



ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
The satisfaction of students with the use of the cafeteria service
of Roi Et Rajabhat University

รุ่งอรุณ ชัยศิริรัตน์¹

E-mail: Roongaroon.baac@reru.ac.th

โทรศัพท์: 09-6979-9298

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการคำนวณหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาที่มาใช้บริการโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 21 ปี รองลงมาคือ อายุ 20 และ 22 ปี เรียนอยู่ชั้นปีที่ 2 และ 3 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 4 และ สังกัดคณะครุศาสตร์ รองลงมา คือ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ รสชาติของอาหารโดยรวมมีความอร่อย กลมกล่อม รองลงมา คือ รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลายชนิด และเครื่องปรุงรสมีเพียงพอ สะอาด และถูกสุขอนามัย 2) ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ พ่อค้าแม่ค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการบริการ รองลงมา คือ พ่อค้าแม่ค้าบริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตาม ที่ลูกค้าต้องการ และพ่อค้าแม่ค้ามักจะเพิ่มอาหาร หรือ เครื่องดื่มให้ลูกค้าในปริมาณที่มากกว่าปกติเสมอ 3) ด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคาของอาหารเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ รองลงมา คือ อาหารและเครื่องดื่มมีหลายราคาให้ลูกค้าได้เลือกรับบริการ และราคาของเครื่องดื่มเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ 4) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ โรงอาหารและพื้นที่ทางเดินภายในโรงอาหาร มีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ มีความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหาร การจัดสถานที่นั่งไม่แออัดจนเกินไป และบริเวณที่ล้างจานเป็นสัดส่วน และถูกสุขอนามัย 5) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับให้บริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งภายในและภายนอกสถานที่เพื่อให้ร้านเป็นที่รู้จักมากขึ้น รองลงมา คือ มีบริการอาหารตามฤดูกาลเพื่อส่งเสริมการขาย และมีการประชาสัมพันธ์แนะนำรายการอาหารใหม่ ๆ อยู่เสมอ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การใช้บริการ, โรงอาหาร

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชานวัตกรรมการบริการและการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Abstract

The purpose of this research was to survey students' satisfaction with using the cafeteria service of Roi Et Rajabhat University. The population for the research was 380 students of Roi Et Rajabhat University. The researcher collected data using a questionnaire and analyzed statistics by calculating frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that the students who used the cafeteria services at Roi-Et Rajabhat University were mainly female than male. They were 21 years old, 20, and 22 years old, in the 2nd and 3rd year, the 4th year, and under the faculty of education. Down is the faculty of business administration and accountancy. Classified as follows: 1) Quality and service satisfaction at a high level when considering each item, the averages were sorted from least to greatest. The first three were as follows: the overall taste of the food was delicious, and mellow, followed by a variety of food items to choose from. And the condiments are adequate, clean, and hygienic. 2) Seller's service was satisfied at a high level when considering each item, The first three were as follows: sellers have good human relations. With enthusiasm in service, followed by vendors who provide quick service and correct those customers' wants and vendors always add food or drinks to customers in larger quantities than usual. 3) In terms of price, satisfied in terms of price is at a moderate level. When considering each item, The first three were as follows: the price of food is appropriate for the quantity and quality, followed by the food and beverages with many prices for customers to choose to receive services. And the price of the drink is suitable for the quantity and quality. 4) Location and environment, satisfied at a high level When considering each item, The first three were as follows: canteen and walkway in the cafeteria. There is regular cleaning, followed by the availability of tables and chairs for dining. The seating arrangement is not too crowded. And the dishwashing area is proportional and hygienic. 5) Marketing promotion, satisfied moderate When considering each item, The first three were as follows: serving food and beverages both inside and outside the premises to make the shop more popular, followed by seasonal food service for promotional purposes. And there is always publicity to introduce new food items.

Keywords: Satisfaction, Service use, Cafeteria

ความเป็นมาของปัญหา

งานบริการเป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ พนักงานบริการทุกคนจะต้องให้ความสำคัญและมีความรับผิดชอบในการบริการ เพราะพนักงานบริการคือหน้าตาของร้าน การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยทัศนคติที่ดี การบริการที่แสดงออกถึงความพร้อมของการบริการ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีไมตรีจิตที่ดี เพื่อจะสามารถชนะใจลูกค้าที่มาใช้บริการ การบริการสามารถกระทำได้ตั้งแต่ลูกค้าก้าวเข้ามายังร้าน จนกระทั่งลูกค้าเดินออกจากร้าน การให้บริการที่ดีจะเป็นเสมือนเครื่องมือช่วยให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งมีผลต่อการใช้บริการในอนาคตต่อไป (ประพัชร ศิริวงศ์รังสรรค์, 2558)

สำหรับการบริการอาหาร ถือเป็นเรื่องสำคัญในงานบริการอย่างหนึ่ง เป็นการบริการที่ผู้บริโภคสามารถรับประทานอาหารภายในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ หรือนำไปรับประทานที่อื่น อาหารที่ให้บริการอาจเป็นชนิดเดียว หรือหลายชนิด เช่น บริการเฉพาะอาหารว่าง หรืออาหารคาว หวาน ขนม เครื่องดื่ม อาหารจึงมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งการบริโภคอาหารเพื่อให้ร่างกายเจริญเติบโตและสามารถดำรงชีวิตอยู่โดยปกติสุข ในการบริโภคอาหารสิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณา คือ ความสะอาด ความ

ปลอดภัย ปราศจากเชื้อโรคและสารเคมีต่าง ๆ ที่เป็นอันตรายหรืออาจเป็นอันตรายต่อการเจริญเติบโตของร่างกาย สุขภาพ อนามัย และการดำรงชีวิตของผู้บริโภค การบริโภคที่ถูกหลักสุขาภิบาลอาหารจึงไม่หมายความว่าเพียงแต่บริโภคเข้าไปแล้วไม่ก่อให้เกิดโรคหรือโทษในระยะเวลาปัจจุบันเท่านั้น ยังหมายถึงจะต้องไม่มีพิษภัย ที่เป็นโทษหรือก่อให้เกิดโรคในระยะยาวหรือในอนาคตอีกด้วย การจัดการและการควบคุมอาหารให้สะอาดทำได้โดยการจัดการและการควบคุมปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้อาหารสกปรก รวมไปถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโรงอาหารต้องสะอาดและถูกสุขลักษณะ โต๊ะและอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องอยู่ในสภาพดีและปลอดภัย (ฐนกร เขียวสง่า และคณะ, 2558)

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมีจุดบริการอาหารจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหารภายนอกมหาวิทยาลัย และร้านอาหารที่อยู่ภายในโรงอาหารของมหาวิทยาลัย สำหรับการให้บริการของโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยนั้น มีผู้ใช้บริการทั้งนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงบุคคลภายนอก ซึ่งการบริการด้านอาหารต้องใส่ใจเรื่องสุขอนามัย ความสะอาด ทั้งสถานที่ปรุงอาหาร การจัดเก็บวัตถุดิบ ภาชนะต่าง ๆ รวมไปถึงความสดใหม่ของอาหาร และการให้บริการที่ดีของร้านแต่ละร้าน เป็นต้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด” เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานบริการ โรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด (ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4) จำนวน 4,512 คน (ชาย 1,428 คน หญิง 3,085 คน) ข้อมูล ณ วันที่ 6 สิงหาคม 2564 (ฝ่ายทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 2564)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 380 คน ที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 1 ประเภท ดังต่อไปนี้

3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะของคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ จำนวน 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกรายการ โดยตัวแปรด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี และสังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราวัดใช้มาตรา 5 ระดับ สอบถามเกี่ยวกับข้อมูล ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม



2. กำหนดโครงสร้างรูปแบบคำถามและเขียนแบบสอบถามฉบับร่างโดยให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

3. ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง เทียบตรงของแบบสอบถามแต่ละชุดคำถามแล้วนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ คือ ประชากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) (มนสิข สิริสมบุญ, 2550) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) เพื่อทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ในการ Pre-test นี้ ได้นำไปทดสอบกับประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำนวน 30 ฉบับ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.96

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 แหล่งข้อมูลได้มาจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่ภาคสนาม คือ การแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มคนในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชน จำนวน 380 คน

4.2 แหล่งข้อมูลได้มาจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาเอกสาร หนังสือ วารสาร บทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง งานวิจัย แนวคิดที่ได้มาจากเอกสารอ้างอิงแหล่งต่างๆ ข้อมูลจากฐานข้อมูลเทศบาลตำบลกุสุมาลย์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4.3 ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์

4.4 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการแปรผล มาอธิบายให้เห็นถึงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) การวิเคราะห์ครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอน คือ 1. ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม 2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้วบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดระดับลักษณะการตอบคำถามแบบมาตราวัด Likert Scale ทั้งหมด 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาตามเกณฑ์ในการประเมินด้วยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) ดังนี้

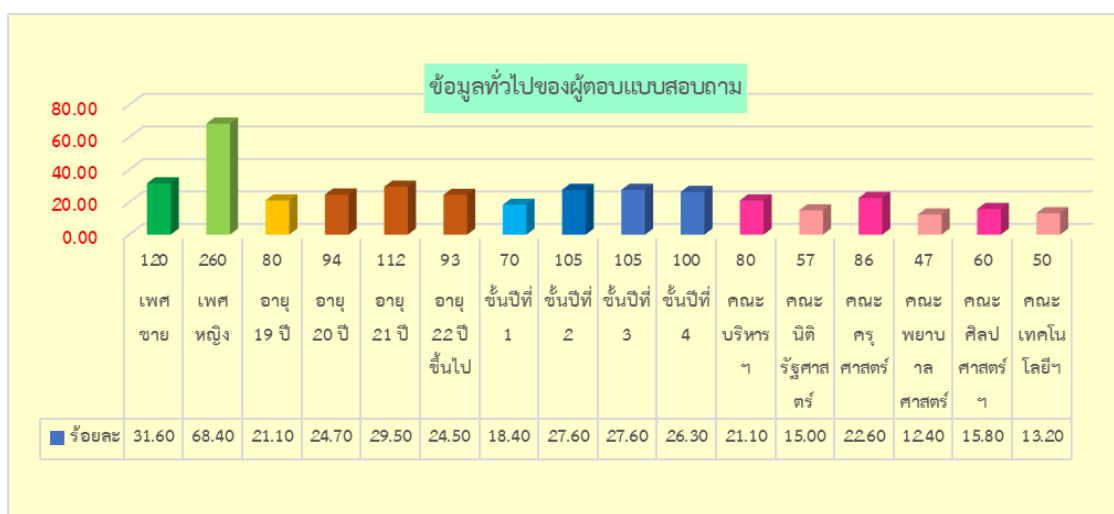
$$\text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ซึ่งแทนค่าได้เท่ากับ} = \frac{5 - 1}{4} = 0.8$$

- ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

5.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถาม เพื่อสรุปประเด็นความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัย



ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการ โรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณภาพและการบริการ	3.81	0.59	มาก
2. ด้านราคาและคุณภาพบริการ	3.91	0.59	มาก
3. ด้านราคา	3.33	0.66	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.76	0.67	มาก
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.82	0.71	ปานกลาง
โดยรวม	3.53	0.55	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก

ดังนั้น ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพและการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$)

อภิปรายผล

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพและการบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับ วันวิสาข์ อยู่เปี่ยม (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนด้านราคามีความพึงพอใจระดับมากและการเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า เพศและจำนวนที่ใช้ในการบริการร้านอาหารต่อสัปดาห์ของนิสิตไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ นิสิตที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านราคาแตกต่างกันและนิสิตที่มีชั้นปีต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการและด้านราคาแตกต่างกัน

ด้านคุณภาพและการบริการ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ รสชาติของอาหารโดยรวมมีความอร่อย กลมกล่อม รองลงมา คือ รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลายชนิด และเครื่องปรุงรสมีเพียงพอสะอาด และถูกสุขอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับ อัญชลี ฐิตวิโรตม (2550) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพการให้บริการของร้านอาหารใหญ่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ร้านอาหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีสภาพการให้บริการในภาพรวม 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านสุขาภิบาลอาหาร อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับสภาพการให้บริการร้านอาหารมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ คณะ ภูมิลำเนา และความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนักศึกษามีข้อเสนอแนะว่า พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส ร้านอาหารควรสะอาด และมีที่ระบายอากาศที่เย็นกว่าเดิมและอาหารควรสด และมีคุณภาพ

ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ พ่อค้าแม่ค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการบริการ รองลงมา คือ พ่อค้าแม่ค้าบริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ และพ่อค้าแม่ค้ามักจะเพิ่มอาหารหรือเครื่องดื่มให้ลูกค้าในปริมาณที่มากกว่าปกติเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ จิตตินันท์ เตะเซคุปต์ (2543) ได้กล่าว ถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการความพึงพอใจของผู้บริโภค คือ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงพฤติกรรมการบริการที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคต้องการ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ และด้วยจิตสำนึกของการบริการ

ด้านราคา นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคาของอาหารเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ รองลงมา คือ อาหารและเครื่องดื่มมีหลายราคาให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการ และราคาของเครื่องดื่มเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ นารัก ตันเสนีย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ และราคาที่ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย เบเกอรี่ มีให้เลือกหลายราคา ส่งผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ของผู้บริโภค และสอดคล้องกับ จิตชุตดา นรเวทวงศ์กุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคขนมไข่มุกของผู้บริโภควัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานผู้ให้บริการ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ ราคา สถานที่จัดจำหน่าย และผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านรวมการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามชื่นชอบขนมไข่มุก ประเภทขนมไข่มุกรสชาติดั้งเดิมมากที่สุด เหตุผลสำคัญที่สุดที่เลือกบริโภคขนมไข่มุก คือ รสชาติอร่อย

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ร้านอาหารและพื้นที่ทางเดินภายในร้านอาหาร มีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ มีความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหาร การจัดสถานที่นั่งไม่แออัดจนเกินไป และบริเวณที่ล้างจานเป็นสัดส่วน และถูกสุขอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตรา ยวดยิ่ง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการพื้นที่อาคารร้านอาหาร (ส่วนรับประทานอาหาร) ใหม่ประสิทธิภาพสูงสุด กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุมบางเขน โดยการสังเกต พบว่า ร้านอาหารของมหาวิทยาลัยศรีปทุมบางเขน ควรใช้ชุดโต๊ะ เก้าอี้เพื่อการรับประทานอาหารแบบมีพนักงานเพื่อการจัดเก็บได้ง่าย ประหยัดพื้นที่สามารถใช้พื้นที่จัดเก็บทางต้องได้ทำความสะอาดง่ายเมื่อมีการเคลื่อนย้ายก็สามารถนำมาจัดไว้ตามเดิมได้ง่ายให้ความรู้สึก โปร่งโล่ง และดูเป็นระเบียบ รวมทั้งการจัดระเบียบโต๊ะให้ได้จำนวนที่นั่งเพิ่มขึ้น และมีช่องทางเดินระหว่างแถวกว้างขึ้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับให้บริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งภายในและภายนอกสถานที่เพื่อให้ร้านเป็นที่รู้จักมากขึ้น รองลงมา คือ มีบริการอาหารตามฤดูกาลเพื่อส่งเสริมการขาย และมีการประชาสัมพันธ์แนะนำรายการอาหารใหม่ ๆ อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ กัญญากริชฐา แสงวงกิจ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของผู้ประกอบการโฮมสเตย์ จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า อายุ สถานภาพ รายได้จากการทำธุรกิจ และการจัดกิจกรรมท่องเที่ยว ที่แตกต่างกันมีผลประกอบการฯ แตกต่างกันลักษณะการให้บริการรายได้จากการทำธุรกิจและการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวแตกต่างกันมีสัดส่วนของลูกค้าแตกต่างกัน กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ บุคลากร มีความสัมพันธ์กับผลประกอบการฯ และด้านผลิตภัณฑ์ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการ บุคลากร และลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับสัดส่วนของลูกค้า

ด้านข้อเสนอแนะ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ดังนี้ อยากให้มีพัดลมเพิ่มเพื่อถ่ายเทอากาศได้ยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544) กล่าวถึงสถานที่ให้บริการเป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้านสถานที่ ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ (First impression) และสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือหรืออุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ การที่เราจะเลือกใช้ประเภทใด ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในงานบริการ และสิ่งสำคัญที่ละเลยไม่ได้คือ การบำรุงรักษาดูแลเครื่องมืออุปกรณ์เหล่านั้นให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ไม่ใช่ว่ามีเครื่องมืออุปกรณ์พร้อมแต่ใช้งานไม่ได้เลย

สรุปผลการวิจัย

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพและการบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ด้านคุณภาพและการบริการ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพและการบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ รสชาติของอาหารโดยรวมมีความอร่อย กลมกล่อม รองลงมา คือ รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลายชนิด และเครื่องปรุงรสมีเพียงพอ สะอาด และถูกสุขอนามัย

ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ พ่อค้าแม่ค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการบริการ รองลงมา คือ พ่อค้าแม่ค้าบริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ และพ่อค้าแม่ค้ามักจะเพิ่มอาหาร หรือ เครื่องดื่มให้ลูกค้าในปริมาณที่มากกว่าปกติเสมอ

ด้านราคา นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคาของอาหารเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ รองลงมา คือ อาหารและเครื่องดื่มมีหลายราคาให้ลูกค้าได้เลือกรับบริการ และราคาของเครื่องดื่มเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ โรงอาหารและพื้นที่ทางเดินภายในโรงอาหาร มีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ มีความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหาร การจัดสถานที่นั่งไม่แออัดจนเกินไป และบริเวณที่ทำงานเป็นสัดส่วน และถูกสุขอนามัย

ด้านการส่งเสริมการตลาด นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับผิดชอบต่ออาหารและเครื่องดื่มทั้งภายในและภายนอกสถานที่เพื่อให้ร้านเป็นที่รู้จักมากขึ้น รองลงมา คือ มีบริการอาหารตามฤดูกาลเพื่อส่งเสริมการขาย และมีการประชาสัมพันธ์แนะนำรายการอาหารใหม่ ๆ อยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม อยากให้มีพัฒนาเพิ่มเพื่อถ่ายเทอากาศได้ยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านคุณภาพและการบริการ ควรเพิ่มเครื่องเคียง เช่น ผักสด น้ำซุบ น้ำพริก พริก กระเทียม ให้บริการฟรีให้มากกว่านี้

1.2 ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ พ่อค้าแม่ค้าควรเพิ่มความรวดเร็ว และถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ และดูแลการแต่งกายให้เหมาะสม มีการใช้ผ้ากันเปื้อน หมวกคลุมผม ถุงมือ และหน้ากากอนามัยระหว่างให้บริการ

1.3 ด้านราคา โรงอาหารควรดูราคาของอาหารให้เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของอาหาร

1.4 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรเพิ่มห้องน้ำบริการให้เพียงพอ และมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มการตกแต่งร้านค้าสวยงาม สะอาด มองดูสบายตาเพื่อดึงดูดลูกค้า

1.5 ด้านการส่งเสริมการตลาด โรงอาหารควรเพิ่มในเรื่องการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งภายในและภายนอกสถานที่เพื่อให้ร้านเป็นที่รู้จักมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดเลือกใช้บริการโรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

2.2 ควรศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ต่อการให้บริการโรงอาหารของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการโรงอาหารและร้านอาหารทั่วไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

เอกสารอ้างอิง

- กัณศิษฐา แสงวงกิจ. (2554). กลยุทธ์สวนประสมทางการตลาดของผู้ประกอบการโฮมสเตย์ จังหวัดสมุทรสงคราม. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตชุดา นรเวทวงศ์กุล. (2557). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคขนมไข่มุกของผู้บริโภควัยทำงานในเขตพัฒนากรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการเรียนการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฐนกร เขียวสง่า และคณะ. (2558). ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. น. 508 - 515. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นารัก ตันเสนีย์. (2550). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประพัทธ์ ศิริวงศ์รังสรรค์. (2558). ความสำคัญของอาหาร. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. <<http://narairestaurantservice.blogspot.com/>> (สืบค้นเมื่อ 31 สิงหาคม).
- ฝ่ายทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. (2564). จำนวนนักศึกษาในภาคการศึกษา ต้น ปีการศึกษา 2564. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. ร้อยเอ็ด.
- มนสิข สิริสมบุญ. (2550). ระเบียบวิธีวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 8). มหาวิทยาลัยนเรศวร. คณะศึกษาศาสตร์.
- วันวิสาข์ อยู่เปี่ยม. (2552). ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสถิติภาคศึกษาศาสตร์คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิจิตรา ยวดยิ่ง. (2553). การบริหารจัดการพื้นที่อาคารโรงอาหาร (ส่วนรับประทานอาหาร) ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารทรัพยากรอาคาร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- อัญชลี ฐิตะโรตม. (2550). สภาพการให้บริการของโรงอาหารใหญ่มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.