

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา

สรุปผล

หลักในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างกับบุคคลที่เสนอโดย James House นั้น จะต้องพิจารณาในสามประการ หนึ่ง ใช้หลัก The Component principle เป็นการพิจารณาว่าโครงสร้างในระดับมหภาคนั้นมีแง่มุมใดที่จะมีอิทธิพลต่อบุคคล ประการที่สองคือหลัก The Proximity principle คือเราต้องแยกย่อยในลักษณะประการที่หนึ่งลงไปอีก คือจะพิจารณาว่าโครงสร้างในลักษณะใดที่จะเป็นตัวส่งผ่านหรือได้รับอิทธิพลจากโครงสร้างระดับมหภาคไปสู่ระดับจุลภาค และประการที่สาม The Psychological principle คือพิจารณาว่าบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากโครงสร้างนั้น มีการรับรู้ต่อโครงสร้างและมีการตอบสนองอย่างไร

ในการศึกษาเรื่อง แมคโดนัลด์ทากิวัตนันท์ ร้านภัตตาคารอาหารด่วน กับ กระบวนการทำงานแบบแมค ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการทำความเข้าใจกระบวนการ McDonaldization ที่เข้ามาสู่สังคมไทยผ่านระบบการบริหารภัตตาคารอาหารด่วน ว่ามีกระบวนการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อกระบวนการท้องถิ่นอย่างไร ซึ่งวิธีการทำงานของพนักงานภายใต้ระบบการทำงานแบบแมคและเสริมการตรวจสอบการทำงานเบื้องต้นว่า พนักงานรับรู้ ประเมินและตอบสนองต่องานแบบแมคอย่างไร ก็โดยใช้หลักการวิเคราะห์ดังที่กล่าวมา โดยได้ผลสรุปดังนี้

1 ร้านอาหารด่วนมีการปรับตัวให้เข้ากับความเป็นท้องถิ่นโดยมีลักษณะคือ

- 1.1 ผู้รับลิขสิทธิ์การค้าของร้านอาหารด่วนจะมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการตลาดโดยให้เข้ากับความเป็นท้องถิ่น เช่นการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ การจัดโปรโมชั่นพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น
- 1.2 มีการปรับเปลี่ยนและเพิ่มรายการอาหาร เพื่อให้มีความหลากหลายและมีรสชาติคุ้นลิ้นคนในท้องถิ่น
- 1.3 มีการปรับเปลี่ยนความหมายของพื้นที่ โดยการทำให้พื้นที่ร้านอาหารด่วนไม่จำเป็นต้องรีบบริโภคอีกต่อไปอีกทั้งยังมีการจัดกิจกรรมภายในร้านเช่นการจัดงานวันเกิด เป็นต้น
- 1.4 เด็กกลายเป็นกลุ่มเป้าหมายของร้าน โดยมีการเล่นเกมของเล่นให้กับการซื้ออาหารและการเสริมสนามเด็กเล่นเข้ามาไว้ในร้าน
- 1.5 มีการเพิ่มในเรื่องของการให้บริการ พนักงานที่ทำงานภายในร้านส่วนหนึ่งต้องคอยเก็บเศษอาหารของลูกค้าไปทิ้ง

2 ชีวิตการทำงานภายในร้านอาหารด่วน พบว่า ลักษณะของงานภายในร้านอาหารด่วนนั้นจะสะท้อนลักษณะของงานแบบแมคในทุกมิตี เมื่อแบ่งงานออกเป็นแต่ละประเภทแล้ว พบว่างานที่สะท้อนลักษณะของงานแบบแมคในทุกมิตีคืองานครัว ซึ่งมีมิติของการเป็นงานง่าย ๆ งานซ้ำซาก เป็นงานที่ใช้เวลาในการทำงานอย่างคุ้มค่าที่สุดและเป็นงานที่มีการควบคุมพนักงานด้วยเทคโนโลยี ส่วนงานที่สะท้อนมิติลักษณะของความซ้ำซากในการทำงานและเป็นงานง่าย ๆ ก็คืองานเคาน์เตอร์และงานลิอบบี้

3 ในแง่ของมิติเชิงอัตวิสัย พนักงานจะรับรู้มิติต่าง ๆ ของงานแบบแมคต่าง ๆ กันไปตามหน้าที่ภายในร้าน กล่าวคือ พนักงานครัว จะรับรู้ถึงมิติของการเป็นงานง่าย ๆ การเป็นงานที่ใช้เวลาในการทำงานอย่างคุ้มค่า และการเป็นงานที่ควบคุมพนักงานด้วยเทคโนโลยี ส่วนพนักงานเคาน์เตอร์กับพนักงานลิอบบี้ต่างก็รับรู้ในเรื่องการเป็นงานซ้ำซาก พนักงานประเมินการรับรู้ต่องานแบบแมคในลักษณะเชิงบวก และไม่มีความรู้สึกว่าการทำงานแบบแมคเป็นการลดทอนความเป็นมนุษย์

นัยเชิงทฤษฎี

1 สำหรับแนวคิดเรื่องกระบวนการ McDonaldization ซึ่งในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการโลกาภิวัตน์อาจไม่ได้แพร่ขยายเข้าไปสู่สังคมต่าง ๆ เพียงด้านเดียวหรือไม่ได้มีมิติของการครอบงำเสมอไป หากแต่ยังต้องมีการปรับเปลี่ยน ปรับโฉม เพื่อให้มีการเข้ากันได้กับลักษณะของท้องถิ่นด้วย ดังเช่นที่ นักทฤษฎีโลกาภิวัตน์เช่น Pieterse เสนอว่าต้องมองลักษณะของกระบวนการนี้เป็นในลักษณะลูกผสม (hybrid) ซึ่งจะทำให้เราเข้าใจปรากฏการณ์นี้ได้เข้าใจยิ่งขึ้น

2 ลักษณะของการลดทอนความเป็นมนุษย์อันเกิดจากการทำงานแบบแมคในการศึกษาครั้งนี้ อาจไม่เกิดขึ้น เนื่องจากปัจจัยสองประการ ประการแรกเกี่ยวกับระยะเวลาในการทำงาน อันอาจทำให้พนักงานยังไม่รับรู้ต่อลักษณะของงานแบบแมค และประการที่สอง การทำงานเป็นงานแบบชั่วคราว พนักงานไม่ได้คิดจะประกอบอาชีพนี้ในระยะยาว จึงอาจทำให้ไม่ได้รับรู้ลักษณะของงานแบบแมค

3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับโครงสร้างตามแนวการศึกษาของ James House มีคุณูปการต่อการศึกษาครั้งนี้คือ เป็นการชี้ให้เห็นถึงว่าผลกระทบจากโครงสร้างจะมีอิทธิพลต่อบุคคลก็โดยผ่านโครงสร้างระดับกลาง (meso) ซึ่งจะเป็นตัวส่งผ่านไปยังบุคคลอีกทีหนึ่ง ในการศึกษาครั้งนี้ กระบวนการ McDonaldization ส่งผลต่อบุคคลได้โดยผ่านองค์กรหรือร้านอาหารด่วนหรือการทำงานแบบแมค

ข้อจำกัดในการศึกษา

1 ข้อจำกัดในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้ศึกษาไม่ได้รับอนุญาตเข้าถึงข้อมูลในสวนของผู้บริหารร้านอาหารต่วน ดังนั้นการข้อมูลในส่วนนี้จึงเป็นข้อมูลทุติยภูมิ ทำให้การวิเคราะห์ไม่เห็นภาพชัดเจนนัก

2 ข้อจำกัดในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในระดับพนักงาน เนื่องจากว่าการสัมภาษณ์พนักงานร้านอาหารต่วนเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมายของทางร้าน ผู้ศึกษาจึงต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่คนรู้จัก จึงได้กลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก ไม่เพียงพอในการวิเคราะห์หาความหมายร่วมของพนักงาน