



## ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด The Satisfaction of Students with the Use of the Cafeteria Service of Roi Et Rajabhat University

รุ่งอรุณ ชัยศิริรัตน์<sup>1</sup>

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

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง 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 เมื่อจำแนกความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นรายด้าน พบว่า 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 หรือเครื่องดื่มให้ลูกค้าในปริมาณที่มากกว่าปกติเสมอ 3) ด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคาของอาหารเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ รองลงมา คือ อาหารและเครื่องดื่มมีหลายราคาให้ลูกค้าได้เลือกบริการ และราคาของเครื่องดื่มเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ 4) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ โรงอาหารและพื้นที่ทางเดินภายในโรงอาหาร มีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ มีความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหาร การจัดสถานที่นั่งไม่แออัดจนเกินไป และบริเวณที่ล้างจานเป็นสัดส่วน และถูกสุขอนามัย 5) ด้าน การส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับประทานอาหารและเครื่องดื่มทั้งภายในและภายนอกสถานที่เพื่อให้ร้านเป็นที่รู้จักมากขึ้น รองลงมา คือ มีบริการอาหารตามฤดูกาล เพื่อส่งเสริมการขาย และมีการประชาสัมพันธ์แนะนำรายการอาหารใหม่ๆ อยู่เสมอ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ การใช้บริการ โรงอาหาร

### Abstract

The purpose of this research was to survey students' satisfaction with cafeteria service. Roi Et Rajabhat University. The sample was 380 students of Roi Et Rajabhat University. The questionnaire was used as a tool for collecting data. Statistical data were analyzed by calculating frequency, percentage, mean and standard deviation. The results of the study revealed that students who came to use the cafeteria service at Roi Et Rajabhat University Most of them were more female than male, aged 21 years, followed by 20 and 22 years old,

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชานวัตกรรมการบริการและการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด



studying in the 2nd and 3rd year, followed by the 4th year and belonging to the Faculty of Education, followed by the Faculty of Business Administration and Accountancy. When categorizing the students' satisfaction with the use of cafeteria services Roi Et Rajabhat University by side found that: 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 usage, cafeteria

## ความเป็นมาของปัญหา

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

สำหรับการบริการอาหาร ถือเป็นเรื่องสำคัญในงานบริการอย่างหนึ่ง เป็นการบริการที่ผู้บริโภคสามารถรับประทานอาหารภายในสถานที่ให้บริการนั้นๆ หรือนำไปรับประทานที่อื่น อาหารที่ให้บริการอาจเป็นชนิดเดียว หรือหลายชนิด เช่น บริการเฉพาะอาหารว่าง หรืออาหารคาว หวาน ขนม เครื่องดื่ม อาหารจึงมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งการบริโภคอาหารเพื่อให้ร่างกายเจริญเติบโตและสามารถดำรงชีวิตอยู่โดยปกติสุข ในการบริโภคอาหารสิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณา คือ ความสะอาด ความปลอดภัย ปราศจากเชื้อโรคและสารเคมีต่างๆ ที่เป็นอันตรายหรืออาจเป็นอันตรายต่อการเจริญเติบโตของร่างกาย สุขภาพ อนามัยและการดำรงชีวิตของผู้บริโภค การบริโภคที่ถูกหลักสุขาภิบาลอาหารจึงไม่หมายความว่าแค่บริโภคเข้าไปแล้วไม่ก่อให้เกิดโรคหรือโทษในระยะเวลาปัจจุบันเท่านั้น ยังหมายถึงจะต้องไม่มีพิษภัย ที่เป็นโทษหรือก่อให้เกิดโรคในระยะยาวหรือในอนาคตอีกด้วย การจัดการและการควบคุมอาหารให้สะอาดทำได้โดยการจัดการและการควบคุมปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้อาหารสกปรก รวมไปถึง สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโรงอาหารต้องสะอาดและถูกสุขลักษณะ โต๊ะและอุปกรณ์ต่างๆ ต้องอยู่ในสภาพดีและปลอดภัย (ฐนกร เขียวสง่า และ คณะ, 2558)



มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมีจุดบริการอาหารจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหารภายนอกมหาวิทยาลัย และร้านอาหารที่อยู่ภายในโรงอาหารของมหาวิทยาลัย สำหรับการให้บริการของโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยนั้น มีผู้ใช้บริการทั้งนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงบุคคลภายนอก ซึ่งการบริการด้านอาหารต้องใส่ใจเรื่องสุขอนามัย ความสะอาด ทั้งสถานที่ปรุงอาหาร การจัดเก็บวัตถุดิบ ภาชนะต่างๆ รวมไปถึงความสดใหม่ของอาหาร และการให้บริการที่ดีของร้านแต่ละร้าน เป็นต้น ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2562 โรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างอาคารของโรงอาหารขึ้นใหม่แทนอาคารหลังเก่าที่มีความทรุดโทรมและคับแคบ ซึ่งเป็นการปรับปรุงตามนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินการ เพื่อให้สามารถรองรับจำนวนพ่อค้าแม่ค้าและผู้มารับบริการได้มากขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด” เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานบริการโรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด (ชาย 1,428 คน หญิง 3,085 คน) = 4,512 คน ข้อมูล ณ วันที่ 6 สิงหาคม 2564 (ฝ่ายทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 2564)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (ฮานินทร์ ศิลป์ จารุ, 2563) เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 380 คน ที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 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 มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

1) ศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม

2) กำหนดโครงสร้างรูปแบบคำถามและเขียนแบบสอบถามฉบับร่างโดยให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

3) ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) แล้วนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม โดยแบบสอบถามชุดนี้มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00



4) นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ คือ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

5) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) (มณีสข สติธิสมบุรณ์, 2550) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามและนำไปทดสอบกับประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 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 (Percentage) ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) การวิเคราะห์ครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอน คือ 1. ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม 2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้วบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดระดับลักษณะการตอบคำถามแบบมาตรวัด Likert Scale ทั้งหมด 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาตามเกณฑ์ในการประเมินด้วยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) ดังนี้

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

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

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 เพื่อสรุปประเด็นความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการ  
โรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

## ผลการวิจัย

### ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	120	31.60
1.2 หญิง	260	68.40
รวม	380	100.00
2. อายุ		
1.1 19 ปี	80	21.10
1.2 20 ปี	94	24.70
1.3 21 ปี	112	29.50
1.4 22 ปีขึ้นไป	93	24.50
รวม	380	100.00
3. ชั้นปี		
1.1 ชั้นปีที่ 1	70	18.40
1.2 ชั้นปีที่ 2	105	27.60
1.3 ชั้นปีที่ 3	105	27.60
1.4 ชั้นปีที่ 4	100	26.30
รวม	380	100.00

### ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สังกัด		
1.1 คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี	80	21.10
1.2 คณะนิติรัฐศาสตร์	57	15.00
1.3 คณะครุศาสตร์	86	22.60
1.4 คณะพยาบาลศาสตร์	47	12.40
1.5 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	60	15.80
1.6 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	50	13.20
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาที่มาใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.40 มีอายุ 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมา คือ อายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.70 และอายุ 22 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษา ชั้นปีที่ 2 และ 3 คิดเป็นร้อยละ 27.60 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 26.30 และชั้นปีที่ 1



คิดเป็นร้อยละ 18.40 สังกัดคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 22.60 รองลงมา คือ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี คิดเป็นร้อยละ 21.10 และคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15.80 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณภาพและการบริการ	3.81	0.59	มาก
1.1 รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลายชนิด	3.83	0.68	มาก
1.2 รสชาติของอาหารโดยรวมมีความอร่อยกลมกล่อม	3.87	0.66	มาก
1.6 เครื่องปรุงรสมีเพียงพอ สะอาด และถูกสุขอนามัย	3.82	0.70	มาก
2. ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ	3.91	0.59	มาก
2.3 พ่อค้าแม่ค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการบริการ	3.95	0.67	มาก
2.4 พ่อค้าแม่ค้าบริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ	3.93	0.67	มาก
2.6 พ่อค้าแม่ค้ามักจะเพิ่มอาหาร หรือเครื่องดื่มให้ลูกค้าในปริมาณที่มากกว่าปกติเสมอ	3.93	0.64	มาก
3. ด้านราคา	3.33	0.66	ปานกลาง
3.1 ราคาของอาหารเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ	3.43	0.62	มาก
3.2 ราคาของเครื่องดื่มเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ	3.38	0.72	ปานกลาง
3.4 อาหารและเครื่องดื่มมีหลายราคาให้ลูกค้าได้เลือกรับบริการ	3.40	0.71	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.76	0.67	มาก
4.1 โรงอาหารและพื้นที่ทางเดินภายในโรงอาหารมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	3.83	0.70	มาก
4.2 มีความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหาร การจัดสถานที่นั่งไม่แออัดจนเกินไป	3.78	0.75	มาก
4.9 บริเวณที่ล้างจานเป็นสัดส่วน และถูกสุขอนามัย	3.77	0.74	มาก
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.82	0.71	ปานกลาง
5.2 มีการประชาสัมพันธ์แนะนำรายการอาหารใหม่ๆ อยู่เสมอ	2.81	0.73	ปานกลาง
5.3 มีบริการอาหารตามฤดูกาลเพื่อส่งเสริมการขาย	2.82	0.75	ปานกลาง
5.4 รับให้บริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งภายในและภายนอกสถานที่เพื่อให้ร้านเป็นที่รู้จักมากขึ้น	2.87	0.80	ปานกลาง
โดยรวม	3.53	0.55	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพและการบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ รสชาติของอาหารโดยรวมมีความอร่อย กลมกล่อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.66) รองลงมา คือ รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลายชนิด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.8$ , S.D. = 0.68) และเครื่องปรุงรสมีเพียงพอ สะอาด และถูกสุขอนามัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.70)

ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ พ่อค้าแม่ค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D.





= 0.67) รองลงมา คือ พ่อค้าแม่ค้าบริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ( $\bar{x} = 3.93$ , S.D. = 0.67) และพ่อค้าแม่ค้ามักจะเพิ่มอาหาร หรือ เครื่องดื่มให้ลูกค้าในปริมาณที่มากกว่าปกติเสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.93$ , S.D. = 0.64)

ด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.33$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ราคาของอาหารเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.43$ , S.D. = 0.62) รองลงมา คือ อาหารและเครื่องดื่มมีหลายราคาให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.40$ , S.D. = 0.71) และราคาของเครื่องดื่มเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.38$ , S.D. = 0.72)

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.76$ , S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ โรงอาหารและพื้นที่ทางเดินภายในโรงอาหาร มีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.83$ , S.D. = 0.70) รองลงมา คือ มีความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหาร การจัดสถานที่นั่งไม่แออัดจนเกินไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.78$ , S.D. = 0.75) และบริเวณที่ล้างจานเป็นสัดส่วน และถูกสุขอนามัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.77$ , S.D. = 0.74)

ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.82$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ รับผิดชอบต่ออาหารและเครื่องดื่มทั้งภายในและภายนอกสถานที่เพื่อให้ร้านเป็นที่รู้จักมากขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.87$ , S.D. = 0.80) รองลงมา คือ มีบริการอาหารตามฤดูกาลเพื่อส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.82$ , S.D. = 0.75) และมีการประชาสัมพันธ์แนะนำรายการอาหารใหม่ๆ อยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.81$ , S.D. = 0.73)

## อภิปรายผล

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดรายด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพและการบริการ นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ รสชาติของอาหาร โดยรวมมีความอร่อยกลมกล่อม รองลงมา คือ รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลายชนิด และเครื่องปรุงรสมีเพียงพอ สะอาด และถูกสุขอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับ ขวัญฤทัย นันเขียว, ปริญญญา เพ็ชรรัตน์, ณัฐฐา ม่วงฤทธิ์เดช, วรุฒิ ชูระคำ, เสรี แสงอุทัย และวีระศักดิ์ แก้วทรัพย์ (2564) ได้ศึกษา การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการโรงอาหารโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการโรงอาหาร 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ด้านความสะอาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านภาชนะและอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และด้านผู้ให้บริการในส่วนที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ผลการเปรียบเทียบ เพศ และระดับการศึกษา พบว่า นักเรียนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และนักเรียนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ พ่อค้าแม่ค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการบริการ รองลงมา คือ พ่อค้าแม่ค้าบริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ และพ่อค้าแม่ค้ามักจะเพิ่มอาหารหรือเครื่องดื่มให้ลูกค้าในปริมาณที่มากกว่าปกติเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับยุพิน เกิดป้อม (2563) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของโรงอาหาร วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงอาหารมีทั้งหมด 7 ข้อ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของ ความคิดเห็น/พึงพอใจมากที่สุด คือข้อที่ 1 แสดงกิจกรรมทางสุขภาพและอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของ ความคิดเห็น/พึงพอใจน้อยที่สุด คือข้อที่ 7 ปริมาณร้านจำหน่ายเพียงพอในแต่ละรอบพักของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และสอดคล้องกับ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษา การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา



2560 พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาทและการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ด้านราคา นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคาของอาหารเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ รองลงมา คือ อาหารและเครื่องดื่มมีหลายราคาให้ลูกค้าได้เลือกรับบริการ และราคาของเครื่องดื่มเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ บริพัตร กุณทลบุตร (2562) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารในเครือเซ็นทรัลกรุ๊ป ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารประเภทร้านอาหารของเซ็นทรัลในเขตกรุงเทพมหานครที่ร้อยละ 74.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่สอดคล้องกับ วรางคณา เรียนสุทธิ และลลนา อิลพัฒน์ (2561) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง อยู่ในระดับปานกลาง นิสิตที่มีชั้นปีและคณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 และนิสิตคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำที่สุด แต่นิสิตที่มีเพศและความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านอาหารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับสาเหตุที่นิสิตไม่เข้าใช้บริการร้านอาหาร คือ ไม่มีความหลากหลายของอาหาร เครื่องดื่ม ไม่พึงพอใจในรสชาติของอาหาร เครื่องดื่ม ไม่พึงพอใจในความสะอาดของอาหาร

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ร้านอาหารและพื้นที่ทางเดินภายในร้านอาหาร มีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ มีความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหาร การจัดสถานที่นั่งไม่แออัดจนเกินไป และบริเวณที่ล้างจานเป็นสัดส่วน และถูกสุขอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับ บริพัตร กุณทลบุตร (2562) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารในเครือเซ็นทรัลกรุ๊ป ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารประเภทร้านอาหารของเซ็นทรัลในเขตกรุงเทพมหานครที่ร้อยละ 74.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษา การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ รองลงมา ได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ แต่ไม่สอดคล้องกับ วรางคณา เรียนสุทธิ และลลนา อิลพัฒน์ (2561) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง อยู่ในระดับปานกลาง นิสิตที่มีชั้นปีและคณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 และนิสิตคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำที่สุด แต่นิสิตที่มีเพศและความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านอาหารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับสาเหตุที่นิสิตไม่เข้าใช้บริการร้านอาหาร คือ ไม่มีความหลากหลายของอาหาร เครื่องดื่ม ไม่พึงพอใจในรสชาติของอาหาร เครื่องดื่ม ไม่พึงพอใจในความสะอาดของอาหาร

ด้านการส่งเสริมการตลาด นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับให้บริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งภายในและภายนอกสถานที่เพื่อให้ร้านเป็นที่รู้จักมากขึ้น รองลงมา คือ มีบริการอาหารตามฤดูกาลเพื่อส่งเสริมการขาย และมีการประชาสัมพันธ์แนะนำรายการอาหารใหม่ๆ อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ บริพัตร กุณทลบุตร (2562) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารในเครือเซ็นทรัลกรุ๊ป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระ



ระหว่าง 20 - 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ที่ 10,001 - 20,000 บาท เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่จัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านราคา และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับจากการศึกษาความพึงพอใจต่อร้านค้าปลีกประเภทร้านอาหารของกลุ่มเซ็นทรัลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกกลุ่มประเภทร้านอาหารของเซ็นทรัลในเขตกรุงเทพมหานครที่ร้อยละ 74.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับ พิชญยุทธ์ สุภาภัทรานนท์ (2561) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารกึ่งผับของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารกึ่งผับในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน และพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารกึ่งผับของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษา การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน รองลงมา ได้แก่ สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่

## สรุปผลการวิจัย

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพและการบริการ ได้แก่ รสชาติของอาหารโดยรวมมีความอร่อย กลมกล่อม รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลายชนิด และเครื่องปรุงรสมีเพียงพอ สะอาด และถูกสุขอนามัย ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ได้แก่ พ่อค้าแม่ค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการบริการ บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงพ่อค้าแม่ค้ามักจะเพิ่มอาหารหรือเครื่องดื่มให้ลูกค้าในปริมาณที่มากกว่าปกติเสมอ ด้านราคา ได้แก่ ราคาของอาหารเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ อาหารและเครื่องดื่มมีหลายราคาให้ลูกค้าได้เลือกรับบริการ และราคาของเครื่องดื่มเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ร้านอาหารและพื้นที่ทางเดินภายในร้านอาหาร มีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหาร การจัดสถานที่นั่งไม่แออัดจนเกินไป และบริเวณที่ล้างจานเป็นสัดส่วน และถูกสุขอนามัย ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ รับผิดชอบต่ออาหารและเครื่องดื่มทั้งภายในและภายนอกสถานที่เพื่อให้ร้านเป็นที่รู้จักมากขึ้น มีบริการอาหารตามฤดูกาลเพื่อส่งเสริมการขาย และมีการประชาสัมพันธ์แนะนำรายการอาหารใหม่ๆ อยู่เสมอ

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ควรมีมาตรการควบคุมคุณภาพและการบริการของร้านอาหารอย่างชัดเจนและใช้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ควรจัดทำป้ายประกาศเกี่ยวกับมาตรการด้านสุขอนามัย และการดูแลป้องกันโรคระบาดโควิด-19 ติดตั้งบริเวณหน้าทางเข้าร้านอาหาร
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ควรดูแลด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการดูแลทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มการตกแต่งภูมิทัศน์บริเวณร้านอาหารให้สวยงาม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป



1. ศึกษาศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ต่อการใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
2. ศึกษาศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาในการใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

## เอกสารอ้างอิง

- ขวัญฤทัย นันเขียว, ปริญญา เพ็ชรรัตน์, ณัฏฐา ม่วงฤทธิ์เดช, วรุฒิ ฐะคำ, เสรี แสงอุทัย และวีระศักดิ์ แก้วทรัพย์. (2564). การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการโรงอาหารโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. *วารสารวิชาการวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์*, 2564 (2) กรกฎาคม - ธันวาคม, 57 - 64.
- ฐนกร เขียวสง่า และคณะ. (2558). ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*, 508 - 515.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560*. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บริภัทร ภูมณฑลบุตร. (2562). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารในเครือเซ็นทรัลกรุ๊ป [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต]*. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประพัทธ์ ศิริวงศ์รังสรรค์. (2558). *การบริการอาหารและเครื่องดื่ม*. <<http://narairestaurantservice.blogspot.com/>>
- ฝ่ายทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. (2564). *จำนวนนักศึกษาในภาคการศึกษา ต้น ปีการศึกษา 2564*. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. ร้อยเอ็ด.
- พิชญยุทธ์ สุภาภักทรานนท์. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารกึ่งผับของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต]*. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มนสิข สิริสมบุญ. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). มหาวิทยาลัยนเรศวร. คณะศึกษาศาสตร์.
- ยุพิน เกิดป้อม. (2563). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของโรงอาหาร วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย* *พาณิชย์การ*. วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพาณิชย์การ กรุงเทพมหานคร.
- วรางคณา เรียนสุทธิ และลลนา อิลพัฒน์. (2561). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา* 2561, 13 (2) พ.ค. - ส.ค., 263 - 274.