

**ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องรับประทานอาหารศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่:  
ศึกษาในช่วงการผ่อนคลายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา**  
**EMPLOYEE SATISFACTION IN USING THE DINING ROOM SERVICE AT LAKSI POST  
CENTER: A STUDY ON THE DEREGULATION TO PREVENT THE SPREAD OF  
CORONAVIRUS**

ฤทัยรัตน์ ไชยทองสี<sup>1</sup> พุทธิเมธ ทองนอก<sup>1</sup> นาทยา พุฒิติ<sup>1</sup> จิระพงศ์ เรืองกุล<sup>1</sup> และวิทยา นามเสาร<sup>2</sup>  
<sup>1</sup>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

<sup>2</sup>คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ  
Ruethairat Chaithongsee<sup>1</sup> Puttimate Thongnork<sup>1</sup> Nattaya Putti<sup>1</sup>  
Jirapong Ruanggoon<sup>1</sup> and Vittaya Namsao<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University

<sup>2</sup>Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of  
Technology Suvarnabhumi

(Received: December 0, 2020; Revised: February 8, 2021; Accepted: February 9, 2021)

### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องรับประทานอาหารศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ ในช่วงการผ่อนคลายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องรับประทานอาหารศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ ในช่วงการผ่อนคลายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทบุคลากร และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ จำนวน 258 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการห้องรับประทานอาหารประจำศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามรายด้าน พบว่า ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านราคา ด้านคุณภาพและการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องรับประทานอาหารศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ประเภทบุคลากร พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ขณะที่เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบริการของร้านค้าภายในศูนย์อาหารภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้ดียิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของพนักงาน, บริการห้องรับประทานอาหาร, ไวรัสโคโรนา

### ABSTRACT

This research aimed to 1) study the level of employee satisfaction in using the dining room service at Lak Si Post Center during the deregulation to prevent the spread

of the coronavirus and 2) compare the employee satisfaction in using the dining room service at Lak Si Post Center during the deregulation of the coronavirus epidemic prevention classified by gender, age, personnel type, and monthly income. Quantitative research was used. The data were collected by questionnaires from the sample groups of 258 Laksi Post Office staffs. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA. The research results were found that the overall employee satisfaction using the dining room at Laksi Post Center was at a high level. When considering in each aspect; it was found that the merchants, place and environment were at high level. While the price, quality and service issues were at a moderate level. The results of the comparison of employee satisfaction in using the dining room at Laksi Post Office when classified by gender, age, type of personnel was found that there was no significant difference. While classified by monthly income, it was found there were the statistically significant differences at the 0.05 level in place and environment. The results are useful for improving the dining room service under the coronavirus outbreak situation.

**Keywords:** Employee Satisfaction, Dining Room Service, Coronavirus

## บทนำ

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้ทำให้ผู้คนเจ็บป่วยและล้มตายจำนวนมาก องค์กรต่างๆ และผู้ประกอบการต่างได้รับผลกระทบ กลายเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องหามาตรการรองรับเพื่อให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตนี้ไปได้ เชื้อไวรัสโคโรนามาพร้อมกับความปรกติใหม่ (New Normal) ซึ่งหมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีตอันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางการปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย โดยที่รูปแบบวิถีชีวิตใหม่ประกอบด้วยวิถีคิด วิถีเรียนรู้ วิถีสื่อสาร วิถีปฏิบัติและการจัดการ การใช้ชีวิตแบบใหม่เกิดขึ้นหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงและรุนแรงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะดำรงรักษาวิถีดั้งเดิมหรือทวนหาอดีต ความปรกติใหม่ที่กำลังเกิดขึ้นนั้นนำมาซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในหลากหลายธุรกิจ (Reeves, Lang, & Carlsson-Szlezak, 2020) โดยเฉพาะในธุรกิจร้านอาหาร ดังผลงานวิจัยของ Song, Yeon, & Lee (2020) พบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาในสหรัฐอเมริกาได้ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารประสบปัญหาด้านจำนวนลูกค้าที่ลดลงส่งผลให้รายได้ลดลงเป็นอย่างมาก และกระทบต่อความมั่นคงของธุรกิจในระยะยาว ผลกระทบดังกล่าวนี้ทำให้ผู้ประกอบการได้หันมาปรับปรุงการดำเนินงานภายในร้านอาหาร โดยเพิ่มมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเพื่อสร้างความมั่นใจ ให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการร้านอาหาร ขณะที่ผลงานของ Voorhees, Frobelle, & Bone (2020) ได้แสดงให้เห็นว่าองค์กรต้องไม่ลืมที่จะสร้างความ

มั่นใจให้กับพนักงานในเรื่องความปลอดภัยและรับมือการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาในที่ทำงาน โดยควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อลดการสัมผัสหรือพบเจอผู้คน เช่น การทำงานจากที่บ้าน การสลับวันเวลามาทำงาน และปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในที่ทำงานให้มีระยะห่างที่เพียงพอ เป็นต้น รวมทั้งพนักงานเองจะต้องปฏิบัติตามมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดอย่างเคร่งครัด เช่น การเว้นระยะห่าง การสวมหน้ากากอนามัย และหมั่นล้างมือบ่อยๆ เป็นต้น มาตรการดังกล่าวนี้มีขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานในเรื่องความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของพนักงานและป้องกันปัญหาด้านสุขภาพของพนักงาน

ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่เริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน 2539 มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคัดแยกส่งต่อไปรษณีย์ภัณฑ์ให้มีความรวดเร็วแน่นอน และสามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ทำหน้าที่เป็นศูนย์คัดแยกส่งต่อไปรษณีย์ภัณฑ์ในประเทศ ไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศเข้าต่างประเทศ รวมทั้งไปรษณีย์ภัณฑ์พิเศษในประเทศและระหว่างประเทศ โดยมีผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งสิ้น 724 คน (กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่, 2563) ด้วยจำนวนของพนักงานที่มีเป็นจำนวนมาก ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่จึงได้จัดห้องอาหารไว้ประจำศูนย์ รองรับการให้บริการพนักงานในทุกกลุ่ม

ห้องรับประทานอาหารประจำศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ จัดตั้งขึ้นตามระเบียบของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงคุณภาพ ความสะอาดและราคาของอาหารเป็นหลัก โดยจะต้องปฏิบัติตามสัญญาการขอเช่าพื้นที่และจำหน่ายอาหารอย่างเคร่งครัด หากมีการกระทำผิดสัญญาทางศูนย์จะยกเลิกสัญญาและจัดหาผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาทำการจำหน่ายอาหารทดแทนทันที สัญญาจะมีระยะเวลา 1 ปี เมื่อครบวาระ 1 ปีแล้ว ทางศูนย์จะประกาศรับสมัครร้านค้าเพื่อเข้ารับการทดสอบคัดเลือกผู้ประกอบการอีกครั้งหนึ่ง ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ ได้กำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาไว้อย่างเคร่งครัด โดยให้มีการจำหน่ายด้วยบรรจุภัณฑ์พลาสติกนำกลับไปรับประทานที่ห้องทำงานเท่านั้น กำหนดให้ผู้ประกอบการต้องทำความสะอาดพื้นที่ที่ขึ้น สวมหน้ากากอนามัยทุกคนตลอดเวลาที่อยู่ภายในห้องอาหาร และต้องนำแผ่นพลาสติกใส่กันบริเวณรอบรับอาหาร

ภายหลังที่เข้าสู่ช่วงของมาตรการผ่อนปรนการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ได้อนุญาตให้พนักงานนั่งรับประทานอาหารที่ห้องอาหารได้ แต่ยังคงมาตรการเว้นระยะห่าง โดยจัดที่นั่ง 1 โต๊ะ 1 คน กำหนดให้พนักงานต้องสวมหน้ากากอนามัย มีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือคอยให้บริการ ทำการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าใช้บริการ และการกำหนดทางเข้าออกห้องอาหารทางเดียว คำถามที่ตามมา คือ มาตรการที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการห้องอาหารที่ผ่อนปรนดังกล่าวนี้ จะส่งผลต่อความรู้สึก ทักษะ หรือความพึงพอใจของพนักงานหรือไม่ ซึ่งผลงานวิจัยในต่างประเทศนั้นพบว่ามาตรการรับมือต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาขององค์กรนั้นได้ทำให้พนักงานเป็นกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านสุขภาพของตนเอง สร้างความเครียด ความไม่พึงพอใจ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และยังมีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน (Parker, 2020; Rogowska, Kusnierz, & Bokszanin, 2020; Bajarami et al., 2020) ในกรณีเดียวกันนี้จึงเกิดคำถามการวิจัยว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องรับประทานอาหารในช่วงการผ่อนคลายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาของศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่นั้นมีมากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับใด

นอกจากนี้ ปัญหาของการใช้บริการห้องอาหารศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ยังปรากฏให้เห็นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในปีที่ผ่านมาได้เกิดการร้องเรียนมากมาย เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ประกอบการร้านอาหารที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามาว่าไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก ในบางครั้งผู้ประกอบการในเวรกลางคืนไม่มีอาหารรับประทาน เพราะผู้ประกอบการได้ปิดร้านก่อนเวลาที่กำหนด เป็นเหตุให้ต้องมีการยกเลิกสัญญา และจัดหาผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาทดแทนถึง 2 ครั้ง (วิชุล, สัมภาษณ์, 2563) ทั้งนี้ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของวราภรณ์ เรียงสุทธิ และ ลลนา อิลพัทธ์ (2561) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการโรงอาหารโดยครอบคลุมตัวแปรด้านคุณภาพและการให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Alhelalat, Habiballah, & Twaissi (2017) ทำการศึกษาผลกระทบของการให้บริการของร้านอาหารที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยศึกษาตัวแปรด้านคุณภาพอาหาร ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศของร้าน และด้านสภาพแวดล้อมของร้านอาหาร ผลงานวิจัยดังกล่าวนี้ได้อาศัยแนวคิดคุณภาพบริการ (Service Quality) ในอุตสาหกรรมบริการอาหาร (Mediros & Salay, 2013; Gagic, Tesanovic, & Jovicic, 2013) มาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นทำการศึกษาตามแนวคิดดังกล่าวด้วยเช่นกัน

จากปัญหาและความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องรับประทานอาหารศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ ในช่วงการผ่อนคลายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนางานสวัสดิการ และการให้บริการห้องอาหารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องรับประทานอาหารศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ ในช่วงการผ่อนคลายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องรับประทานอาหารศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ ในช่วงการผ่อนคลายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทบุคลากร และรายได้ต่อเดือน

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรของศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ พนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้รับจ้างทำของ โดยกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว และผู้รับจ้างทำของนั้นเป็นบุคลากรสัญญาจ้างรายปี รวมทั้งสิ้น 724 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 258 คน คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5% ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) แบ่งชั้นภูมิตามประเภทบุคลากร หลังจากนั้นได้สุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทบุคลากรโดยการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวนประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 1

### ตารางที่ 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างตามประเภทบุคลากรของศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่

กลุ่มบุคลากร	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
พนักงาน	387	138
ลูกจ้างประจำ	68	24
ลูกจ้าง	80	29
ผู้รับจ้างทำของ	189	67
รวม	724	258

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร และรายได้ต่อเดือน เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับประทานอาหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ จำนวน 12 ข้อ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านราคา จำนวน 4 ข้อ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำนวน 11 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ในการพัฒนาแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม หลังจากนั้นได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หาค่าความสอดคล้องกันของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยการพิจารณาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นได้นำไปทดลองใช้กับบุคลากรที่เข้าใช้บริการห้องรับประทานอาหารศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 ขณะที่เมื่อแยกตามรายด้าน พบว่า ค่าความเชื่อมั่นด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีค่าเท่ากับ 0.86, 0.81, 0.75 และ 0.84 ตามลำดับ แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเป็นที่ยอมรับ นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือผ่านหัวหน้างานเพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูล และขอความร่วมมือจากบุคลากรในการตอบแบบสอบถาม นำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ใช้เวลาเก็บข้อมูล 4 สัปดาห์ ตั้งแต่ 15 กันยายน 2563 – 15 ตุลาคม 2563 รวบรวมข้อมูลจนครบตามจำนวน

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการห้องรับประทานอาหารศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ และทำการแปลความหมายระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์ของธานินทร์ ศิลป์จารุ (2553) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการห้องรับประทานอาหาร ศูนย์ประชุมนิยท์หลักสี่ จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทบุคลากร และรายได้ต่อเดือนนั้นได้ใช้สถิติอนุมาน คือ การทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรอายุ ตัวแปรประเภทบุคลากร และตัวแปรรายได้ต่อเดือน

### ผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	138	53.49
หญิง	120	46.51
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	8	3.10
20 - 30 ปี	79	30.62
31 - 40 ปี	56	21.71
41 - 50 ปี	67	25.97
50 ปีขึ้นไป	48	18.60
<b>ประเภทบุคลากร</b>		
พนักงาน	172	66.67
ลูกจ้างชั่วคราว	22	8.53
ลูกจ้างประจำ	26	10.08
ผู้รับจ้างทำของ	38	14.73
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	27	10.47
10,000 - 20,000 บาท	121	46.90
20,001 - 30,000 บาท	50	19.38
30,001 - 40,000 บาท	17	6.59
40,001 บาทขึ้นไป	43	16.67

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย ร้อยละ 53.49 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 30.62 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 67 คน ร้อยละ 25.97 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 3.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพนักงาน ร้อยละ 66.67 รองลงมาคือผู้รับจ้างทำของ ร้อยละ 14.73 ลูกจ้างประจำ ร้อยละ 10.08 และลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 8.53 โดยเป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 46.90 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 19.38 ถัดมาคือ 40,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 16.67 ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 10.47 และ 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 6.59

## 2. ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องรับประทานอาหาร

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องรับประทานอาหารศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพและการบริการ	3.38	0.67	ปานกลาง
ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ	3.60	0.77	มาก
ด้านราคา	3.41	0.79	ปานกลาง
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.59	0.79	มาก
รวม	3.50	0.76	มาก

จากตารางที่ 3 จะเห็นว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับประทานอาหารประจำศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานพึงพอใจมากต่อการแต่งกายของพ่อค้าแม่ค้าที่สะอาด สวมหน้ากากอนามัย ลดการสัมผัสในการให้บริการ บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่เรื่องความปลอดภัย และใช้วาจาสุภาพ ในทำนองเดียวกันกับด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความพึงพอใจมากต่อการจัดสถานที่ที่สะอาดถูกสุขลักษณะ การจัดเว้นระยะห่างของโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร สถานที่มีอากาศถ่ายเท มีการจัดเตรียมเจลล้างมือตามจุดต่างๆ อย่างเพียงพอ มีการตกแต่งร้านอย่างสวยงาม และมีการจัดแบ่งจำนวนร้านอาหารอย่างเหมาะสม

ทางด้านราคา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร การติดป้ายบอกราคาที่ชัดเจน และอาหารมีหลากหลายราคาในระดับปานกลาง ในทำนองเดียวกันด้านคุณภาพและการบริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า พนักงานพึงพอใจต่อรสชาติของอาหาร คุณภาพของเครื่องปรุง ความสะอาดของอาหารและภาชนะบรรจุ และความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับปานกลาง

### 3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องรับประทานอาหาร

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องรับประทานอาหาร ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ ดังแสดงในตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการห้องรับประทานอาหาร จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของพนักงาน	เพศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	Sig.
ด้านคุณภาพและการบริการ	ชาย	3.43	0.61	1.263	0.208
	หญิง	3.32	0.72		
ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ	ชาย	3.63	0.72	0.496	0.620
	หญิง	3.58	0.82		
ด้านราคา	ชาย	3.45	0.75	0.841	0.401
	หญิง	3.37	0.82		
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ชาย	3.61	0.78	0.488	0.626
	หญิง	3.56	0.80		

หมายเหตุ:  $p < 0.05$

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการห้องรับประทานอาหารประจำศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ จำแนกตามเพศ พบว่า ผลการทดสอบที่ (t- test) ไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับประทานอาหารประจำศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการห้องรับประทานอาหาร จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของพนักงาน	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ด้านคุณภาพและการบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	3.34	1.03	0.236	0.918
	20-30 ปี	3.44	0.72		
	31-40 ปี	3.35	0.73		
	41-50 ปี	3.36	0.57		
	50 ปีขึ้นไป	3.33	0.57		
ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	3.46	0.84	1.720	0.146
	20-30 ปี	3.78	0.86		
	31-40 ปี	3.60	0.79		
	41-50 ปี	3.51	0.67		
	50 ปีขึ้นไป	3.48	0.69		



ตารางที่ 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของพนักงาน	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ด้านราคา	ต่ำกว่า 20 ปี	3.41	0.89	0.359	0.838
	20-30 ปี	3.49	0.86		
	31-40 ปี	3.39	0.80		
	41-50 ปี	3.34	0.71		
	50 ปีขึ้นไป	3.41	0.75		
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ต่ำกว่า 20 ปี	3.10	1.01	0.943	0.440
	20-30 ปี	3.62	0.82		
	31-40 ปี	3.62	0.87		
	41-50 ปี	3.53	0.71		
	50 ปีขึ้นไป	3.64	0.70		

หมายเหตุ:  $p < 0.05$

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรที่ใช้บริการห้องรับประทานอาหาร ประจำศูนย์ประชณีย์หลักสี่ จำแนกตามเพศ พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับประทานอาหารประจำศูนย์ประชณีย์หลักสี่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการห้องรับประทานอาหาร จำแนกประเภทบุคลากร

ความพึงพอใจของพนักงาน	ประเภทบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ด้านคุณภาพและการบริการ	พนักงาน	3.41	0.54	0.998	0.394
	ลูกจ้าง	3.42	0.72		
	ลูกจ้างประจำ	3.38	0.86		
	ผู้รับจ้างทำของ	3.21	0.96		
ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ	พนักงาน	3.62	0.67	0.596	0.618
	ลูกจ้าง	3.73	0.72		
	ลูกจ้างประจำ	3.63	0.77		
	ผู้รับจ้างทำของ	3.47	1.15		
ด้านราคา	พนักงาน	3.44	0.67	0.762	0.516
	ลูกจ้าง	3.49	0.75		
	ลูกจ้างประจำ	3.41	1.04		
	ผู้รับจ้างทำของ	3.24	1.06		
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	พนักงาน	3.66	0.66	2.477	0.062
	ลูกจ้าง	3.51	0.71		
	ลูกจ้างประจำ	3.57	1.03		
	ผู้รับจ้างทำของ	3.29	1.11		

หมายเหตุ:  $p < 0.05$

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการห้องรับประทานอาหาร ประจำศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงสรุปได้ว่า บุคลากรประเภทต่างก็มีความพึงพอใจในใช้บริการห้องรับประทานอาหารประจำศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการห้องรับประทานอาหาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจของพนักงาน	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ด้านคุณภาพและการบริการ	ต่ำกว่า 10,000	3.16	0.94	1.479	0.209
	10,000 - 20,000	3.33	0.71		
	20,001 - 30,000	3.49	0.49		
	30,001 - 40,000	3.48	0.61		
	40,001 ขึ้นไป	3.47	0.48		
ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000	3.51	1.09	0.501	0.735
	10,000 - 20,000	3.56	0.77		
	20,001 - 30,000	3.70	0.72		
	30,001 - 40,000	3.58	0.50		
	40,001 ขึ้นไป	3.68	0.66		
ด้านราคา	ต่ำกว่า 10,000	3.32	0.95	1.368	0.245
	10,000 - 20,000	3.38	0.84		
	20,001 - 30,000	3.53	0.63		
	30,001 - 40,000	3.09	0.63		
	40,001 ขึ้นไป	3.53	0.71		
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ต่ำกว่า 10,000	3.35	1.04	2.928	0.022*
	10,000 - 20,000	3.47	0.79		
	20,001 - 30,000	3.81	0.68		
	30,001 - 40,000	3.70	0.85		
	40,001 ขึ้นไป	3.75	0.63		

หมายเหตุ:  $p < 0.05$ , \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการห้องรับประทานอาหาร ประจำศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้านที่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ และด้านราคา ขณะที่ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมนั้นมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับประทานอาหารประจำศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่แตกต่างกันในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ในขณะที่ด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมไว้ในแบบสอบถาม ดังนี้

ด้านคุณภาพและการบริการ อาหารไม่มีความหลากหลายโดยเฉพาะของหวาน และผลไม้ อาหารไม่อร่อย เมนูอาหาร ซ้ำๆ เหมือนๆ กันในทุกวัน วัตถุประสงค์ในการประกอบอาหารไม่สดใหม่ ขาดผัก และน้ำพริกสำหรับร้านอาหารข้าวแกง ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการให้ความเห็นไว้ว่า ผู้จำหน่ายอาหาร ไม่ยิ้มแย้ม และการให้บริการของร้านค้า คิรวอนาน ส่วนด้านราคามีความเห็นเพิ่มเติมว่าร้านค้าจำหน่ายอาหาร ไม่มีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน และมีการคิดราคาอาหารสูงกว่าป้ายบอกราคา และด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมไว้ว่า ห้องอาหารมีหนู และแมลงสาปเยอะ ร้านอาหาร ไม่เปิดใช้เครื่องดูดควัน ช่วงเวลา 11.00 น. และช่วงเวลาหลัง 16.00 น. ไม่เปิดใช้เครื่องปรับอากาศตามที่ ประกาศไว้ หม้อลวกซอ้นเก่ามาก ในช่วงเวลา 11.00 - 13.00 จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ ในการนั่งรับประทาน อาหารไม่เพียงพอ

### อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการห้องรับประทานอาหารประจำศูนย์ประชณีย์หลักสี่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพและการบริการ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรางคณา เรียนสุทธิ และลลนา อิลพัฒน์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ผลการวิจัยครั้งนี้ สะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพและการบริการของห้องรับประทานอาหารศูนย์ประชณีย์หลักสี่ ในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม คุณภาพของเครื่องปรุง ความหลากหลายของเมนูและคุณค่าของอาหารนั้นยัง ทำได้ไม่เต็มที่ อีกทั้งยังสะท้อนถึงความกังวลของพนักงานในเรื่องอาหารที่อาจปนเปื้อนเชื้อไวรัสโคโรนา พนักงานจึงต้องการให้อาหารที่นำมาจำหน่ายภายในห้องรับประทานอาหารมีความร้อน สะอาดและ สดใหม่

1.2 ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะพ่อค้าแม่ค้ามีการแต่งกายที่สะอาด สุขอนามัย ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาอย่างเคร่งครัด และมีการให้บริการเป็นกันเอง จึงทำให้เกิดความประทับใจกับผู้ที่ใช้บริการ ข้อค้นพบนี้เป็นไปตามที่พจน์ พาณิชย์กุล (2558) ได้กล่าวว่าการให้บริการจะต้องสร้างความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับ “คุณภาพ” เพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในครั้งต่อไปหรือแนะนำบริการให้แก่คนที่รู้จัก นอกจากนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นจากผลการสำรวจครั้งล่าสุดในปี พ.ศ. 2559 ที่พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการนั้นอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.33) (กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ ศูนย์ประชณีย์หลักสี่, 2559) แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของร้านอาหารที่มีการปฏิบัติตามมาตรการในช่วงผ่อนคลายการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา นั้นได้สร้างความพึงพอใจของพนักงานให้เพิ่มสูงขึ้น

1.3 ด้านราคา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องข้อมูลกับผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า “ร้านค้าจำหน่ายอาหาร ไม่มี

ป้ายบอกราคาที่ชัดเจน และมีการคิดราคาอาหารสูงกว่าป้ายบอกราคา” ผลการวิจัยนี้เป็นไปในทำนองเดียวกับผลการวิจัยของวารางคณา เรียนสุทธิ และลลนา อิลพัฒน์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหารมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ใน 3 ด้านคือ ด้านคุณภาพและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ความพึงพอใจของพนักงานในด้านราคานั้นเพิ่มขึ้นจากผลการสำรวจครั้งล่าสุดในปี พ.ศ. 2559 ที่พบว่า ความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) (กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่, 2559) สะท้อนให้เห็นว่า การกำหนดความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร การติดป้ายบอกราคาที่ชัดเจน และการประกอบอาหารมีหลากหลายราคานั้นยังทำได้ดีขึ้น

1.4 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าการปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมของห้องอาหารตามมาตรการเว้นระยะห่างทั้งในส่วนของการเว้นระยะห่างระหว่างโต๊ะนั่งรับประทานอาหาร การควบคุมการเข้าออกห้องอาหาร การปรับสถานที่ให้มีอากาศถ่ายเท และการให้บริการเจลล้างมือตามจุดต่างๆ อย่างเพียงพอ นั้นยังแสดงให้เห็นว่าเป็นมาตรการที่เหมาะสมสำหรับการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งนอกจากบุคลากรจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการดังกล่าวแล้ว ที่ผ่านมามูลคณากรของศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ก็ยังไม่พบผู้ที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา มาตรการดังกล่าวนี้ยืนยันให้เห็นว่า การเว้นระยะห่างเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการนำไปเป็นแนวทางควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Tuzovic & Kabadayi, 2020) ถือเป็นองค์ความรู้ในการจัดการภาวะวิกฤต (crisis management) ที่สำคัญเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาซึ่งทุกประเทศทั่วโลกต่างได้นำไปปฏิบัติกันอย่างแพร่หลาย (Ratten, 2020; Prin & Bartels, 2020)

นอกจากนี้ ผลการวิจัยในครั้งนี้นี้ยังพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานสูงกว่าผลการสำรวจครั้งล่าสุดในปี พ.ศ. 2559 ที่พบว่า ความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของสถานที่อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.38) และการจัดแบ่งพื้นที่และจำนวนของร้านอาหารภายในห้องอาหารอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.20) (กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่, 2559) ผลการวิจัยครั้งนี้จึงยืนยันให้เห็นว่า พนักงานพึงพอใจมาตรการเว้นระยะห่าง (Social Distancing) จากการจัดโต๊ะนั่งรับประทานอาหาร 1 คน 1 โต๊ะ การเข้าออกห้องอาหารทางเดียว สถานที่ที่มีอากาศถ่ายเท มีการจัดเตรียมเจลล้างมือตามจุดต่างๆ อย่างเพียงพอ มีการตกแต่งร้านอย่างสวยงาม และมีการจัดแบ่งจำนวนร้านอาหารอย่างเหมาะสม ข้อค้นพบนี้เป็นไปในทำนองเดียวกันกับผลการวิจัยของจริยา ชื่นตา และประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะความสะอาดของพื้นที่ทางเดินภายใน โต๊ะเก้าอี้รับประทานอาหารมีจำนวนเพียงพอ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการห้องรับประทานอาหารประจำศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ จำแนกตามปัจจัยเพศ อายุ ประเภทบุคลากร และรายได้ต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการห้องรับประทานอาหารประจำศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ ไม่มีความแตกต่างกันตามเพศ อายุ ประเภทบุคลากร แต่มีความแตกต่างกันตามรายได้ต่อเดือนในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเมื่อเปรียบเทียบจากรายได้ต่อเดือนมีความแตกต่างกัน โดยที่บุคลากรที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่ำกว่าบุคลากรที่มีเงินเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท, 20,001 - 30,000 บาท, 30,001 - 40,000 บาท และ 40,001 ขึ้นไป เนื่องจากพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทนี้เป็นผู้รับจ้างทำของ และส่วนใหญ่เป็นบุคลากรใหม่ ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในเวลากลางวัน (เวรทำงาน 17.00 - 00.00 น.) โดยช่วงเวลากลางคืน ห้องรับประทานอาหารไม่ได้มีการเปิดเครื่องปรับอากาศ และพบว่าทุกครั้งที่มีการรายงานว่าพบหนูในห้องรับประทานอาหารจะพบในช่วงเวลากลางคืน และแม้ว่าในช่วงเวลากลางคืนจะมีการจัดแม่บ้านคอยดูแลความสะอาด แต่ความเรียบร้อยของโต๊ะ เก้าอี้ และชั้นเก็บจาน นั้นมีน้อยกว่าช่วงเวลากลางวัน ลักษณะดังกล่าวนี้อาจทำให้พนักงานมองว่า องค์กรให้การดูแลสภาพของพนักงานในสถานที่ทำงานอย่างไม่ทั่วถึงกัน พนักงานกลุ่มที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จึงมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานในกลุ่มอื่น (Baron et al., 2014)

2.2 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเมื่อเปรียบเทียบจากรายได้ต่อเดือนมีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาประกอบจะอธิบายได้ว่า การที่ช่วงเวลากลางคืนนั้นทางศูนย์ประโยชน์หลักสี่ได้จัดให้แม่บ้านดูแลรับผิดชอบในเรื่องความสะอาดของห้องอาหารน้อยกว่าช่วงเวลากลางวันอาจทำให้พนักงานกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัย มีความกังวลว่าเชื้อไวรัสโคโรนาอาจปนเปื้อนในกระบวนการผลิตอาหารหรือสัมผัสจุดเสี่ยงต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ราวจับ ราวบันได หรือถังขยะ เป็นต้น ด้วยเหตุดังกล่าวจึงอาจเป็นที่มาของผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางคืนนั้นต่ำกว่าความพึงพอใจของบุคลากรในช่วงเงินเดือนอื่นๆ ซึ่งประเด็นความกังวลของพนักงานเกี่ยวกับการปนเปื้อนของเชื้อไวรัสโคโรนาคือสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Bufquin et al. (2021) แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความกังวลเกี่ยวกับการปนเปื้อนของเชื้อไวรัสโคโรนาในกระบวนการผลิตอาหารและสัมผัสจุดเสี่ยงต่างๆ ในร้านอาหารเป็นอย่างยิ่ง และหากองค์กรไม่มีมาตรการเพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยดังกล่าวนี้ พนักงานจะเกิดความไม่พึงพอใจจนนำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการในที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องอาหารด้านคุณภาพและการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ ศูนย์ประโยชน์หลักสี่ควรปรับปรุงและพัฒนาในด้านคุณภาพและการบริการโดยเพิ่มหม้อน้ำร้อนสำหรับล้างช้อน เพิ่มตู้น้ำดื่ม ปรับปรุงความสะอาดของภาชนะบรรจุอาหารและตู้น้ำดื่ม ปรับปรุงคุณภาพของเครื่องปรุง จัดให้มีร้านอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มขึ้น โดยต้องเป็นร้านที่มีคุณภาพ มีคุณค่าทางอาหาร มีความหลากหลาย มีรสชาติเหมาะสม และอาหารที่นำมาจำหน่ายควรมีความร้อน มีความสะอาด และให้มีความสดใหม่เพื่อคลายความกังวลของพนักงานเกี่ยวกับการปนเปื้อนของเชื้อไวรัสโคโรนา

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องอาหารด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง ศูนย์ประโยชน์หลักสี่ควรมีการจัดอบรมและพัฒนาเพื่อให้ทางร้านอาหารและ

เครื่องตีภายในห้องอาหารกำหนดราคาขายไม่เกินราคาที่ศูนย์ไปรษณีย์หลักที่กำหนด และควรมีป้ายบอกราคาแสดงชัดเจน ในกรณีเป็นอาหารหรือเครื่องดื่มพิเศษต้องติดป้ายราคาทุกครั้ง ราคาอาหารและเครื่องดื่มควรมีความหลากหลาย ควรกำหนดราคาอาหารและเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับปริมาณและเป็นราคาที่ยุติธรรม

1.3 จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการห้องอาหารด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นศูนย์ไปรษณีย์หลักสมควรคงมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา จัดแบ่งจำนวนร้านอาหารและเครื่องดื่มให้เหมาะสมมีการทำความสะอาดบริเวณพื้นทางเดินของโรงอาหาร จัดทางเข้าออกห้องอาหารทางเดียวและตรวจวัดอุณหภูมิผู้เข้าใช้บริการ จัดให้มีสถานที่จำหน่ายอาหารมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก จัดให้มีโต๊ะเก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหารโดยคำนึงถึงมาตรการการเว้นระยะห่างไว้เช่นเดิม

1.4 หน่วยงาน หรือองค์กรอื่นๆ ควรนำมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด แม้ในสถานการณ์ที่ภาครัฐได้ผ่อนคลายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยเฉพาะการปฏิบัติตามมาตรการเว้นระยะห่าง การตรวจวัดอุณหภูมิ การจัดพื้นที่หรือสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีระยะห่างเหมาะสม หรือการสวมหน้ากากของพนักงานในที่ทำงาน ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน คลายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาด้านสุขภาพ และลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนาในที่ทำงาน

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยคุณภาพบริการของร้านค้าภายในศูนย์อาหาร โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพตามแนวคิด SERVQUA โดยการปรับข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา จะทำให้เห็นถึงคุณภาพ ของการให้บริการของศูนย์อาหารในช่วงวิกฤตไวรัสโคโรนาที่มีรายละเอียดและเด่นชัดมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาผลกระทบของมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา และการผ่อนคลายมาตรการที่มีต่อผลลัพธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR outcome) ในมิติต่างๆ เช่น ความผูกพันของพนักงาน ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความตั้งใจที่จะลาออก และสุขภาพอนามัยของพนักงาน เป็นต้น ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของร้านอาหารในภาวะวิกฤต (crisis HR management) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

### เอกสารอ้างอิง

กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่. (2559). สรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหาร ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่. เอกสารอัดสำเนา.

. (2563). ข้อมูลบุคลากรศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่. เอกสารอัดสำเนา.

จริยา ชื่นตา และประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ. (2559) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารนาคาร ออมสินสำนักงานใหญ่. สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2563, จาก

[http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/\(Edit\)ld575-10-05-201722:04:17.pdf](http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit)ld575-10-05-201722:04:17.pdf).

- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : วี อินเตอร์ พรินท์.
- พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2558). พฤติกรรมลูกค้ากับการให้บริการที่ใจ. สืบค้นเมื่อ 9 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://Sites.google.com/.site/potarticle/articles-1>.
- วรางคณา เรียงสุทธิ และลลนา อิลพัฒน์. (2561). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริหารบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 13(2), 263-274.
- วิษณุ. (2563, 5 กันยายน). พนักงาน, กลุ่มงานสวัสดิการ ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่. *สัมภาษณ์*.
- Alhelalat, J. A., Habiballah, M. A., & Twaissi, N. M. (2017). The impact of personal and functional aspects of restaurant employee service behavior on customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 66, 46-53.
- Bajarami, D. D., Terzic, A., Petrovic, M. D., Radovanovic, M., Tretiakova, T. N., & Hadoud, A. (2020). Will we have the same employees in hospitality after all? The impact of COVID-19 on employees' work attitudes and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*, 94(2021), 102754.
- Baron, S. L., Beard, S., Davis, L. K., Delp, L., Forst, L., Kidd-Taylor, A., Liebman, A. K., Linnan, L., Punnett, L., & Welch, L. S. (2014). Promoting integrated approaches to reducing health inequities among low-income workers: Applying a social ecological framework. *American Journal of Industrial Medicine*, 57(5), 539–556.
- Bufquin, D., Park, J., Back, R. M., Meira, J. V. S., & Hight, S. K. (2021). Employee work status, mental health, substance use, and career turnover intentions: An examination of restaurant employees during COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*. 93(2021), 102764.
- Gagic, S., Tesanovic, D., & Jovicic, A. (2013). The vital components of restaurant quality that effect guest satisfaction. *TURIZAM*, 17(4), 166-176.
- Mediros, C. O., & Salay, E. (2013). A review of food service selection factors important to the consumer. *Food Public Health*, 3(4), 176-190.
- Parker, L. D. (2020). The COVID-19 office in transition: Cost efficiency and social responsibility business case. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 33(8), 1943-1967.
- Prin, M., & Bartels, K. (2020). Social distancing: Implications for the operating room in the face of COVID-19. *Canadian Journal of Anesthesia*. 7(2020), 789-797.
- Ratten, V. (2020). Coronavirus (covid-19) and social value co-creation. *International Journal of Sociology and Social Policy*. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.

- Reeves, M., Lang, N., & Carlsson-Szlezak, P. (2020). Leading your business through the Coronavirus crisis. **Harvard Business Review**, February, 1-7.
- Rogowska, A. M., Kusnierz, C., & Bokszanin, A. (2020). Examining anxiety, life satisfaction, general health, stress and coping styles during COVID-19 pandemic in Polish sample of university students. **Psychology Research and Behavior Management**, **13**, 797-811.
- Song, H. J., Yeon, J., & Lee, S. (2020). Impact of the COVID-19 pandemic: Evidence from the U.S. restaurant industry. **International Journal of Hospitality Management**, **92**, 1-7.
- Tuzovic, S., & Kabadayi, S. (2020). The influence of social distancing on employee well-being: A conceptual framework and research agenda. **Journal of Service Management**, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Voorhees, C. M., Frobelle, P. W., & Bone, S. A. (2020). Don't forget about the frontline employee during the COVID-19 pandemic: Preliminary insights and a research agenda on market shocks. **Journal of Service Research**, **23**(4), 396-400.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. 3<sup>rd</sup> edition. New York: Harper and Row.