้านวินัยบุคลากรที่พบซึ่งได้แก่ ปัญหาการเข้างานไม่ตรงต่อเวลา ขาดงานเป็นประจำ ปัญหาการมีพฤติกรรมขณะปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่ปฏิบัติงานตามขั้นตอน มีเรื่องทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงปัญหาความไม่ซื่อสัตย์ ที่ค่อนข้างพบมากพนักงานอัตรากำลังบางเวลานั้น ผู้ประกอบการควรดำเนินการพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยร่วมกันทำงานเป็นทีม ตั้งแต่ การคัดเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดี มีการชี้แจงกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรอย่างชัดเจนในขั้นตอนการปฐมนิเทศ จัดหาบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อทำหน้าที่ที่พึงฝึกรวมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม รวมถึงจัดสรรสวัสดิการและค่าตอบแทนอย่างเพียงพอ ดูแลรักษาสุขภาพ ความปลอดภัยของพนักงาน และสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และสุดท้ายหากเกิดปัญหาขึ้นองค์กรควรมีขั้นตอนการดำเนินการทางวินัยสำหรับพนักงานอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จึงควรมีการศึกษาแบบเจาะลึกในเรื่องการสรรหาและคัดเลือกพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
2. ควรศึกษาในเรื่อง ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ ว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานมากหรือน้อย อย่างไร และควรศึกษาหาแนวทางในการจัดสวัสดิการและประโยชน์ของพนักงาน ให้ตรงกับความต้องการของพนักงานในองค์กรมากที่สุด
3. ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะในแง่ของผู้ประกอบการเท่านั้น และเพื่อให้ได้มุมมองที่ครบถ้วนเกี่ยวกับการจ้างงานแบบอัตรากำลังบางเวลาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงควรมีการศึกษาข้อมูลจากบุคลากรที่ทำงานเป็นพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาเพิ่มเติมด้วย เพื่อศึกษาถึงกระบวนการสมัครงาน ความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงปัญหาที่เกิดจากการทำงาน เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการสมัครงานแก่นักเรียน นักศึกษา และผู้ที่ต้องการทำงานนอกเวลา รวมถึงเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการบริหารงานในองค์กร
4. ควรมีการจัดทำกรณีศึกษาขององค์กรที่เป็นแบบอย่างการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมในด้านการบริหารงานบุคคล ซึ่งพิจารณาจากการบริหารงานภายในองค์กร ความพึงพอใจของพนักงาน และความพึงพอใจของลูกค้า

