

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วง  
การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19

**Factors affecting the Performance Effectiveness of Employees in fast food  
restaurant During the Coronavirus disease (COVID-19) outbreak**

ไกรณเชษฐ์ เกตุเจริญวัฒน์

**บทความ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 จำแนกดังนี้ 1.) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ที่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2.) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดของร้านเซสเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 หรือเทียบเท่า หารายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท มีสถานภาพโสด มีประสบการณ์การทำงานที่ร้านอาหาร ณ ปัจจุบัน 1-3 ปี ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent T-Test, One Way ANOVA และ Multiple Linear Regression พบว่า 1. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงานที่ร้านอาหาร ณ ปัจจุบัน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 2. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ:** ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด, พนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด, คุณภาพชีวิตการทำงาน, ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน, เชื้อไวรัส Covid-19

## **ABSTRACT**

The objectives of this study “Factors affecting the Performance Effectiveness of Employees in fast food restaurant During the Coronavirus disease (COVID-19) outbreak” were 1.) to study the performance effectiveness during the Coronavirus disease (COVID-19) outbreak of fast-food restaurant employees with different personal attributes and 2.) to ascertain whether quality of work life during the Coronavirus disease (COVID-19) outbreak had an influence on the performance effectiveness of fast-food restaurant employees. Questionnaires were used to collect data from the sample of Chester’s employees. Data were analyzed employing Independent T-Test, One Way ANOVA and Multiple Regression Analysis. The majority of the respondents were female aged under 20 with a 6th grade or equivalent. Most of them had 1-3 years working experience at current restaurants with single with salary ranging from 10,001-20,000 Baht. The findings showed that employee’s performance effectiveness varied significantly by sex, ages, educational levels, salaries and work experience at current restaurants; the quality of work life during the Coronavirus disease (COVID-19) outbreak had a statistically significant influence on performance effectiveness.

**Keywords:** Fast food restaurant, Employees in fast food restaurant, Personal Attributes, Quality of Work Life, Performance Effectiveness, Coronavirus disease (COVID-19)

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันผู้บริโภคชาวไทยมีความนิยมที่จะเลือกรับประทานอาหารนอกบ้านเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป จากครอบครัวขนาดใหญ่ขยายออกเป็นครอบครัวเดี่ยว และด้วยลักษณะงานที่จะต้องออกไปทำนอกบ้าน รวมไปถึงถึงลักษณะที่อยู่อาศัยที่ไม่อำนวยต่อการประกอบอาหารภายในบ้าน ทำให้ครอบครัวหลายครอบครัวในปัจจุบันเลือกที่จะออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน หรือเลือกที่จะรับประทานอาหารปรุงสำเร็จจากร้านอาหาร ธุรกิจร้านอาหารเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่กำลังเป็นที่น่าสนใจในปัจจุบัน เนื่องจากสภาพสังคม และวิถีชีวิตของคนในสังคมกำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุค 4.0 ผู้บริโภคกำลังต้องการความสะดวก รวดเร็ว รสชาติที่ดีและคุณภาพ ไปพร้อม ๆ กัน ร้านอาหารจึงเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุด จึงทำให้เกิดการลงทุนเพิ่มมากขึ้นในธุรกิจร้านอาหาร หนึ่งในรูปแบบร้านอาหารที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องคือ ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จากการที่ธุรกิจร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดกำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน เนื่องจากอาหารฟาสต์ฟู้ดสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันได้อย่างดี นอกจากด้านรสชาติที่ถูกปากผู้บริโภคแล้ว อีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นที่นิยมนั้นคือ มาตรฐานที่คงที่ รวมไปถึงด้านสุขอนามัยซึ่งได้รับการรับประกันตามมาตรฐาน ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคในปัจจุบันให้ความสนใจมาก จึงทำให้ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดได้รับความสนใจที่เพิ่มขึ้น

แต่ในปัจจุบันปี พ.ศ.2563 ได้เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ซึ่งเป็นโรคติดต่อซึ่งสามารถติดต่อจากคนสู่คนได้ ทั้งจากของเสียดังกล่าว กระทบการหายใจ รวมไปถึงการสัมผัสวัตถุติดต่อกัน ในช่วงแรกของการระบาดในประเทศไทยทางภาครัฐได้ออกมาตรการเพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ซึ่งมาตรการที่ออกมานั้นส่งผลกระทบต่อการทำงานในภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งร้านอาหารที่เป็นสถานที่ที่มีการไหลเวียนของประชาชนอยู่ตลอดเวลาทำการ รวมไปถึงการทำงานที่ต้องพึ่งพาแรงงานคนเป็นหลัก ในสภาวะการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 จึงส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรภายในร้านอาหาร ทำให้รูปแบบการทำงาน และการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงไปจากรูปแบบเดิมเนื่องจากมาตรการการควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ด้วยรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอาจจะส่งผลให้ประสิทธิผลของบุคลากรเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งประสิทธิผลที่เปลี่ยนแปลงไปอาจจะส่งผลต่อการทำงาน และการบริการลูกค้า ดังนั้นผู้ประกอบการร้านอาหารควรคำนึงถึงประสิทธิภาพของพนักงานด้วย เนื่องจากประสิทธิผลของบุคลากรจะส่งผลต่อลูกค้าทั้งในด้านคุณภาพ และการบริการ

จากปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้วิจัยสังเกตเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรในร้านอาหาร ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนให้ร้านอาหารสามารถผ่านพ้นสภาวะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ไปได้ ทำให้ผู้วิจัย

มองเห็นถึงจุดเล็ก ๆ หลาย ๆ จุดที่เมื่อรวมเข้าด้วยกัน จะมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจอย่างแท้จริง ทั้งยัง ทำให้สังคมการทำงานในร้านอาหารมีความสุขมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดภายใต้ต้องการขนาดใหญ่ที่ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรของร้านอาหารอย่างแท้จริง และได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดสำหรับ พนักงานร้านอาหารไว้อย่างชัดเจน แสดงให้เห็นว่าร้านอาหารมีความใส่ใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การคัดสรรบุคลากร การฝึกอบรมให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ตลอดจนการสร้าง ให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานในสภาวะการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมุ่งเน้นไปที่ตัวบุคลากร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดที่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในช่วงของการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงของการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19

### สมมติฐานของการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 พนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 (New Normal) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ใช้สถิติ Independent T-Test และ One-Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน
2. สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 (New Normal) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ใช้สถิติ Multiple Regression เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรต้น 2 ตัวที่มีต่อตัวแปรตาม

### ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ พนักงานทุกตำแหน่งงานร้านอาหารเชสเตอร์ เนื่องจากเป็นบริษัทที่ประกอบกิจการร้านอาหารที่มีขนาดใหญ่มีจำนวนสาขา 200 สาขา มีความหลากหลายของประชากรเหมาะสำหรับการเก็บข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการเก็บข้อมูล คือพนักงานทุกตำแหน่งในร้านอาหารเชสเตอร์ทั่วประเทศจำนวน 300 คน

จากงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการ ปฏิบัติงาน โดยใช้ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 (New Normal) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน ณ ปัจจุบัน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 (New Normal) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

2.1 คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทน

2.2 คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

2.4 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงของการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพของงาน

2. การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

งานวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### คุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์การอนามัยโลก (WHOQOL - REF -THAI, 2541) ให้คำจำกัดความว่าคุณภาพชีวิตเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อตำแหน่งชีวิตของตนในบริบทของวัฒนธรรมและระบบคุณค่าต่าง ๆ ที่เขา เกี่ยวข้องอยู่และในส่วนที่สัมพันธ์กับบรรดาเป้าหมายของชีวิตของเขา รวมทั้งการคาดหมาย มาตรฐานและสิ่งเกี่ยวข้องต่าง ๆ ของเขาด้วยแนวคิดนี้รวมถึงสุขภาพกาย สภาวะจิตใจ ความเป็น อิสระหรือความเป็นตัวของตัวเอง ความสัมพันธ์ทางสังคม ความเชื่อและความสัมพันธ์ของเขากับ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเขา

องค์การศึกษาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO, 1981) ได้ให้ ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพชีวิตเป็นการรับรู้ และประเมินภาวะต่าง ๆ ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ

งาน และสภาพแวดล้อมของงาน และการรับรู้ และการประเมินของบุคคลนี้ จะแตกต่างกันไปตามพื้นฐานชีวิตของบุคคล สถานภาพ บทบาท และความสามารถของบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช., 2540 หน้า 14) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตที่มีคุณภาพสามารถดำรงอยู่ได้ในสังคมอย่างปกติสุข และการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นนั้น จะรู้ได้โดยการที่คนหรือชุมชนนั้น ๆ ได้บรรลุเกณฑ์ความจำเป็นขั้นพื้นฐานหรือความต้องการขั้นพื้นฐานที่คนหรือชุมชนควรมีหรือควรจะเป็นเพื่อให้มี ชีวิตอยู่ได้อย่างปกติพอสมควรในช่วงเวลาหนึ่ง

Walton (1974. pp 15) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงลักษณะการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการ และความปรารถนาของบุคคลโดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคลสภาพตัวบุคคล หรือสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

Bennett and Tibbitts (1989. pp 5-7) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอันจะส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านงาน เช่น ลักษณะงาน กระบวนการทำงาน ความอิสระในการตัดสินใจ วัสดุอุปกรณ์ ในการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มีระบบการสื่อสารที่ดีบรรยากาศการทำงานที่ดี มีความสะดวกสบายในการทำงาน สังคมการทำงานที่ดี มีผู้นำที่ดี เป็นต้น และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน ได้รับการยอมรับ และรางวัลเมื่อทำงานสำเร็จ ได้รับความเสมอภาค และความยุติธรรมได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองได้รับ การประเมินผล ปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น

### **ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน**

Hoy and Miskel (2001) กล่าวว่า ประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง ผลสำเร็จที่บรรลุเป้าหมาย ขององค์กรทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

Gibson (2000) กล่าวถึง ประสิทธิภาพระดับองค์กรว่าเป็นภาพรวมของประสิทธิภาพระดับ บุคคลและระดับกลุ่ม ปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิภาพระดับองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อม (Environment) เทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ (Strategic Choices) โครงสร้าง (Structure) กระบวนการต่าง ๆ (Processes) และวัฒนธรรม (Culture)

Gross (1975) ให้ความหมายว่าประสิทธิผลเป็นความสอดคล้องที่ดีที่สุดระหว่างกิจการด้าน การปรับตัวและรักษาสภาพดั่งนั้นกิจกรรมขององค์กรซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์กรว่ามี ประสิทธิภาพหรือไม่ประกอบด้วยการได้มาซึ่งทรัพยากรการใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับ ผลผลิตการผลิตผลในรูปบริการหรือสินค้าการปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือด้านการบริการอย่างมี เหตุผลการ

ลงทุนในองค์การการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรมและการตอบสนองความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

## เชื้อไวรัส Covid-19

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (2563) ได้อธิบายเกี่ยวกับเชื้อไวรัส Covid-19 ในเว็บไซต์ของกรมควบคุมโรคเพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชน ไว้ดังนี้

เชื้อไวรัส Covid-19 คือ ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 เป็นตระกูลของไวรัสที่ก่อให้เกิดอาการป่วยตั้งแต่โรคไข้หวัดธรรมดาไปจนถึงโรคที่มีความรุนแรงมาก เช่น โรคระบบทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS-CoV) และโรคระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS-CoV) เป็นต้น ซึ่งเป็นสายพันธุ์ใหม่ที่ไม่เคยพบมาก่อนในมนุษย์ก่อให้เกิดอาการป่วยระบบทางเดินหายใจในคน และสามารถแพร่เชื้อจากคนสู่คนได้ โดยเชื้อไวรัสนี้พบครั้งแรกในการระบาดในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ในช่วงปลายปี 2019

อาการทั่วไป ได้แก่ อาการระบบทางเดินหายใจ มีไข้ ไอ หายใจถี่ หายใจลำบาก ในกรณีมีอาการรุนแรงมาก อาจทำให้เกิดภาวะแทรกซ้อน เช่น ปอดบวม ปอดอักเสบ ไตวาย หรืออาจเสียชีวิต

ลักษณะของเชื้อไวรัส: ที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 มีอาการคล้ายไข้หวัด อาการทางเดินหายใจ เช่น มีไข้ ไอ มีน้ำมูก ในผู้ป่วยบางรายอาจมีอาการรุนแรงทำให้เกิดภาวะแทรกซ้อน เช่น ปอดบวม ปอดอักเสบ ไตวาย หรืออาจเสียชีวิต แม้ว่าอาการหลายอย่างจะคล้ายคลึง แต่เนื่องจากเกิดจากเชื้อไวรัสที่แตกต่างกัน จึงเป็นเรื่องยากที่จะสามารถระบุโรคตามอาการเพียงอย่างเดียว จึงต้องอาศัยการทดสอบทางห้องปฏิบัติการเพื่อยืนยันเชื้อ

การแพร่กระจายของเชื้อ: ไวรัสนี้มีความเป็นไปได้ที่มีสัตว์เป็นแหล่งรังโรค ส่วนใหญ่แพร่กระจายผ่านการสัมผัสกับผู้ติดเชื้อ ผ่านทางละอองเสมหะจากการไอ จาม น้ำมูก น้ำลาย ปัจจุบันยังไม่มีหลักฐานสนับสนุนการแพร่กระจายเชื้อผ่านทางการบินสัมผัสที่มีไวรัสแล้วมาสัมผัส ปาก จมูกและตาสามารถแพร่เชื้อผ่านทาง Fexo-oral route ได้ด้วย

การป้องกันตนเอง: หลีกเลี่ยงการสัมผัสใกล้ชิดกับผู้มีอาการป่วย รักษาระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร หลีกเลี่ยงการสัมผัสบริเวณตา จมูกและปาก โดยไม่ได้ล้างมือ ควรล้างมือบ่อย ๆ ด้วยน้ำและสบู่ หรือน้ำยาแอลกอฮอล์ล้างมือร้อยละ 70 หากมีไข้ ไอ หายใจลำบาก ให้ไปพบแพทย์ทันที และแจ้งประวัติการเดินทาง

## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 มีรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และอิทธิพลระหว่างตัวแปร ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตการทำงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานทุกตำแหน่งงานจากพนักงานทุกตำแหน่งงานร้านอาหารเชสเตอร์ทั่วประเทศไทย และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ พนักงานทุกตำแหน่งงานจากพนักงานทุกตำแหน่งงานร้านอาหารเชสเตอร์ รวมกันจำนวน 300 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ดังนี้

1. ติดต่อร้านอาหารที่จะเข้าไปเก็บข้อมูลจากพนักงาน โดยทำเรื่องขอความอนุเคราะห์ผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย
2. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง และนัดวันที่จะมารับแบบสอบถามคืน
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และนำข้อมูลจากแบบสอบถามเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)

## ผลการวิจัย

**ปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน**

การทดสอบเรื่องการเปรียบเทียบความแตกต่าง ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Independent T-Test และ One-Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 300 คนพบว่า พนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ณ ร้านอาหารในปัจจุบันที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ พนักงานโรงแรมจะมี เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือประสบการณ์การทำงาน ณ ร้านอาหารในปัจจุบันที่ต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน แต่พนักงานโรงแรมที่มีสถาน



ภาพครอบครัวที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งปฏิเสธกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า พนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือประสบการณ์การทำงาน ณ ร้านอาหารในปัจจุบันแตกต่างกัน จะมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน แต่จะสอดคล้องกับสมมติฐาน พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพครอบครัวที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 กับอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน**

การทดสอบเรื่องอิทธิพลของตัวแปร ผู้วิจัยใช้สถิติ Multiple Regression ในการทดสอบ สมมติฐาน เนื่องจากการทดสอบเรื่องอิทธิพลของตัวแปรต้น 1 ตัวแปรซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้านต่อ ตัวแปรตาม ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 300 คนพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั้ง 2 ด้านจาก 4 ด้าน ได้แก่ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงานในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ หากพนักงานรู้สึกถึงความมั่นคง และมีก้าวหน้า และมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดี กับทั้งเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ก็จะส่งผลให้มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ดีสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 พบว่าไม่มีผลอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### **ข้อเสนอแนะ**

#### **ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้**

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าในช่วงของการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับงานความมั่นคง และความก้าวหน้า แต่ไม่ได้คำนึงถึงค่าตอบแทน ดังนั้นผู้บริหารควรมีการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน และปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับสภาวะที่มีการระบาดของเชื้อไวรัส เพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในช่วงเวลาที่ไม่ปกติ เช่นการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส
2. ผลการวิจัยระบุว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารอาจพิจารณาให้มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้น รับผิดชอบงาน และ

แก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อบรรยากาศการทำงานที่ดี และทำให้งานบรรลุ เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. การศึกษาองค์ประกอบของตัวแปรคุณภาพชีวิตในด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร ประสิทธิภาพการปฏิบัติของพนักงาน รวมถึงบริบทของหัวข้อการวิจัย อาจศึกษาบริบทอื่น ๆ เช่น ร้านอาหารทั่วไป หรือร้านอาหารประเภท Fine dining หรือเป็นธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากธุรกิจร้านอาหาร เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านสะดวกซื้อ หรือห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

2. ผู้วิจัยแนะนำให้ศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพที่มีเนื้อหาบริบทเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการ บริการ และทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและหลากหลายมากขึ้น มากกว่าข้อมูลเชิงสถิติเพียงอย่างเดียว

3. ผู้วิจัยแนะนำการศึกษาตัวแปรเกี่ยวกับ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการ จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 เนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 อาจทำให้การแข่งขันในอุตสาหกรรมรุนแรงขึ้น ซึ่งอาจกระทบกับบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). ค้นเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม

2563, จาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php>

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). ธุรกิจร้านอาหาร. ค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2563,

จาก [https://www.dbd.go.th/download/document\\_file/Statistic/2562/T26/T26\\_201902.pdf](https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201902.pdf)

กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2556). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์

และสภาพแวดล้อมภายใน องค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จิรวดี ตั้งมั่น. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลย

เดช กรมแพทย์ทหารอากาศ.ภาคินิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

- ชรีพร ชนะสงคราม. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไทยพานิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.*
- ณิศาภัทร ม่วงคำ. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่อาสาสมัคร กู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกริก.*
- ทศพร จิรกิจวิบูลย์. (2556). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. งานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.*
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนสามัญชินเนสอาร์แอนด์ดี.*
- นิจชิตา ชัยณรงค์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม; กรณีศึกษา โรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.*
- นิพัทธ์พนธ์ สนิทเหลือ, วัชรพร สาตร์เพ็ชร, ญาดา นภาอารักษ์. (2562). *การคำนวณขนาดตัวอย่าง ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G\*POWER (หน้า 496-507). วารสารวิชาการ, สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*
- ปิยกนิษฐ โขติวนิช. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร และความสุขในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย (หน้า 83-96). วารสารนักบริหาร. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี.*
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). *คุณภาพชีวิตการทำงาน. Productivity World 2 (มีนาคม-เมษายน 2540). หน้า 24-25.*
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*

ลงทุนแมน. (2563). *กรณีศึกษา กลยุทธ์ของ KFC ในการเป็นผู้นำตลาดฟาสต์ฟู้ดในไทย*. ค้นเมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2563, จาก

<https://m.facebook.com/longtunman/photos/a.113656345833649/900393193826623/?type=3&source=57>

วิรัช สงวนวงศ์วาน, ณิชุณิชา ปิยะปัญญา. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลใน*

*โรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร (หน้า 77-90). SOUTHEAST BANGKOK. กรุงเทพมหานคร.*

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, จรัมพร โห้ถ่ายอง. (2555).

*คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสุข. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์ธรรมดาเพรส จำกัด.*

ศูนย์วิจัยเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร. (2560). *ธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทย*. ค้นเมื่อวันที่ 15

ตุลาคม 2563, จาก <http://fic.nfi.or.th/MarketOverviewDomesticDetail.php?id=150>

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. (2553). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร*

*วิทยาลัยราชพฤกษ์. งานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิจัยและพัฒนา วิทยาลัยราชพฤกษ์.*

สุดารัตน์ ทรุชลีก. (2557). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานความผูกพันต่อองค์กรและ*

*การสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อ การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขต*

*กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร:*

*มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สาย*

*เทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.*

*กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*

อภิขญา ศักดิ์ศรีพย์ค์. (2558). *การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของ*

*พนักงานชาวไทย ในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญา*

*ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*

อารีญา การดี. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัด*

*สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลาเขต 1. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร*

*มหาบัณฑิต. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*

World Health Organization. (2020). *Novel coronavirus (COVID-19)*. ค้นเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม

2563, จาก <https://www.who.int/thailand/emergencies/novel-coronavirus-2019>



