

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ  | ก    |
| บทคัดย่อภาษาไทย  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                                     | ฉ    |
| สารบัญตาราง  | ญ    |
| บทที่ 1 บทนำ   |      |
| หลักการและเหตุผล                                       | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา                                | 2    |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา                           | 3    |
| นิยามศัพท์   | 3    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง          |      |
| แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล               | 4    |
| วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง                                  | 26   |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา                            |      |
| ขอบเขตการศึกษา   | 29   |
| วิธีการศึกษา   | 30   |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา                                     |      |
| ส่วนที่ 1 การสรุปข้อมูลเชิงพรรณนาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด | 33   |
| การสรุปข้อมูลเชิงพรรณนาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแห่งที่ 1  | 33   |
| การสรุปข้อมูลเชิงพรรณนาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแห่งที่ 2  | 37   |
| การสรุปข้อมูลเชิงพรรณนาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแห่งที่ 3  | 43   |
| การสรุปข้อมูลเชิงพรรณนาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแห่งที่ 4  | 47   |
| การสรุปข้อมูลเชิงพรรณนาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแห่งที่ 5  | 52   |
| การสรุปข้อมูลเชิงพรรณนาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแห่งที่ 6  | 59   |
| การสรุปข้อมูลเชิงพรรณนาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแห่งที่ 7  | 63   |
| การสรุปข้อมูลเชิงพรรณนาของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแห่งที่ 8  | 68   |

สารบัญ (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในภาพรวมของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด | 74   |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกิจการ                                      | 74   |
| ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจ้างงานแบบอัตราค่าจ้างบางส่วน            | 80   |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ             |      |
| สรุปผลการศึกษา  | 98   |
| อภิปรายผลการศึกษา   | 103  |
| ข้อค้นพบ  | 107  |
| ข้อเสนอแนะ  | 109  |
| บรรณานุกรม  | 111  |
| ภาคผนวก   | 113  |
| ประวัติผู้เขียน   | 119  |

สารบัญตาราง

| ตาราง |  | หน้า |
|-------|--|------|
| 1     | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามลักษณะการประกอบธุรกิจ  | 74   |
| 2     | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามระยะเวลาการเปิดดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่                               | 74   |
| 3     | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามจำนวนที่นั่งภายในร้าน  | 75   |
| 4     | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามการมีบริการส่งอาหารตามบ้าน (Delivery)                                    | 75   |
| 5     | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการ                                    | 75   |
| 6     | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามกลุ่มสัญชาติของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ                                  | 76   |
| 7     | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามจำนวนพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาภายในร้านเทียบกับพนักงานทั้งหมดภายในร้าน | 76   |
| 8     | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามเวลาทำการต่อวัน  | 76   |
| 9     | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามเวลาเริ่มทำงานจริงของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาก่อนเปิดให้บริการลูกค้า  | 77   |
| 10    | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามเวลาเลิกทำงานจริงของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาหลังปิดให้บริการลูกค้า    | 77   |
| 11    | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามชั่วโมงการทำงานต่ำสุดต่อวันของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา                | 78   |
| 12    | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามชั่วโมงการทำงานสูงสุดต่อวันของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา                | 78   |
| 13    | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามหน้าที่ภายในร้านของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา                           | 79   |
| 14    | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนบุคลากร                             | 80   |
| 15    | จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามปัจจัยหลักที่มีผลต่อการวางแผนความต้องการกำลังคน                          | 80   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 16 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาช่วยในการวางแผนบุคลากร  | 81   |
| 17 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามเทคนิคในการพยากรณ์เกี่ยวกับการวางแผนบุคลากร  | 81   |
| 18 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามระยะเวลาของแผนบุคลากร  | 82   |
| 19 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามแหล่งที่มาในการสรรหาบุคลากรเพื่อทำหน้าที่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา                             | 82   |
| 20 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามวิธีการสรรหาพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาจากแหล่งภายนอกองค์กร                                      | 83   |
| 21 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามขั้นตอนการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้ามาทำหน้าที่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา                         | 83   |
| 22 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามคุณสมบัติของผู้สมัครที่ถูกใช้ในการพิจารณาคัดเลือกเพื่อเข้ามาทำหน้าที่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา | 84   |
| 23 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามบุคคลที่มีหน้าที่ในการคัดเลือกพนักงานขั้นสุดท้าย   | 85   |
| 24 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามระยะเวลาทดลองงานของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา   | 86   |
| 25 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามลักษณะของการปฐมนิเทศพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา  | 86   |
| 26 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฐมนิเทศแก่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาที่เข้ามาใหม่                 | 87   |
| 27 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามการนำระบบที่เลี้ยงมาใช้กับพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาที่เข้ามาใหม่                               | 87   |
| 28 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามผู้ที่ทำหน้าที่เลี้ยงให้แก่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาที่เข้ามาใหม่                              | 87   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 29 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามผู้ที่รับผิดชอบในการฝึกอบรมให้แก่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา                                     | 88   |
| 30 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามวิธีที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา  | 88   |
| 31 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามการจัดให้มีการทดสอบความรู้แก่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรม               | 89   |
| 32 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามผู้ที่มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา                              | 89   |
| 33 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามวิธีที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา                              | 90   |
| 34 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามการนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ | 90   |
| 35 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามการมีบุคลากรจากส่วนกลางมาประเมินร้านอาหารและประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน                       | 91   |
| 36 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามการมีระบบการเลื่อนขั้นตำแหน่งงานให้แก่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา                                | 91   |
| 37 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามส่วนประกอบของค่าตอบแทนที่ให้แก่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา                                       | 92   |
| 38 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามค่าจ้างรายชั่วโมงที่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลาได้รับ  | 92   |
| 39 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ใช้พิจารณาจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา                       | 93   |
| 40 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามนโยบายในการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร  | 94   |
| 41 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามชนิดของสวัสดิการที่องค์กรจัดสรรให้แก่พนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา                                 | 94   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 42 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จำแนกตามหลักการพื้นฐานที่องค์กรใช้ในการจัดระบบสวัสดิการ                     | 95   |
| 43 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดจำแนกตามประเภทของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา         | 95   |
| 44 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดจำแนกตามแนวทางปฏิบัติในการป้องกันอุบัติเหตุสำหรับพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา | 96   |
| 45 แสดงจำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดจำแนกตามประเภทของปัญหาด้านวินัยของพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา            | 96   |
| 46 จำนวนและร้อยละของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดจำแนกตามวิธีการดำเนินการทางวินัยสำหรับพนักงานแบบอัตรากำลังบางเวลา            | 97   |