

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สารนิพนธ์  
ของ  
สุนทรี ศิลปสร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา  
มีนาคม 2551

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สารนิพนธ์  
ของ  
สุนทรี ศิลปสร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา  
มีนาคม 2551  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ  
ของ  
สุนทรี ศิลปสร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา  
มีนาคม 2551

สุนทรี ศิลปศร. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์สิริฐฎากร ชูทรัพย์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ใน 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยจำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปี สภาพการเรียน คณะที่ศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .93 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ One - Way ANOVA กรณีที่ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติทำการทดสอบเป็นรายคู่วิธีการของ Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปี สภาพการเรียน คณะที่ศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

2.1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม ด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านคุณภาพและการบริการ นักศึกษาที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 นักศึกษาที่ชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 นักศึกษาที่มีสภาพการเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์อาหารแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 นักศึกษาที่ศึกษาในคณะต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 นักศึกษาที่เข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ความถี่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

THE STUDENTS' SATISFACTION TOWARDS THE SERVICE FOOD CENTER  
OF SUAN SUNANADHA RAJABHAT UNIVERSITY

AN ABTRACT  
BY  
SUNTAREE SILAPASORN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Education Degree in Business Education  
at Srinakharinwirot University  
March 2008

Suntaree Silpasorn. (2008). *Students' Satisfaction Towards the Service at Food Center of Suan Sunandha Rajabhat University*. Master's Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.  
Project Adviser: Mr. Sittakorn Choosup.

This study aimed to investigate and compare students' satisfaction towards the service at food center of Suan Sunandha Rajabhat University on 4 aspects, namely, service and quality, price, place and environment, and promotion according to students' gender, class, learning status, faculty, and use frequency/week. The subjects consisted of 420 students of Suan Sunandha Rajabhat University. 5 –rating scale questionnaire with reliability of .93 was administered. Then data were analyzed and presented by percentage, mean, standard deviation, t-test, One –Way ANOVA and match pair test through LSD.

The results revealed as follows:

1. Students' satisfaction towards the service at food center of Suan Sunandha Rajabhat University was at a moderate level as a whole and in each aspects.

2. When compared those of satisfaction according to students' gender, class, learning condition, faculty, and use frequency/week, it was found that;

- 2.1 There was no significant difference among that of satisfaction by students with different gender, price, place, environment and promotion whereas there was a significant difference at .05 level among that of satisfaction on service and quality as a whole and in each aspects.

- 2.2 There was a significant difference at .05 level among that of satisfaction by students with different class as a whole and in each aspects.

- 2.3 There was no significant difference among that of satisfaction by students with different learning condition as a whole and in each aspects.

- 2.4 There was a significant difference at .05 level among that of satisfaction by students with different faculty as a whole and in each aspects.

- 2.5 There was no significant difference among that of satisfaction by students with different use frequency/week as a whole and in each aspects.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ  
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สวนสุนันทา ของ สุนทรี ศิลปสร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตาม  
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
(อาจารย์ สิทธิฐานกร ชูทรัพย์)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร

.....  
(อาจารย์ สิทธิฐานกร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานสอบสารนิพนธ์  
(อาจารย์ สิทธิฐานกร ชูทรัพย์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)  
วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องด้วยความกรุณาของอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของสารนิพนธ์จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่กรุณาเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัยฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ สิฏฐากร ชูทรัพย์ ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร และคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และอาจารย์ทุกท่านของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้อบรม สั่งสอนและประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ได้สนับสนุน ส่งเสริม ให้โอกาสในการศึกษา และขอขอบคุณอาจารย์และเจ้าหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ที่ให้ความช่วยเหลือและกำลังใจตลอดมา

ขอขอบคุณนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ของคณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือ ให้การดำเนินการติดต่อ ประสานงานเอกสารสำเร็จได้ด้วยดี

ขอบคุณเพื่อนนิสิตสาขาวิชาธุรกิจศึกษารุ่น 8 ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ ๆ และ น้อง ที่อยู่เบื้องหลังคอยให้กำลังใจ และสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้สำเร็จ

สุนทรี ศิลปตร



งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย

จาก

ภาควิชาธุรกิจศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## สารบัญ

| บทที่                                                 | หน้า      |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 บทนำ</b>                                         | <b>1</b>  |
| ภูมิหลัง                                              | 1         |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย                               | 2         |
| ความสำคัญของการวิจัย                                  | 2         |
| ขอบเขตการวิจัย                                        | 3         |
| ประชากรเพื่อการศึกษาวิจัย                             | 3         |
| กลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัย                       | 3         |
| ตัวแปรที่ศึกษา                                        | 3         |
| นิยามศัพท์เฉพาะ                                       | 4         |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย                                  | 6         |
| สมมติฐานในการวิจัย                                    | 6         |
| <b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>               | <b>7</b>  |
| ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา       | 7         |
| ความเป็นมาของศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา | 10        |
| มาตรฐานของโรงอาหาร                                    | 15        |
| ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ  | 16        |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                 | 20        |
| <b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>                           | <b>22</b> |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง               | 22        |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                    | 23        |
| ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ                             | 24        |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล                                   | 24        |
| การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล                      | 25        |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล                       | 25        |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                        | หน้า      |
|----------------------------------------------|-----------|
| <b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>           | <b>28</b> |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....     | 28        |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                      | 28        |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                    | 29        |
| <b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b> | <b>57</b> |
| ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าวิจัย.....     | 57        |
| สมมติฐานของการวิจัย.....                     | 57        |
| ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าการวิจัย.....        | 57        |
| ประชากรเพื่อการศึกษาวิจัย.....               | 57        |
| กลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัย.....         | 58        |
| เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....         | 59        |
| การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....        | 59        |
| สรุปผลการวิจัย.....                          | 60        |
| การอภิปรายผล.....                            | 64        |
| ข้อเสนอแนะ.....                              | 68        |
| <b>บรรณานุกรม.....</b>                       | <b>69</b> |
| <b>ภาคผนวก.....</b>                          | <b>72</b> |
| ภาคผนวก ก.....                               | 73        |
| ภาคผนวก ข.....                               | 75        |
| ภาคผนวก ค.....                               | 80        |
| <b>ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....</b>         | <b>86</b> |

## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                                                                                    | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่ใช้บริการ<br>ศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....                                                                                                      | 29   |
| 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา<br>ที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....                                                                        | 30   |
| 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา<br>ที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านคุณภาพและ<br>การบริการ.....                                                | 31   |
| 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา<br>ที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านราคา.....                                                                  | 32   |
| 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา<br>ที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านสถานที่และ<br>สิ่งแวดล้อม.....                                             | 33   |
| 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา<br>ที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านการส่งเสริม<br>การตลาด.....                                                | 34   |
| 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....                                                                                          | 35   |
| 8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของ<br>นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวม<br>และรายด้าน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา ด้านคุณภาพและการบริการ.....      | 36   |
| 9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของ<br>นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวม<br>และรายด้าน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา ด้านราคา.....                    | 37   |
| 10 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของ<br>นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวม<br>และรายด้าน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม..... | 37   |
| 11 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของ<br>นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวม<br>และรายด้าน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา ด้านการส่งเสริมการตลาด.....    | 38   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง |                                                                                                                                                                                                            | หน้า |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 12    | ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา.....                                                         | 39   |
| 13    | ผลการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา ด้านคุณภาพและการบริการ.....                                                                         | 40   |
| 14    | ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านราคา.....                                                                                                   | 41   |
| 15    | ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม.....                                                                                  | 42   |
| 16    | ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา ด้านการส่งเสริมการตลาด.....                                                                                     | 43   |
| 17    | ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา โดยรวม.....                                                                                                     | 44   |
| 18    | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสภาพการเรียน.....                                                                        | 45   |
| 19    | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านคุณภาพและการบริการ.....    | 46   |
| 20    | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านราคา.....                  | 47   |
| 21    | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม..... | 47   |
| 22    | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านการส่งเสริมการตลาด.....    | 48   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | หน้า                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <p>23 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม<br/>คณะที่ศึกษา.....</p> <p>24 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ<br/>ของนักศึกษา ที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา<br/>จำแนกตามคณะที่ศึกษาด้านคุณภาพและการบริการ.....</p> <p>25 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ<br/>ของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา<br/>จำแนกตามคณะที่ศึกษาด้านราคา.....</p> <p>26 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ<br/>ของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา<br/>จำแนกตามคณะที่ศึกษาด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม.....</p> <p>27 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ<br/>ของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา<br/>จำแนกตามคณะที่ศึกษาด้านการส่งเสริมการตลาด.....</p> <p>28 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ<br/>ของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา<br/>จำแนกตามคณะที่ศึกษาโดยรวม.....</p> <p>29 ค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math>) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจ<br/>ของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา<br/>โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์.....</p> <p>30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้<br/>บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน<br/>จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์.....</p> | <p>49</p> <p>50</p> <p>51</p> <p>52</p> <p>53</p> <p>54</p> <p>55</p> <p>56</p> |

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 7)

โดยทั่วไปหน้าที่หลักของสถาบันอุดมศึกษา แบ่งได้เป็น 4 ส่วน คือ **งานบริหาร** เช่น งานที่เกี่ยวกับธุรการ บุคลากร การเงิน การอำนวยความสะดวก **งานวิชาการ** เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์ นักศึกษา มาตรฐานหลักสูตร การเรียนการสอน งานวิจัยและงานประกันคุณภาพทางการศึกษา **งานกิจการนักศึกษา** เช่น งานที่เกี่ยวกับบริการสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา และ **งานด้านอาคารสถานที่** เป็นงานที่เกี่ยวกับความพร้อม ความเป็นระเบียบ ความร่มเย็นภายในสถาบัน (สมนึก วิเศษสมบัติ. 2545 :1 ; อ้างอิงจาก ชำรง บัวศรี. 2506 : 53) ส่วนการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ในเรื่องของการอำนวยความสะดวก เช่น การให้มีธนาคารพาณิชย์เข้ามาให้บริการในมหาวิทยาลัย การดำเนินการในความสะดวกให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาให้กับนักศึกษา เรื่องสุขภาพ การจัดให้มีสนามสำหรับเล่นกีฬาและนันทนาการเพื่อการออกกำลังกายและการให้บริการร้านอาหาร เพื่อสนองความต้องการทางร่างกายซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ กล่าวไว้ว่าความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ และความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) นั้น เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งจะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นสถาบันอุดมศึกษา ที่ใช้ยุทธศาสตร์เชิงรุกเพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ สอดคล้องความต้องการของสังคม และสามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศในท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ และในส่วนนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัย จำเป็นต้องปฏิรูปทั้งระบบ จึงได้กำหนดเป้าหมาย และทิศทางเพื่อที่จะสร้างความเข้มแข็งสู่การเป็น **มหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำเพื่อปวงชน** สามารถเป็นที่พึงของชุมชนสังคมและแข่งขันกับมหาวิทยาลัยนานาชาติได้ (จากเอกสารวิสัยทัศน์ เป้าหมาย มหาวิทยาลัยฯ) ดังนั้น ปัจจัยหนึ่งที่จะให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ มหาวิทยาลัยฯตระหนักถึงการทำให้มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องการให้มีสถานที่เพื่อจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มเรียกว่า ศูนย์อาหาร ซึ่งเป็นสวัสดิการประเภทหนึ่ง

เพื่อให้บริการกับนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สำหรับรับประทานอาหารในสถานที่สะดวก สบายสะอาด ประหยัดเวลา และอาหารอร่อยในปริมาณ ราคา และคุณภาพเหมาะสม (นัทธี เฟิงฟุ่ม. ม.ป.ป. ; อ้างอิงจาก สำนักงาน ก.พ. 2544 :1) ปัจจุบันศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีจำนวนร้านค้าจำหน่ายทั้งหมด 23 ร้าน ระบบบริหารจัดการของศูนย์อาหารนั้น เป็นการจำหน่ายด้วยระบบคูปองและเป็นลักษณะการให้บริการด้วยตนเอง โดยผู้เข้ามาใช้บริการต้องนำเงินสดมาแลกซื้อคูปองกับเจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปองแล้วจึงนำคูปองไปซื้ออาหาร เครื่องดื่ม ศูนย์อาหารเปิดบริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ตั้งแต่เวลา 06.30 – 18.00 น. และในวันเสาร์และอาทิตย์เปิดบริการตั้งแต่เวลา 07.00 – 16.00 น.

ผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่าในบางช่วงเวลาศูนย์อาหารมีผู้เข้ามาใช้บริการน้อยมากจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร ซึ่งผลการศึกษาวิจัยส่วนหนึ่งที่เป็นประโยชน์นำไปปรับปรุงการบริการและเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนการบริหารเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของศูนย์อาหาร ให้เป็นสถานที่จำหน่ายอาหารที่ได้รับความสะดวกสบายในการนั่งรับประทานอาหาร ผู้เข้ามาใช้บริการพึงพอใจในเรื่องของคุณภาพอาหาร ประทับใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนทำให้ศูนย์อาหารเป็นสถานที่ที่จำหน่ายอาหาร และสิ่งอื่นใดที่ใช้ในการประกอบอาหารสะอาดถูกหลักอนามัย ถูกต้องด้วยสุขลักษณะ เพื่อให้ตรงตามมาตรฐานของโรงอาหารและร้านค้า (ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร พ.ศ. 2545)

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยจำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปี สภาพการเรียนรู้ หน้าที่ศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงผลความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้รวมไปถึงการที่จะให้เป็นศูนย์อาหารที่มีมาตรฐานสากล



## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

### ประชากรเพื่อการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวนนักศึกษา 13,907 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)

### กลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรด้วยโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร มายาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5% กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 389 คน ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 420 คน

## ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น

### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

#### 1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

#### 2. ระดับชั้นปี

2.1 ชั้นปีที่ 1

2.2 ชั้นปีที่ 2

2.3 ชั้นปีที่ 3

2.4 ชั้นปีที่ 4

#### 3. สภาพการเรียน

3.1 ภาคปกติ

3.2 การศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) / ภาคสมทบ/ภาคพิเศษ

#### 4. คณะที่ศึกษา

4.1 ครุศาสตร์

4.2 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

4.3 วิทยาการจัดการ

4.4 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

4.5 เทคโนโลยีและอุตสาหกรรม

4.6 ศิลปกรรมศาสตร์

## 5. ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

- 5.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง
- 5.2 ตั้งแต่ 3 - 5 ครั้ง
- 5.3 มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านคุณภาพและการบริการ
2. ด้านราคา
3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่เรียนอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550

2. ศูนย์อาหาร หมายถึง สถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มตั้งอยู่ชั้นล่างหอประชุมสุนันทานุสรณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ร้านค้าจำหน่ายมีจำนวนทั้งหมด 23 ร้าน ประกอบด้วยร้านอาหารคาว 16 ร้าน ร้านขนมและผลไม้ 2 ร้าน ร้านน้ำเปล่าและเครื่องดื่ม 5 ร้าน

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์อาหาร หมายถึง การแสดงความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือตามความคาดหวังของผู้รับบริการหรือมีความรู้สึกชอบ พอใจ ที่ได้รับการบริการของศูนย์อาหาร แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพและการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อรสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม ความพอใจในมาตรฐานและคุณค่าทางอาหาร อาหารมีให้เลือกหลายชนิด ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่ม คุณภาพของเครื่องปรุงคือต้องสะอาดและใหม่ มีตู้น้ำดื่มบริการ ความสะอาดของภาชนะอุปกรณ์บรรจุอาหารจาน ชาม ช้อน แก้วน้ำ ความรวดเร็วในการบริการและถูกต้อง ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่

3.2 ด้านราคา หมายถึง ความพึงพอใจ ในราคาอาหารและเครื่องดื่มที่ยุติธรรม มีป้ายบอกราคาชัดเจน ราคาอาหารและเครื่องดื่มถูกกว่าร้านอาหารบริเวณใกล้เคียง ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีหลากหลายในราคาดังนี้

- 3.2.1 อาหารประเภทข้าว - กับข้าว 1 อย่าง จานละ 15 บาท
  - กับข้าว 2 อย่าง จานละ 20 บาท
  - กับข้าวเพิ่ม ไข่ หมู พิเศษ จานละ 25 บาท
- 3.2.2 อาหารตามสั่ง
  - ราดหน้า ข้าวผัด จานละ 20 บาท
  - เพิ่ม ไข่ หมู พิเศษ จานละ 25 บาท

- 3.2.3 เครื่องดื่ม
- น้ำเปล่า ขวดละ 5 บาท
  - น้ำหวาน น้ำปั่น แก้วละ 5 - 10 บาท
  - กาแฟ โอวัลติน 10 - 25 บาท

- 3.2.4 ผลไม้และของหวาน - ชั่นละ 10 – 15 บาท
- ขนมหวาน 5 - 10 บาท
  - ข้าวเหนียวทุเรียน มะม่วง 15 - 20 บาท

3.3 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการในศูนย์อาหารในเรื่องความสะอาดของพื้นทางเดินในศูนย์อาหาร ความสะอาดของโต๊ะ เก้าอี้ ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร การจัดสถานที่นั่งไม่แออัดเกินไป สถานที่สำหรับปรุงอาหารจำหน่ายสะอาด มีป้ายบอกจุดสำหรับจำหน่ายคูปองสามารถมองเห็นได้ชัดเจน มีช่องสำหรับระบายอากาศ การจัดสถานที่ตั้งร้านจำหน่ายประเภทอาหารและเครื่องดื่มแบ่งเป็นสัดส่วนเหมาะสม มีห้องน้ำสะอาด

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์อาหารกับนักศึกษาผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ โดยมีเครื่องมือส่งเสริมที่สำคัญ ได้แก่

3.4.1 การส่งเสริมการขาย หมายถึงความพึงพอใจต่อการกระตุ้นให้มีการเข้ามาใช้บริการ เช่น มีป้ายรายการอาหารเด่นประจำวัน การแสดงจัดวางอาหารตัวอย่าง

3.4.2 การโฆษณา หมายถึงความพึงพอใจต่อการโฆษณารายการอาหารในหนังสือพิมพ์แก้วเจ้าจอม

3.4.3 การประชาสัมพันธ์ หมายถึงความพึงพอใจต่อเสียงตามสายที่เปิดในศูนย์อาหารที่แนะนำและเชิญชวนในรายการอาหารที่น่าสนใจ

3.4.4 การใช้พนักงาน หมายถึงการที่พนักงานและผู้จำหน่ายอาหารบริการดีเป็นที่ประทับใจ ความสุภาพ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

4. สภาพการเรียนรู้ หมายถึง ลักษณะการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะการเรียนรู้ดังนี้

4.1 ภาคปกติ เรียนวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเวลา 07.40 – 15.50 น.

4.2 การศึกษาสำหรับนักศึกษาภาคสมทบ (กศ.ส.) เรียนวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเวลา 16.30 – 20.30 น.

4.3 การศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) เรียนวันเสาร์ - วันอาทิตย์ ระหว่างเวลา 08.00 – 20.30 น.

5. คณะที่ศึกษา หมายถึง การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยแบ่งเป็น 6 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม และคณะศิลปกรรมศาสตร์

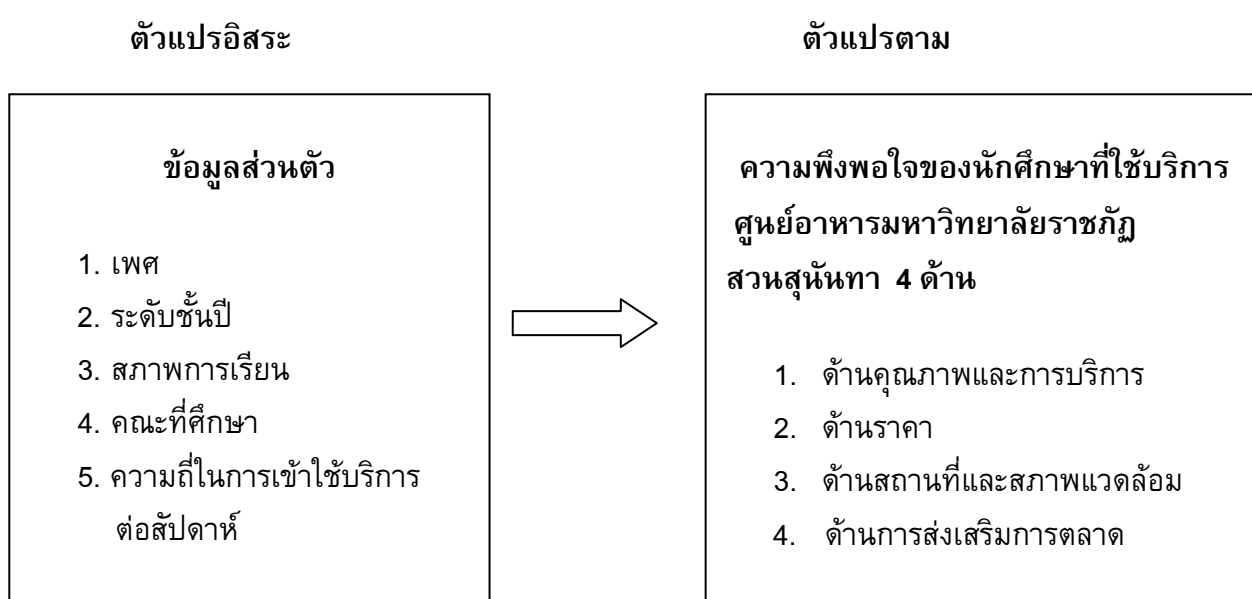
6. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ต่อสัปดาห์ หมายถึง จำนวนครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการในศูนย์อาหาร ในรอบ 1 สัปดาห์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ

6.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ หมายถึงเข้าใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์

6.2 ตั้งแต่ 3 - 5 ครั้ง ต่อสัปดาห์ หมายถึงเข้าใช้บริการ ตั้งแต่ 3 - 5 ครั้งต่อสัปดาห์

6.3 จำนวนมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป ต่อสัปดาห์ หมายถึงเข้าใช้บริการ 6 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์

### กรอบแนวความคิดการวิจัย



### สมมติฐานในการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. นักศึกษาที่มีระดับชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่มีสภาพการเรียนรู้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. นักศึกษาที่มีคณะที่ศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. นักศึกษาที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และเพื่อให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้า ผู้วิจัยได้ศึกษาและจัดลำดับเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. ความเป็นมาของศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. มาตรฐานของโรงอาหารและร้านอาหาร
4. ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เดิมมีชื่อเรียกว่า “โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัย” ตั้งขึ้นในเขตพระราชฐาน “สวนสุนันทา” เปิดเรียนเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2480 ในระยะเริ่มแรกการเรียนการสอนแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายฝึกหัดครูและฝ่ายสามัญ มีภาระกิจในการผลิตครูสตรี วุฒิ ป.ป. และรับผิดชอบในการสอนนักเรียน ตั้งแต่ชั้นประถมปีที่ 1 ถึงมัธยมปีที่ 8 และเปิดสอนแผนกเลขานุการด้วย โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัยได้รับโอนนักเรียนหญิงชั้นมัธยมปีที่ 7 – 8 จากโรงเรียนสามัญหญิง 4 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ โรงเรียนเบญจมราชาลัย โรงเรียนสตรีวิทยา และโรงเรียนสตรีโชติเวช มาเรียนรวมกัน ย้ายนักเรียนฝึกหัดครูประถมจากโรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ และย้ายนักเรียนประจำทุกชั้นจากโรงเรียนเบญจมราชาลัย โรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์มารวมด้วยยุบโรงเรียนสตรีโชติเวช ย้ายนักเรียนทุกชั้นมาเรียนรวมกันที่โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัยทั้งหมด ด้วยเหตุนี้โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัยจึงเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูประถมแห่งเดียวของประเทศไทยในสมัยนั้น สังกัดกรมวิสามัญศึกษา แผนวิสามัญ

พ.ศ. 2518 กระทรวงศึกษาธิการอนุมัติให้วิทยาลัยครูสวนสุนันทา เป็นสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู แบ่งสายงานการปฏิบัติราชการออกเป็น สำนักงานอธิการบดี คณะวิชา ภาควิชา และยังคงมีโรงเรียนมัธยมศึกษาและประถมสาธิตเช่นเดิม

ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ชื่อตำแหน่งผู้บริหารได้เปลี่ยนเป็นอธิการบดี รองอธิการบดี หัวหน้าคณะวิชา หัวหน้าภาควิชา โดยมีวาระในการดำรงตำแหน่ง โครงสร้างการบริหารของวิทยาลัยครูสวนสุนันทาประกอบด้วยอธิการบดี รองอธิการบดี 3 ฝ่าย คือ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มีคณะวิชา 3 คณะ คือ คณะวิชาครุศาสตร์ คณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้บริหารระดับคณะวิชา คือ หัวหน้าคณะวิชา ผู้บริหารระดับภาควิชา คือ หัวหน้าภาควิชา

พ.ศ. 2519 สอนระดับปริญญาตรี หลักสูตร 2 ปี โดยใช้หลักสูตรของกรมการฝึกหัดครู

พ.ศ. 2520 งดรับนักศึกษาภาคนอกเวลา

พ.ศ. 2521 เปิดรับนักเรียนระดับปริญญาตรี 2 ปี ตามโครงการอบรมครูและบุคลากร การศึกษาประจำการ (อ.ค.ป.)

พ.ศ. 2523 เปิดสอนระดับปริญญาตรี 4 ปี โดยรับจากนักเรียนที่สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 (ก่อน พ.ศ. 2523) หรือมัธยมปีที่ 6

พ.ศ. 2525 รับนักศึกษา ป.กศ. ชั้นสูง ภาคต่อเนื่องและภาคสมทบ

พ.ศ. 2526 เปิดสอนหลักสูตรเทคนิคอาชีพระดับ ป.กศ. ชั้นสูง 2 ปี รับจากผู้สำเร็จมัธยมศึกษา ปีที่ 6 หรือเทียบเท่า

เนื่องจากมีปัญหาการผลิตครูเกินความต้องการ กระทรวงศึกษาจึงมีนโยบายให้ลดจำนวน นักศึกษาครูลง กรมการฝึกหัดครูจึงได้ดำเนินการขอแก้ไขพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 และได้มีการเสนอพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2527 ขึ้นใช้แทนให้วิทยาลัยครูสามารถ จัดการศึกษาได้ถึงระดับปริญญาตรี และกำหนดให้วิทยาลัยครูผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาการศึกษา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ ทั้งระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี 4 ปี และปริญญาตรี หลังอนุปริญญา วิทยาลัยครูสวนสุนันทาจึงได้เปิดสอนระดับอนุปริญญาวิทยาศาสตร์ 8 วิชาเอก และ อนุปริญญาศิลปศาสตร์ 4 วิชาเอก

พ.ศ. 2528 เลิกโครงการ อ.ค.ป. เปลี่ยนเป็นโครงการอบรมการศึกษาบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) สอนทั้งระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี สาขาวิชาการศึกษา และสาขาวิชาการอื่น ๆ ใน กรุงเทพมหานครเป็นสหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์

พ.ศ. 2529 เปิดสอนระดับปริญญาตรี หลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี และปริญญาตรีหลัง อนุปริญญาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และสาขาวิชาศิลปศาสตร์

พ.ศ. 2530 สภาการฝึกหัดครูได้พัฒนาหลักสูตรทุกระดับและทุกสาขาวิชา วิทยาลัยจึง เปิดสอนหลักสูตรใหม่นี้

พ.ศ. 2534 สภาการฝึกหัดครูอนุมัติโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจและโปรแกรมวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหารวิทยาลัยจึงเปิดรับนักศึกษาในโปรแกรมดังกล่าว

การบริหารงานของวิทยาลัยครูในช่วงระยะเวลานี้ ได้รวมกลุ่มเป็นสหวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อ ประโยชน์ในการประสานงานและร่วมมือกันในการดำเนินงานบางอย่าง เช่น การสอบคัดเลือกนักศึกษา การประสานขอความร่วมมือกันในการพัฒนาวิชาการ เป็นต้น วิทยาลัยครูสวนสุนันทาอยู่ในสหวิทยาลัย รัตนโกสินทร์ ในปัจจุบันถึงแม้ว่าวิทยาลัยครูจะได้ผลิตบัณฑิตสาขาวิชาต่างๆ นอกเหนือจากสาขาวิชา การศึกษาแล้ว ก็ตามแต่จากการที่สถาบันการศึกษาแห่งนี้นี้ยังมีชื่อเรียกว่า “วิทยาลัยครู” ทำให้ผู้สำเร็จ การศึกษาในสาขาวิชาอื่นขาดโอกาสในการทำงาน เนื่องจากฝ่ายจ้างงานยังคงมีความเข้าใจว่า บัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยครู จะต้องเป็นผู้ที่ประกอบแต่วิชาชีพครูเท่านั้น เหตุผลดังกล่าวได้ เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อเปลี่ยนคำว่า “วิทยาลัยครู” ให้เป็น สากลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพื่อประโยชน์ต่อนักศึกษาในมหาวิทยาลัย

หรือวิทยาลัยครูทั่วประเทศ ในปี พ. ศ. 2535 ได้มีเหตุการณ์ที่สำคัญยิ่ง ในประวัติศาสตร์ของวิทยาลัยครูทั้ง 36 แห่ง เนื่องด้วย ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535 สำนักราชเลขาธิการ พระบรมมหาราชวัง ได้มีหนังสือแจ้งถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ” เป็นชื่อสถาบันการศึกษาในกรมการฝึกหัดครูกระทรวงศึกษาธิการ แทนชื่อ “วิทยาลัยครู” ต่อมาสภาผู้แทนราษฎรได้ให้ความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2537 วุฒิสภาได้ให้ความเห็นชอบ เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2537 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2538 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2538

ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 สถาบันราชภัฏเป็นส่วนราชการในสำนักงาน สภาสถาบันราชภัฏ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีภารกิจ คือ ให้การศึกษา วิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัยให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู ในส่วนที่ เกี่ยวกับตำแหน่งของ ผู้บริหาร ผู้บริหารของสถาบันราชภัฏจะมีชื่อเรียกตำแหน่งเป็นอธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี หัวหน้าภาควิชา อธิการบดี ได้จากการสรรหาอธิการบดีคนแรกของสถาบัน ราชภัฏสวนสุนันทา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรางศรี พณิชยกุล และท่านต่อมาคือ รองศาสตราจารย์ ดิลก บุญเรืองรอด

เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2547 เป็นปีที่ 59 ในรัชกาลปัจจุบันพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรจัดตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏขึ้นแทนสถาบันราชภัฏ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ช่วงโชติ พันธุเวช เป็นอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เปิดสอนภาคปกติ จำนวน 6 คณะ ดังนี้

1. ครุศาสตร์
2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
3. วิทยาการจัดการ
4. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
5. เทคโนโลยีและอุตสาหกรรม
6. ศิลปกรรมศาสตร์

นอกจากนี้ยังมีการบริการวิชาการแก่บุคคลทั่วไปหลายโครงการ เช่น โครงการบริการทาง วิชาการ อบรมภาษาอังกฤษ อบรมภาษาญี่ปุ่น อบรมภาษาจีน อบรมการถ่ายภาพ อบรมคอมพิวเตอร์ อบรมนาฏศิลป์ โครงการบริการของคณะวิชา การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โครงการอบรม ด้านวิชาการท่องเที่ยว ฯลฯ

## 2. ความเป็นมาของศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่กำลังจะเปลี่ยนสถานะภาพเป็นองค์กรนิติบุคคลและจะเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ กอปรกับมหาวิทยาลัยได้ตระหนักในการให้บริการที่ดีในด้านอาหารและเครื่องดื่มให้กับนักเรียน นักศึกษา ครูอาจารย์ เจ้าหน้าที่และบุคคลทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยสำนักทรัพย์สินและรายได้จึงได้จัดทำโครงการศูนย์อาหารขึ้นตามระเบียบสภาพระจําสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ว่าด้วยการจัดหา จัดสรร รายได้ และผลประโยชน์ของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2543

โครงการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (Suan Sunandha Rajabhat University Food Center Project ) ได้เริ่มเป็นโครงการตั้งแต่ ปี 2543 โดยอยู่ในการควบคุมดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายทรัพย์สินและรายได้ และในปี 2549 ศูนย์อาหารอยู่ในส่วนของกองกลางสำนักงานอธิการบดี และอยู่ควบคุมดูแลโดยรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร

วัตถุประสงค์ ดังนี้ คือ

1. จัดระบบบริหารจัดการศูนย์อาหาร
2. จัดบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ
3. ควบคุมดูแลการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. ประเมินผลการบริหารจัดการและปรับปรุงพัฒนา

### การดำเนินงาน

1. สร้างระบบการบริหารจัดการด้วยการจัดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มด้วยคูปอง
2. มหาวิทยาลัยฯ จะเป็นผู้คัดเลือกผู้ประกอบการที่เหมาะสมจำนวน 22 ร้าน
3. มหาวิทยาลัยเครื่องดื่มเพื่อตรึงราคา จำนวน 1 ร้าน
4. การบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นระบบเสิร์ฟ/บริการตนเอง (Serve Yourself )
5. ผู้ใช้บริการเมื่อบริโภคเสร็จแล้วต้องเก็บภาชนะทุกชิ้นที่ตนเองใช้แล้วไปไว้ ณ ที่ที่จัดไว้ให้
6. มีพนักงานทำความสะอาดโต๊ะอาหาร พื้น และบริเวณ ตลอดเวลาที่เปิดบริการ
7. มีเจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปอง อย่างน้อย 2 จุด
8. คูปองที่ซื้อแล้วใช้ไม่หมดต้องนำไปแลกเงินสดคืน วันต่อวัน ภายในเวลาที่กำหนด
9. ภาชนะที่ใช้แล้ว ล้างด้วยเครื่องล้างอัตโนมัติที่เช่าจากผู้ประกอบการให้เช่าเครื่องล้าง
10. ผู้ขายทุกรายจะต้องไม่ขายด้วยระบบเงินสดโดยเด็ดขาด และให้นำคูปองไปแลกเงินสดวันต่อวันตามเวลาที่กำหนด
11. มหาวิทยาลัยจะเก็บค่าเช่าจากผู้ประกอบการจำหน่ายอาหารหรือเครื่องดื่มเดือนละ 2,000.-บาท (สองพันบาทถ้วน) และจะหักเปอร์เซ็นต์จากยอดขายตามคูปองที่ผู้ประกอบการนำมาแลกเงินแต่ละวันในอัตรา 12 %



12. มหาวิทยาลัยโดยโครงการ จะจัดภาชนะ ได้แก่ จานข้าว ถ้วย ช้อน ช้อนส้อม ตะเกียบ แก้ว และ อื่นๆ ที่จำเป็นในการให้บริการผู้บริโภคไว้ให้ผู้ขายทุกราย

13. ผู้จำหน่ายทุกร้านจะต้องรับผิดชอบค่าไฟฟ้า จากจำนวนที่เกินกว่า 500.- บาท

14. ผู้ประกอบการแต่ละร้าน ต้องจัดจำหน่ายอาหารหรือเครื่องดื่มตามที่ได้รับอนุญาต และทำสัญญาไว้เท่านั้น

15. ร้านอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ร้าน ให้จัดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย ร้านอาหารคาว 16 ร้าน ร้านขนมและผลไม้ 2 ร้าน ร้านน้ำดื่มและเครื่องดื่ม 5 ร้าน

- |                                              |                           |
|----------------------------------------------|---------------------------|
| (1) ร้านผัดไท หอยทอด                         | นางญาณี พระเนตร           |
| (2) ร้านอาหารตามสั่ง                         | นางวิภาวรรณ เนตรพันธุ์    |
| (3) ร้านก๋วยเตี๋ยวหมู                        | นางเอียง แซ่ฟู            |
| (4) ร้านก๋วยเตี๋ยวแคะ                        | นางทัศนีย์ หิรัญสุขโชติ   |
| (5) ร้านก๋วยเตี๋ยวเนื้อ / เป็ด               | นางสาวบุญวาทย์ โหล่แก้ว   |
| (6) ร้านอาหารลูกชิ้นทอด                      | นางวาสนา หนูวัล           |
| (7) ร้านอาหารตามสั่ง                         | นางสมบัติ สัมดี           |
| (8) ร้านข้าวมันไก่ ก๋วยเตี๋ยวไก่             | นางนุชนาท ฟ้าเบอร์        |
| (9) ร้านข้าวหมูย่าง / หมูกรอบ                | นายศรุต จุญญะนากิจ        |
| (10) ร้านข้าวมันไก่                          | นางศรีวิไล เลี้ยงวงศ์ถาวร |
| (11) ร้านข้าวขาหมู                           | นายวันชัย คงเหล้าสมบูรณ์  |
| (12) ร้านข้าวแกง                             | นางศิริกร จิรชัยโชค       |
| (13) ร้านข้าวแกง                             | นางสาวแสงจันทร์ ว่าง่าย   |
| (14) ร้านข้าวแกง                             | นางสุกัลยา สิงหนาท        |
| (15) ร้านราดหน้า ผัดซีอิ้ว ข้าวเกรียบปากหม้อ | นางณัฐวิวรรณ ต่อศรี       |
| (16) ร้านยำๆ ส้มตำ ก๋วยจั๊บ                  | นายบดินทร์ ณ ระนอง        |
| (17) ร้านกาแฟ น้ำหวาน ขนมปังปิ้ง             | นางวรรณภา อนันท์รัตนไพศาล |
| (18) ร้านไอศกรีม นมสด กาแฟ                   | นายพลชัย ชาติพรพันธุ์     |
| (19) ร้านน้ำโหล                              | นายสุทิน ศรีเกียรติศักดิ์ |
| (20) ร้านน้ำผลไม้ปั่น                        | นายชวน เล็กพงษ์           |
| (21) ร้านขนมหวาน ผลไม้                       | นางอรณี ทับย้อย           |
| (22) ร้านเครื่องดื่ม                         | โครงการน้ำดื่ม            |
| (23) ร้านกาแฟ                                |                           |

### ผลประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้มาใช้บริการสามารถเลือกบริโภคอาหารและเครื่องดื่มหลายหลากชนิดในราคาที่ไม่แพง ถูกสุขลักษณะ อนามัยที่ดีด้านโภชนาการ
2. จัดระเบียบการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มตามหลักสากล คือ สะอาด สะอาด โอ้โง่ และถูกอนามัย ผู้ให้บริการสุภาพเรียบร้อยและเป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ
3. เสริมสร้างงานแก่ชุมชนในท้องถิ่น
4. เสริมสร้างรายได้ส่วนหนึ่งให้แก่มหาวิทยาลัย

### ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เรื่อง การดำเนินงานโครงการศูนย์อาหารโดยใช้คุปองแทนเงินสด

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจัดหาจัดสรร ผลประโยชน์มหาวิทยาลัยฯ ให้ดำเนินการบริหารงานโครงการศูนย์อาหารโดยใช้คุปองแทนเงินสดนั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงขอหักค่าใช้จ่ายร้อยละ 12 จากยอดจำหน่ายในแต่ละวัน และให้เรียกเก็บเงินค่าบำรุงมหาวิทยาลัยฯ เดือนละ 2,000 บาท เป็นระยะเวลา 1 ปี ซึ่งเงินที่เรียกเก็บทั้ง 2 รายการนี้ เป็นเงินรายได้โครงการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยฯ ตามระเบียบสภาประจำสถาบันว่าด้วยการจัดหา จัดสรร รายได้และผลประโยชน์ของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2543

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2544 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2544

(รองศาสตราจารย์ดิลก บุญเรืองรอด)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### รายชื่อคณะกรรมการโครงการศูนย์อาหาร

#### คณะกรรมการอำนวยการ

- |                                         |                     |
|-----------------------------------------|---------------------|
| 1. อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา | ประธานกรรมการ       |
| 2. รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร               | กรรมการ             |
| 3. ผู้อำนวยการ สำนักงานอธิการบดี        | กรรมการ             |
| 4. ผู้อำนวยการ สำนักทรัพย์สินและรายได้  | กรรมการ             |
| 5. หัวหน้ากองกลาง                       | กรรมการและเลขานุการ |

#### หน้าที่คณะกรรมการอำนวยการ

กำหนดนโยบายการบริหารจัดการศูนย์อาหาร และอำนวยการการดำเนินงานศูนย์อาหารให้ดำเนินงานเรียบร้อย

### คณะกรรมการดำเนินงาน

- |                         |                     |
|-------------------------|---------------------|
| 1. หัวหน้ากองกลาง       | ประธานกรรมการ       |
| 2. หัวหน้ากองคลัง       | กรรมการ             |
| 3. หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการ | กรรมการ             |
| 4. หัวหน้าฝ่ายพัสดุ     | กรรมการ             |
| 5. ผู้จัดการศูนย์อาหาร  | กรรมการและเลขานุการ |

### หน้าที่คณะกรรมการดำเนินการ

1. ควบคุมการบริหารงานศูนย์อาหารให้เป็นไปตามนโยบาย
2. ควบคุมดูแลการดำเนินงานบุคลากรในโครงการศูนย์อาหาร
3. ควบคุมดูแลการจัดเก็บเงินรายได้ รายจ่าย ให้เป็นไปตามระเบียบ และเกิด

ผลประโยชน์ต่อทางราชการสูงสุด

4. ประสานงานและกำกับดูแลการดำเนินการต่างๆ ระหว่างร้านจำหน่ายอาหาร

ในศูนย์อาหารกับมหาวิทยาลัย

ผู้จัดการ นายอภิรักษ์ เพียรสุข

### หน้าที่ผู้จัดการ

1. จัดระบบการจำหน่ายคูปองภายในศูนย์อาหารให้เกิดความสะดวก คล่องตัว ถูกต้องและตรวจสอบได้
2. จัดระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานขายคูปอง และพนักงานรักษาความสะอาดให้มีความคล่องตัวสามารถสับเปลี่ยนการปฏิบัติงานเพื่อเอื้ออำนวยต่อการหยุดหรือพักงานในช่วงระหว่างสัปดาห์
3. อำนวยความสะดวก ดูแลความเรียบร้อยภายในศูนย์อาหาร ทั้งผู้ประกอบการ และพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในศูนย์ให้มีความรับผิดชอบในด้านการให้บริการ
4. รับผิดชอบจำนวนคูปองที่จำหน่ายภายในศูนย์อาหาร และการแลกเงินคืนของผู้ประกอบการเป็นประจำทุกวัน
5. รับผิดชอบการเบิกจ่ายค่าเช่าเครื่องล้างจาน วัสดุ อุปกรณ์ วัสดุสิ้นเปลืองที่เป็นต้องใช้ภายในศูนย์อาหาร
6. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

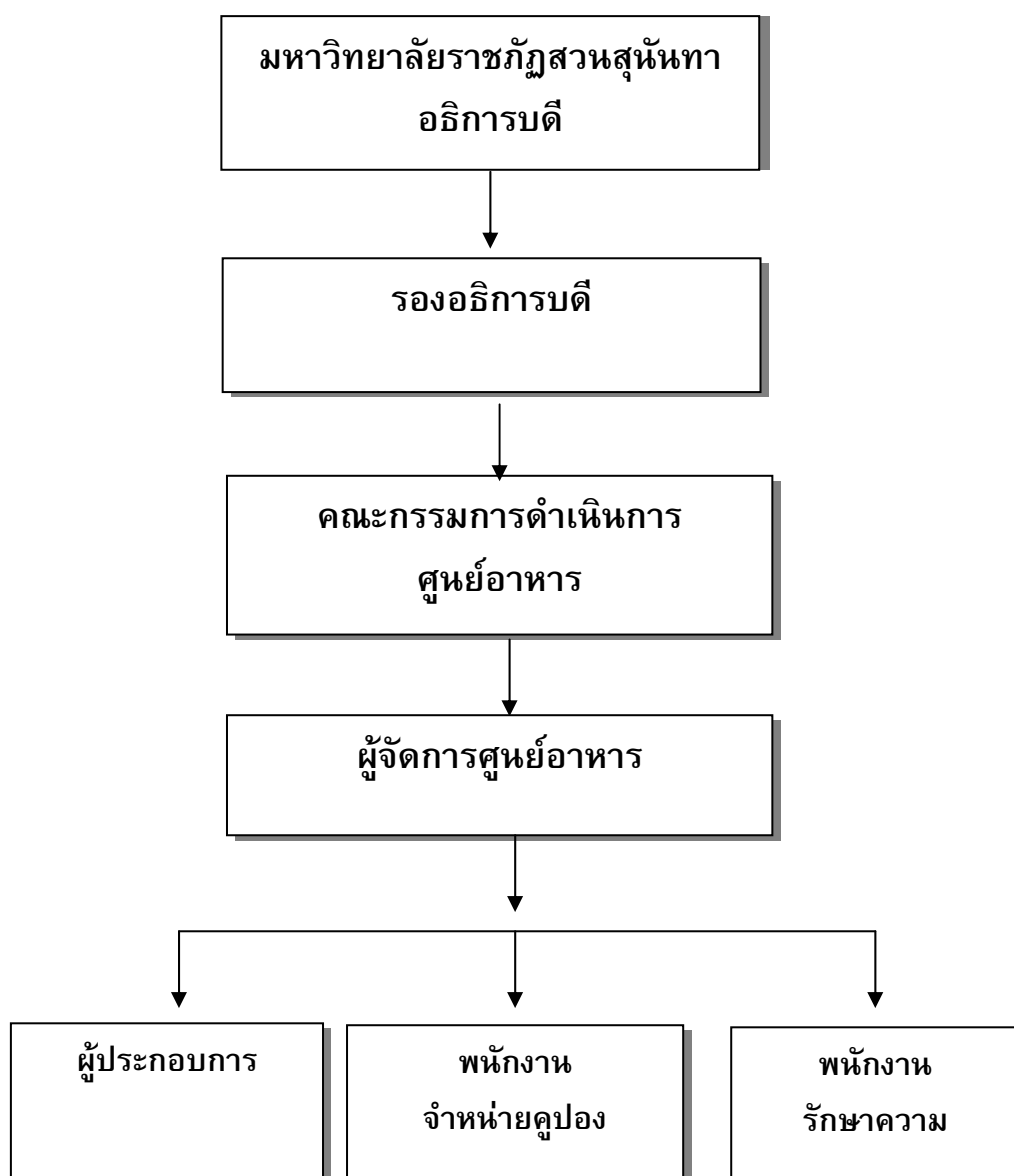
### พนักงานจำหน่ายคูปอง ประกอบด้วย

- |                   |            |
|-------------------|------------|
| 1. นางณัฐทริกา    | วิชัยโย    |
| 2. นางสมใจ        | รักดี      |
| 3. นางสาววิลาสินี | กฤษณพันธ์  |
| 4. นางสาวชลธิยา   | เลิศอนันต์ |

### พนักงานรักษาความสะอาด ประกอบด้วย

- |                    |           |
|--------------------|-----------|
| 1. นายชลอ          | สายัณห์   |
| 2. นางสาวสุนทร     | ทองมาก    |
| 3. นางสาววิไลวัลย์ | มณีสุข    |
| 4. นางสาวราย       | แสงทอง    |
| 5. นางสาวราย       | ผ่านวงษ์  |
| 6. นายโจม          | มหาไชย    |
| 7. นางสาวสมบูรณ์   | พรหมภักดี |
| 8. นางสาวศิริพร    | อยู่สุข   |

### โครงสร้างศูนย์อาหาร



### 3. มาตรฐานของโรงอาหารและร้านอาหาร

มาตรฐานของโรงอาหารและร้านอาหารตามข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร กำหนดไว้ดังนี้

#### 1. ห้องรับประทานอาหาร

1.1 พื้น ทำด้วยวัสดุถาวร เรียบ ทำความสะอาดง่าย

1.2 ผนัง เพดาน ควรเป็นชนิดเรียบ ทำความสะอาดง่าย และควรมีเพดานเพื่อง่ายใน

การทำความสะอาด

#### 2. ห้องครัว

2.1 พื้น ต้องทำด้วยวัสดุถาวร เรียบ ไม่ดูดซึมน้ำ ทำความสะอาดง่าย

2.2 ผนัง ฝ้าผนังบริเวณเตาปรุงควรบุหรือจัดสร้างด้วยวัสดุผิวเรียบ ทำความสะอาดง่าย

2.3 การระบายอากาศ ต้องจัดให้มีปล่องระบายควันเหนือเตาปรุง ระบายควันจากการประกอบกิจการออกสู่นอกอาคาร โดยมีให้ก่อเหตุเดือดร้อนแก่บริเวณใกล้เคียง

#### 3. การล้างภาชนะ

3.1 ต้องจัดให้มีอ่างภาชนะ 3 ตอน ยกพื้นขึ้นสูงไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร และจัดทำสำหรับวางภาชนะก่อนและหลังล้าง

3.2 ฝ้าผนังบริเวณอ่างล้างภาชนะต้องจัดทำด้วยวัสดุถาวร

#### 4. ส้วม

4.1 ต้องจัดให้มีส้วมและสุขภัณฑ์ไว้ตามจำนวนอันสมควร

4.2 การกำจัดของเสียจากส้วม ส้วมต้องเป็นชนิดชำระสิ่งปฏิกูลด้วยน้ำลงบ่อเกรอะบ่อซึม การสร้างส้วมห่างในระยะ 20.00 เมตร จากเขตคลองสาธารณะ

#### 5. การระบายน้ำ

5.1 อาคารที่ปลูกสร้างต้องมีระบบระบายน้ำฝน และระบายน้ำที่ใช้แล้วหรือน้ำโสโครก ได้โดยสะดวกและเพียงพอ

5.2 ทางระบายน้ำจากอาคารไปสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ ต้องมีส่วนลาดไม่ต่ำกว่า 1 ใน 200 ตามแนวตรงที่สุดที่จะทำได้

5.3 ทางระบายน้ำใช้แล้วในบริเวณอาคารต้องมีขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 10 เซนติเมตร ก่อนระบายลงสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ ต้องมีบ่อตรวจระบายน้ำ และตะแกรงดักขยะอยู่ในที่สามารถตรวจสอบได้

5.4 น้ำใช้แล้วจากอาคาร ต้องมีระบบการจัดน้ำใช้แล้ว ก่อนระบายสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ

#### 6. การกำจัดขยะต้องมีถึงสำหรับเก็บรวบรวมขยะที่ถูกลักษณะ

#### 4. ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความชอบ พึงใจ สมใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปป์ (2539 : 19 - 20) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการความพึงพอใจของผู้บริโภค คือผลิตภัณฑ์และการบริการจะต้องมีคุณภาพ มีราคาที่เหมาะสม และผู้ให้บริการจะต้องแสดงพฤติกรรมการบริการที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคต้องการ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ และด้วยจิตสำนึกของการบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2543 : 19) กล่าวว่า การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

ดารา ทีปะปาล (2542 : 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ผลที่ผู้ซื้อได้รับความพึงพอใจจากการซื้อสินค้า ทำให้เกิดผลตามที่คาดหวังไว้

ภักดี ดนัยพงศกร (2539 : 22) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหรือกิจกรรมต่างๆ โดยจะปรากฏออกทางพฤติกรรม ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกดี อยากจะอุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญาที่จะกระทำในกิจกรรมนั้นๆ

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ โดยสรุปว่าเป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรมโดยการพอใจสิ่งใดแล้วอยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 45) ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคลการคาดหวังของบุคคลเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิตและการตลาดรวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างภาพรวม คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนลูกค้า ต้นของลูกค้ายส่วนใหญ่ก็คือราคาสินค้า

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 189) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนิยมชมชอบในผลิตภัณฑ์ใดมากกว่า ผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆ แล้วนำไปสู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ตัวนั้น

เพอร์สัน (Person. 1993 : 14) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของลูกค้าว่า คือการที่สินค้าหรือบริการ สามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเมื่อเน้นการซื้อการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และบ่อยครั้งขึ้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความประทับใจ ความนิยมชมชอบ ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกมาในด้านบวกหรือลบต้องมีความสัมพันธ์กับการที่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ

### ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) บริการคือการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่อีกฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่นำเสนอให้เป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำมาเป็นเจ้าของได้ สรุปความหมายของการบริการได้ดังนี้

1. การบริการมีลักษณะเป็นการกระทำและพฤติกรรมไม่เหมือนกับสินค้าที่เป็นวัตถุที่จับต้องได้

2. การซื้อบริการ ผู้ซื้อจะไม่เกิดความเป็นเจ้าของเหมือนซื้อสินค้า

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544 : 7) กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มี 3 องค์ประกอบหลัก อันได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกโดย

1. ผู้ให้บริการ คือ หัวใจสำคัญของงานบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม

2. สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้านสถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ (First impression)

3. สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือหรืออุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ การที่เราจะเลือกใช้ประเภทใด ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในงานบริการ และสิ่งสำคัญที่ละเลยไม่ได้คือ การบำรุงรักษาดูแลเครื่องมืออุปกรณ์ เหล่านั้นให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ไม่ใช่เรามีเครื่องมืออุปกรณ์พร้อมแต่ใช้งานไม่ได้เลย

สมิต สัชฌุกร (2543) การบริการหมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

1. ดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกสนองความต้องการของผู้บริการ
2. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
3. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
4. ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

5. เหมาะสมแก่สถานการณ์

6. ไม่ก่อผลเสียหายกับบุคคลอื่น ๆ

ลักษณะของการบริการที่ดี

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์ต่างกัน จึงมีการประพฤติปฏิบัติแตกต่างกัน การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2543 : 316) จากสมาคมการตลาดของสหรัฐอเมริกา ได้ให้คำจำกัดความของการบริการ ที่สรุปได้ง่ายๆ ดังนี้ บริการ คือ งานที่ไม่มีตัวสัมผัสได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้ และได้กล่าวว่า บริการไม่ได้แตกต่างจากสินค้า จุดมุ่งหมายหลัก คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการซื้อบริการเหล่านั้น ข้อแตกต่างคือ บริการไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้เหมือนสินค้า ดังนั้นการจำหน่ายบริการ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการบริหารการตลาดเช่นเดียวกับการจำหน่ายสินค้ามีตัวตน

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 27 - 28) ได้เขียนถึงจุดสำคัญของการบริการดังนี้ คือ

1. ความตรงต่อเวลา (On time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มาก สำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ คือ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างธุรกิจรับตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงาน มักจะช้ากว่ากำหนด การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบหรือตามสัญญา โดยในกรณีของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลนั้นก็เป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยความตรงต่อเวลา เพราะความล่าช้าของงาน ย่อมหมายถึงความสะดวกสบายของผู้เป็นเจ้าของรถยนต์ในการเดินทางมักจะใช้รถยนต์เป็นประจำเมื่อขาดรถยนต์เพราะต้องนำไปเข้ารับบริการและให้บริการที่ล่าช้าจะทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติความพึงพอใจ
2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อกันระหว่างบุคคลง่ายขึ้น
3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อผู้บริโภคต้องการสินค้าใดผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ผู้บริโภคต้องคอยนาน
4. สร้างความประทับใจของการบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะต้องกลับมาใช้บริการอีก
5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเองไม่ทำให้เขารู้สึกต่ำต้อย ให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนที่มีความสำคัญ
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง



7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้บริโภครู้สึกสบายขึ้น
8. ต้องมีการรับประกันสินค้า หรือบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจว่าจะได้ของดีกลับไปและคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย
9. การบริการที่ดีคือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค ต้องฝึกหัดตัวเองให้ไวต่อการสังเกตให้รู้ว่าผู้บริโภคต้องการอะไร
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้กับผู้บริโภค
12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีวิธีการทำงานต้องมีความว่องไวกระฉับกระเฉง และเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก
13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้บริโภค
14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีมารยาททั้งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

สุขุม นวลสกุล (2538 : 16 - 21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุขและพอใจ และผู้ให้บริการน่าจะมีมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่า เมื่อตั้งอุดมการณ์ในการทำงานไว้ว่างานของเรา คืองานบริการ ผู้บริการจำเป็นจะต้องหาความรู้มาให้บริการกับลูกค้าและก่อให้เกิดแห่งความมั่นคงแก่องค์กร ดังนั้นงานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ”

คอตเลอร์ (นฤมล มหากลิ่น. ม.ป.ป. ; อ้างอิงจาก Kotler. n.d.) กล่าวว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมใดๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของของผลผลิตของการบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

คอเวล (Cowell. 1994 : 666-667) ตามความหมายทางการตลาดได้กำหนดคุณลักษณะของการให้บริการในส่วนที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไปดังนี้

1. Intangibility บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้
2. Inseparability บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากผู้ขาย (ผู้ให้บริการ) ได้
3. Heterogeneity บริการจะไม่สม่ำเสมอ ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย
4. Perishability บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถผลิตเพื่อเก็บไว้สำรองได้

เลิฟลอค (1988 : 263-269) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้า แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการลูกค้าประกอบไปด้วยการสรรหาพนักงานที่เหมาะสม เนื่องจากต้องติดต่อกับลูกค้าโดยพนักงานจึงต้องมีทักษะในการบริการ มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม เช่น การมีกิริยาวาจาที่สุภาพมีน้ำเสียงที่เหมาะสมและยังประกอบด้วยการฝึกอบรมพนักงานการบริการเป็นมาตรฐาน สามารถตอบสนองอย่างเป็นระบบ และแสดงถึงประสิทธิภาพในการให้บริการด้วย

### ทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ

โทมัส และเอิร์ล (Thomas ; & Earl. 1995 : 88-89) ได้ให้แนวความคิดความพึงพอใจไว้ว่า “ การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพอใจ เป็นที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการบริการ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ”

เออร์เนส และอีเจน (Ernest ; & Ilgen. 1980 : 306) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งไม่ต้องการ”

#### ทฤษฎีของมาสโลว์

แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดตามความความคิดของมาสโลว์ ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งจะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน
2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety and security needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองตอบในขั้นที่หนึ่งแล้ว ความต้องการขั้นที่ 2 ก็จะมาตาม ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการในการป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตรายและมีความมั่นคง
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belongingness needs) เมื่อความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเกิดขึ้นตามมา ความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่น รวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานเด่นเป็นที่ยอมรับในสังคม
5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดหรือความต้องการประจักษ์ตน (Self actualization or self realization) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการสนองตอบจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่มีความต้องการในขั้นนี้จึงมีไม่มาก

### 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นนท์ เฟิงฟูม (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านว่าด้านสุขอนามัยอยู่ระดับมากและด้านอื่น ๆ ระดับปานกลาง และบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการที่มีเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการในศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นิรมล จำนงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงอาหารของหน่วยโภชนาการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการเป็นประจำ เพราะมีความสะดวกในการเดินทางและเป็นสถานที่พบกับเพื่อน และในส่วนผู้มาใช้บริการครั้งเดียว เนื่องจากว่าเข้ามารับประทานอาหารเช้าแล้วพบว่าอาหารไม่อร่อย ไม่ได้มาตรฐานและไม่มีคุณภาพ และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ด้านสถานที่ประกอบอาหาร ด้านการบริการด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการต้อนรับ ส่วนในช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการโฆษณามีความพึงพอใจระดับน้อย และผู้ใช้บริการเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

พริษฐ์ อนุกุลธนากร (2546) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการร้านอาหารจีฟี่เคิทีเซ่น (บายทีอ็อปส์) ในสถานบริการน้ำมันเจ็ท พบว่าผู้ใช้บริการในร้านอาหารมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมและรายด้านในระดับมาก ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และในส่วนผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่มีอาชีพ การศึกษา รายได้ต่างกัน ผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อุไรรัตน์ วัฒนาวงสงวนศักดิ์ และคณะ (2545 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคและสุขาภิบาลในโรงอาหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่าความสะอาดและความปลอดภัยของอาหาร เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องคำนึงถึง การที่อาหารจะถูกหลักสุขาภิบาลได้นั้นเราต้องปรุงอาหารจำหน่ายและมีโรงอาหารที่ถูกหลักสุขาภิบาล ถ้าสุขาภิบาลอาหารไม่ดี อาจทำให้มีผู้บริโภคป่วยเป็นโรคเกี่ยวกับทางเดินอาหาร เช่นโรคอุจจาระร่วง โรคอาหารเป็นพิษ อหิวาตกโรค ไวรัสตับอักเสบ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีบุคลากร นักศึกษาและประชาชนทั่วไปเป็นจำนวนมาก โดยโรงอาหารในมหาวิทยาลัยจะมีผู้มาใช้บริการประมาณ 8,500 คนต่อวันเบื้องต้นที่โรงอาหารส่วนกลาง พบว่า มีเศษอาหารติดที่ซอสน้ำมัน มีสุนัขจรจัดเข้ามาบริเวณโรงอาหาร ผู้บริโภคต้องคอยปิดแมลงวันขณะรับประทานอาหารเช้า มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต น่าจะยังไม่ถูกหลักสุขาภิบาล ผู้บริโภคน่าจะไม่พึงพอใจและอาจมีปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารไม่ปฏิบัติตามหลักสุขาภิบาล แต่ยังไม่พบว่ามีใดศึกษามาก่อนจึงวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ สืบหาโรงอาหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ว่าถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลหรือไม่ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจด้านสุขอนามัยของร้านอาหารของผู้บริโภคที่ใช้บริการโรงอาหาร และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามหลักสุขาภิบาลของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยการสำรวจโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต 4 แห่งและสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหาร 1 คนต่อร้านอาหาร 1 ร้าน รวมทั้งหมด 27 คน ผลการสำรวจสุขาภิบาลพบว่าร้านอาหารถูกหลักสุขาภิบาลมีเพียงร้อยละ 3.7 เท่านั้น มีผู้บริโภคจำนวนน้อยเพียงร้อยละ 13.51 มีความพึงพอใจ และผู้ประกอบการมีความรู้ทุกคนแต่ปฏิบัติไม่ครบ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวนนักศึกษา 13,907 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5%

วิธีของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane )

|       |                          |                                            |
|-------|--------------------------|--------------------------------------------|
| สูตร  | $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ |                                            |
|       | n                        | แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                   |
|       | N                        | แทน ขนาดของประชากร                         |
|       | e                        | แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มการสุ่มตัวอย่าง |
| เมื่อ | N                        | = 13,907                                   |
| และ   | e                        | = 0.05                                     |
|       | n                        | = $\frac{13,907}{1 + 13,907(0.05)^2}$      |
|       |                          | = $\frac{13,907}{35.7675}$                 |
|       |                          | = 388.81 = 389                             |

จากการคำนวณดังกล่าวข้างต้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 389 คน ผู้วิจัยขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 420 คน

### วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two – stage random sampling)

**ขั้นที่ 1** ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากคณะ 6 คณะ ในมหาวิทยาลัยฯ ได้ดังนี้

|                              |       |     |    |
|------------------------------|-------|-----|----|
| 1. ครุศาสตร์                 | จำนวน | 70  | คน |
| 2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี   | จำนวน | 70  | คน |
| 3. วิทยาการจัดการ            | จำนวน | 70  | คน |
| 4. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | จำนวน | 70  | คน |
| 5. เทคโนโลยีและอุตสาหกรรม    | จำนวน | 70  | คน |
| 6. ศิลปกรรมศาสตร์            | จำนวน | 70  | คน |
| รวมกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ      |       | 420 | คน |

**ขั้นที่ 2** ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience) ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มนักศึกษา

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) โดยได้ทำการศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปี สภาพการเรียน คณะที่ศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List)

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการรับบริการมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการรับบริการปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการรับบริการน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการรับบริการน้อยที่สุด

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหาร ความพึงพอใจในการใช้บริการ เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สำรวจปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์อาหารโดยการแจกแบบประเมินผล
3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยเพื่อนำมาสร้างเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของศูนย์อาหาร โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาในครอบคลุมจุดมุ่งหมาย
4. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการศูนย์อาหาร 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพ และการบริการ จำนวน 15 ข้อ ด้านราคา จำนวน 5 ข้อ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จำนวน 13 ข้อ ด้านการส่งเสริมการตลาดจำนวน 9 ข้อ รวม 42 ข้อ
5. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่อประธานและกรรมการผู้ควบคุมสารนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม
6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ ผู้เชี่ยวชาญ คือ
  1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลี้มไทย
  2. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ
  3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง
7. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ เพื่อตรวจสอบอีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้
8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง (Try Out) ใช้นักศึกษา สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 100 คน
9. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.93

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรด้วยตนเองโดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมประมาณ 3 สัปดาห์

#### 4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา นำแบบสอบถามมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
2. หาค่าร้อยละด้านความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

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

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า T-test และความพึงพอใจระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของ Least Significant Difference (LSD)

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC\* (Statistic Package For The Social Science/Personal Computer Plus)

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 5.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1.1 ค่าร้อยละ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:40)

1.1.2 ค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนสถิติในกลุ่มตัวอย่าง

1.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร  
(ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:40)

$$S.D. = \frac{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2}}{N(N-1)}$$

เมื่อ S.D. = แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $X^2$  = แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง  
 $(\sum X)^2$  = แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 N = แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

## 5.2 สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

5.2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:40)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X\sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ N = แทน จำนวนคนในกลุ่ม  
 X = แทน คะแนนของข้อคำถาม  
 Y = แทน คะแนนผลรวมของข้ออื่น ๆ ที่เหลือทุกข้อ

5.2.2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า  
โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:40)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ \frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  = แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
 K = แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม  
 $S_i^2$  = แทน ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ  
 $S_t^2$  = แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ



### 5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

5.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ t-test for independent samples (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:40)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

|       |                  |       |                                     |
|-------|------------------|-------|-------------------------------------|
| เมื่อ | t                | = แทน | ค่าที่พิจารณาใน t-distribution      |
|       | $\overline{X}_1$ | = แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง   |
|       | $\overline{X}_2$ | = แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง     |
|       | $S_1^2$          | = แทน | ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง |
|       | $S_2^2$          | = แทน | ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่สอง   |
|       | $n_1$            | = แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง      |
|       | $n_2$            | = แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่สอง        |

5.3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:40)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

|       |        |   |     |                                        |
|-------|--------|---|-----|----------------------------------------|
| เมื่อ | F      | = | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution        |
|       | $MS_b$ | = | แทน | ความแปรปรวน (Mean square) ระหว่างกลุ่ม |
|       | $MS_w$ | = | แทน | ความแปรปรวน (Mean square) ภายในกลุ่ม   |

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ได้ใช้สัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

|           |     |                                                                       |
|-----------|-----|-----------------------------------------------------------------------|
| n         | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง                                                |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean)                                                      |
| S.D.      | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)                              |
| t         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การแจกแจงแบบที (t – distribution)         |
| F         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การแจกแจงแบบเอฟ (F – distribution)        |
| df        | แทน | ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of freedom)                                 |
| SS        | แทน | ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสองแต่ละตัว (Sum of Square)              |
| MS        | แทน | ค่าเฉลี่ยของผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสองแต่ละตัว (Mean of Square) |
| p         | แทน | ความน่าจะเป็น (Probability)                                           |
| *         | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05                                     |

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สภาพภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมและแต่ละด้าน โดยจำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่ศึกษา สภาพการเรียนรู้ ขณะศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

| สถานภาพ                     | n (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|--------|--------|
| 1. เพศ                      |        |        |
| ชาย                         | 151    | 36.00  |
| หญิง                        | 269    | 64.00  |
| รวม                         | 420    | 100.00 |
| 2. ชั้นปีที่ศึกษา           |        |        |
| ชั้นปีที่ 1                 | 103    | 24.50  |
| ชั้นปีที่ 2                 | 105    | 25.00  |
| ชั้นปีที่ 3                 | 117    | 27.90  |
| ชั้นปีที่ 4                 | 95     | 22.60  |
| รวม                         | 420    | 100.00 |
| 3. สภาพการเรียน             |        |        |
| ภาคปกติ                     | 299    | 71.20  |
| ภาค กศ.บป./ภาคสมทบ/ภาคพิเศษ | 121    | 28.80  |
| รวม                         | 420    | 100.00 |
| 4. คณะที่ศึกษา              |        |        |
| ครุศาสตร์                   | 70     | 16.70  |
| วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี     | 70     | 16.70  |
| วิทยาการจัดการ              | 70     | 16.70  |
| มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์   | 70     | 16.70  |
| เทคโนโลยีและอุตสาหกรรม      | 70     | 16.70  |
| ศิลปกรรมศาสตร์              | 70     | 16.70  |
| รวม                         | 420    | 100.00 |

ตาราง 1 (ต่อ)

| สถานภาพ                                | n (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------------------|--------|--------|
| 5. ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ |        |        |
| น้อยกว่า 3 ครั้ง                       | 168    | 40.00  |
| ตั้งแต่ 3 – 5 ครั้ง                    | 144    | 34.30  |
| มากกว่า 5 ครั้ง ขึ้นไป                 | 108    | 25.70  |
| รวม                                    | 420    | 100.00 |

ตาราง 1 แสดงว่า นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 420 คน นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 269 คน และเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 กำลังศึกษาอยู่ในภาคปกติ จำนวน 299 คน เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม และคณะศิลปกรรมศาสตร์ โดยมีความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ น้อยกว่า 3 ครั้ง

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังปรากฏผลในตาราง 2 - 6

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

| ความพึงพอใจของนักศึกษา       | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านคุณภาพและการบริการ    | 3.20      | 0.49 | ปานกลาง          |
| 2. ด้านราคา                  | 3.32      | 0.63 | ปานกลาง          |
| 3. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม | 3.01      | 0.54 | ปานกลาง          |
| 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด    | 3.11      | 0.60 | ปานกลาง          |
| รวม                          | 3.16      | 0.50 | ปานกลาง          |

ตาราง 2 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านคุณภาพและการบริการ

| ด้านคุณภาพและการบริการ                                | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม                       | 3.24      | 0.61 | ปานกลาง          |
| 2. ความเป็นมาตรฐานของอาหารและเครื่องดื่ม              | 3.21      | 0.63 | ปานกลาง          |
| 3. คุณค่าทางอาหารที่ผู้บริการได้รับ                   | 3.30      | 0.62 | ปานกลาง          |
| 4. ความหลากหลายของอาหาร                               | 3.24      | 0.86 | ปานกลาง          |
| 5. ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่ม                    | 3.25      | 0.71 | ปานกลาง          |
| 6. คุณภาพของเครื่องปรุง                               | 3.18      | 0.66 | ปานกลาง          |
| 7. ความเพียงพอของตู้น้ำดื่ม                           | 2.84      | 0.90 | ปานกลาง          |
| 8. ความสะอาดและปลอดภัยของตู้น้ำดื่ม                   | 2.71      | 0.90 | ปานกลาง          |
| 9. ความสะอาดของภาชนะบรรจุอาหาร                        | 3.03      | 0.74 | ปานกลาง          |
| 10. ความรวดเร็วในการให้บริการ                         | 3.38      | 0.78 | ปานกลาง          |
| 11. เจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปองบริการรวดเร็ว              | 3.37      | 0.76 | ปานกลาง          |
| 12. ความซื่อสัตย์และถูกต้องของเจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปอง | 3.57      | 0.80 | มาก              |
| 13. ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่         | 3.33      | 0.80 | ปานกลาง          |
| 14. มีหม้อน้ำร้อนสำหรับล้างช้อน                       | 3.28      | 0.91 | ปานกลาง          |
| 15. ความสด ความใหม่ และความร้อนของอาหาร               | 3.20      | 0.82 | ปานกลาง          |
| รวม                                                   | 3.20      | 0.49 | ปานกลาง          |

ตาราง 3 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อความซื่อสัตย์และถูกต้องของเจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปอง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนรายข้ออื่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านราคา

| ด้านราคา                                           | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ความเหมาะสมของราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร | 3.42      | 0.80 | ปานกลาง          |
| 2. ราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ       | 3.40      | 0.77 | ปานกลาง          |
| 3. มีป้ายบอกราคาที่เห็นได้ชัดเจน                   | 3.32      | 0.87 | ปานกลาง          |
| 4. เครื่องดื่มมีหลายราคา                           | 3.25      | 0.80 | ปานกลาง          |
| 5. อาหารมีหลายราคา                                 | 3.26      | 0.79 | ปานกลาง          |
| รวม                                                | 3.32      | 0.63 | ปานกลาง          |

ตาราง 4 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านราคา มีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้  
บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

| ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม                                                 | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|------|----------------------|
| 1. ความสะอาดบริเวณ พื้นทางเดินศูนย์อาหาร                                  | 3.23      | 0.66 | ปานกลาง              |
| 2. ความสะอาดของโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร                       | 3.02      | 0.74 | ปานกลาง              |
| 3. ความเพียงพอของจำนวนโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร                | 2.79      | 0.81 | ปานกลาง              |
| 4. การจัดโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร เหมาะกับพื้นที่<br>ไม่แออัด | 2.91      | 0.77 | ปานกลาง              |
| 5. สถานที่ในส่วนที่ใช้ประกอบอาหารสะอาด                                    | 3.00      | 0.77 | ปานกลาง              |
| 6. มีป้ายแสดงจุดจำหน่ายคุปองชัดเจน                                        | 3.11      | 0.77 | ปานกลาง              |
| 7. สถานที่จำหน่ายอาหารมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก                               | 3.02      | 0.84 | ปานกลาง              |
| 8. มีการจัดแบ่งจำนวนร้านอาหาร และร้านจำหน่ายน้ำดื่มเหมาะสม                | 3.19      | 0.72 | ปานกลาง              |
| 9. ความเพียงพอของจำนวนร้านค้า                                             | 3.14      | 0.79 | ปานกลาง              |
| 10. ความสะอาดของห้องน้ำ                                                   | 2.66      | 1.03 | ปานกลาง              |
| 11. บรรยากาศของศูนย์อาหาร เหมาะสำหรับนั่งรับประทานอาหาร                   | 2.98      | 0.86 | ปานกลาง              |
| 12. มีแสงสว่างเพียงพอ                                                     | 3.20      | 0.76 | ปานกลาง              |
| 13. มีการตกแต่งร้านค้า สะอาด สวยงาม น่าสนใจ                               | 3.00      | 0.84 | ปานกลาง              |
| รวม                                                                       | 3.01      | 0.54 | ปานกลาง              |

ตาราง 5 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านการส่งเสริมการตลาด

| ด้านการส่งเสริมการตลาด                              | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. มีป้ายรายการอาหารเด่น พิเศษประจำวัน              | 2.97      | 0.85 | ปานกลาง          |
| 2. การแสดงจัดวางอาหารตัวอย่าง                       | 2.98      | 0.84 | ปานกลาง          |
| 3. การโฆษณารายการอาหารในหนังสือพิมพ์แก้วเจ้าจอม     | 2.88      | 0.89 | ปานกลาง          |
| 4. การให้คำแนะนำและเชิญชวนในรายการอาหารที่น่าสนใจ   | 2.90      | 0.88 | ปานกลาง          |
| 5. พนักงานและผู้จำหน่ายอาหารบริการดีเป็นที่ประทับใจ | 3.18      | 0.82 | ปานกลาง          |
| 6. เจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปองบริการสุขภาพ มีมารยาท     | 3.22      | 0.80 | ปานกลาง          |
| 7. ผู้ประกอบการจำหน่ายอาหารบริการสุขภาพ และมีมารยาท | 3.34      | 0.73 | ปานกลาง          |
| 8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย                 | 3.34      | 0.71 | ปานกลาง          |
| 9. ผู้จำหน่ายอาหารแต่งกายสะอาดและมีสุขภาพดี         | 3.28      | 0.72 | ปานกลาง          |
| รวม                                                 | 3.11      | 0.60 | ปานกลาง          |

ตาราง 6 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง



**ตอนที่ 3** เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมและแต่ละด้าน โดยจำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่ศึกษา สภาพการเรียนรู้ คณะที่ศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ดังปรากฏผลในตาราง 7

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจ<br>ของนักศึกษา       | เพศ       |      |         |           |      |         | t      | p    |
|----------------------------------|-----------|------|---------|-----------|------|---------|--------|------|
|                                  | ชาย       |      |         | หญิง      |      |         |        |      |
|                                  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ   |        |      |
| 1. ด้านคุณภาพ<br>และการบริการ    | 3.33      | 0.53 | ปานกลาง | 3.13      | 0.45 | ปานกลาง | 10.37* | 0.00 |
| 2. ด้านราคา                      | 3.40      | 0.59 | ปานกลาง | 3.28      | 0.64 | ปานกลาง | 0.156  | 0.69 |
| 3. ด้านสถานที่และ<br>สิ่งแวดล้อม | 3.18      | 0.52 | ปานกลาง | 2.92      | 0.54 | ปานกลาง | 0.238  | 0.62 |
| 4. ด้านการส่งเสริม<br>การตลาด    | 3.19      | 0.54 | ปานกลาง | 3.07      | 0.62 | ปานกลาง | 0.126  | 0.72 |
| รวม                              | 3.28      | 0.48 | ปานกลาง | 3.10      | 0.50 | ปานกลาง | 0.697  | 0.40 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 7 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านคุณภาพและการบริการ นักศึกษาเพศชายมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพและการบริการมากกว่าเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 นักศึกษาที่มีระดับชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ดังปรากฏผลในตาราง 8 -11

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามชั้นปี การศึกษา ด้านคุณภาพและการบริการ

| ชั้นปีการศึกษา | ด้านคุณภาพและการบริการ |      |         |
|----------------|------------------------|------|---------|
|                | $\bar{X}$              | S.D. | ระดับ   |
| ชั้นปีที่ 1    | 3.34                   | 0.52 | ปานกลาง |
| ชั้นปีที่ 2    | 3.19                   | 0.46 | ปานกลาง |
| ชั้นปีที่ 3    | 3.05                   | 0.44 | ปานกลาง |
| ชั้นปีที่ 4    | 3.25                   | 0.49 | ปานกลาง |
| โดยรวม         | 3.20                   | 0.49 | ปานกลาง |

ตาราง 8 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการ โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา ด้านราคา

| ชั้นปีการศึกษา | ด้านราคา  |      |         |
|----------------|-----------|------|---------|
|                | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ   |
| ชั้นปีที่ 1    | 3.47      | 0.66 | ปานกลาง |
| ชั้นปีที่ 2    | 3.25      | 0.53 | ปานกลาง |
| ชั้นปีที่ 3    | 3.16      | 0.65 | ปานกลาง |
| ชั้นปีที่ 4    | 3.45      | 0.60 | ปานกลาง |
| โดยรวม         | 3.32      | 0.63 | ปานกลาง |

ตาราง 9 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจด้านราคา โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

| ชั้นปีการศึกษา | ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม |      |         |
|----------------|---------------------------|------|---------|
|                | $\bar{X}$                 | S.D. | ระดับ   |
| ชั้นปีที่ 1    | 3.21                      | 0.57 | ปานกลาง |
| ชั้นปีที่ 2    | 3.04                      | 0.51 | ปานกลาง |
| ชั้นปีที่ 3    | 2.84                      | 0.53 | ปานกลาง |
| ชั้นปีที่ 4    | 2.99                      | 0.50 | ปานกลาง |
| โดยรวม         | 3.01                      | 0.54 | ปานกลาง |

ตาราง 10 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา ด้านการส่งเสริมการตลาด

| ชั้นปีการศึกษา | ด้านการส่งเสริมการตลาด |      |         |
|----------------|------------------------|------|---------|
|                | $\bar{X}$              | S.D. | ระดับ   |
| ชั้นปีที่ 1    | 3.25                   | 0.64 | ปานกลาง |
| ชั้นปีที่ 2    | 3.15                   | 0.53 | ปานกลาง |
| ชั้นปีที่ 3    | 2.95                   | 0.61 | ปานกลาง |
| ชั้นปีที่ 4    | 3.13                   | 0.56 | ปานกลาง |
| โดยรวม         | 3.11                   | 0.60 | ปานกลาง |

ตาราง 11 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวม และทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา

| ความพึงพอใจ<br>ของนักศึกษา       | แหล่งความ<br>แปรปรวน | df  | SS      | MS    | F      | p    |
|----------------------------------|----------------------|-----|---------|-------|--------|------|
| 1. ด้านคุณภาพและ<br>การบริการ    | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 5.001   | 1.667 | 7.125* | 0.00 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 416 | 97.329  | 0.234 |        |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 102.330 |       |        |      |
| 2. ด้านราคา                      | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 7.598   | 2.533 | 6.625* | 0.00 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 416 | 159.035 | 0.382 |        |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 166.634 |       |        |      |
| 3. ด้านสถานที่และ<br>สิ่งแวดล้อม | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 7.563   | 2.521 | 8.868* | 0.00 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 416 | 118.264 | 0.284 |        |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 125.827 |       |        |      |
| 4. ด้านการส่งเสริม<br>การตลาด    | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 5.161   | 1.720 | 4.894* | 0.00 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 416 | 146.241 | 0.352 |        |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 151.402 |       |        |      |
| โดยรวม                           | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 5.802   | 1.934 | 8.072* | 0.00 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 416 | 99.667  | 0.240 |        |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 105.468 |       |        |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 แสดงว่า นักศึกษาที่ชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันดังปรากฏผลในตาราง 13 – 17

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา ด้านคุณภาพและการบริการ

| ความพึงพอใจ<br>ของนักศึกษา | ชั้นปี      | $\bar{X}$ | ชั้นปีที่ 1 | ชั้นปีที่ 2 | ชั้นปีที่ 3 | ชั้นปีที่ 4 |
|----------------------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                            |             |           | 3.34        | 3.19        | 3.05        | 3.25        |
| ด้านคุณภาพและ<br>การบริการ | ชั้นปีที่ 1 | 3.34      | -           | 0.15*       | 0.29*       | 0.09        |
|                            | ชั้นปีที่ 2 | 3.19      |             | -           | 0.14*       | -0.05*      |
|                            | ชั้นปีที่ 3 | 3.05      |             |             | -           | -0.29*      |
|                            | ชั้นปีที่ 4 | 3.25      |             |             |             | -           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกัน ความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและการบริการมากกว่ากับนักศึกษา ชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพและการบริการมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านราคา

| ความพึงพอใจ<br>ของนักศึกษา | ชั้นปี      | $\bar{X}$ | ชั้นปีที่ 1 | ชั้นปีที่ 2 | ชั้นปีที่ 3 | ชั้นปีที่ 4 |
|----------------------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                            |             |           | 3.47        | 3.25        | 3.16        | 3.45        |
| ด้านราคา                   | ชั้นปีที่ 1 | 3.47      | -           | 0.21*       | 0.31*       | 0.01        |
|                            | ชั้นปีที่ 2 | 3.25      |             | -           | 0.09        | -0.19*      |
|                            | ชั้นปีที่ 3 | 3.16      |             |             | -           | -0.29*      |
|                            | ชั้นปีที่ 4 | 3.45      |             |             |             | -           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 แสดงว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกัน ความพึงพอใจด้านราคานักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจ ด้านราคามากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีระดับความพึงพอใจด้านราคามากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา  
จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

| ความพึงพอใจ<br>ของนักศึกษา    | ชั้นปี      | $\bar{X}$ | ชั้นปีที่ 1 | ชั้นปีที่ 2 | ชั้นปีที่ 3 | ชั้นปีที่ 4 |
|-------------------------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                               |             |           | 3.21        | 3.04        | 2.84        | 2.99        |
| ด้านสถานที่และ<br>สิ่งแวดล้อม | ชั้นปีที่ 1 | 3.21      | -           | 0.16*       | 0.36*       | 0.21*       |
|                               | ชั้นปีที่ 2 | 3.04      |             | -           | 0.20*       | 0.05        |
|                               | ชั้นปีที่ 3 | 2.84      |             |             | -           | -0.15*      |
|                               | ชั้นปีที่ 4 | 2.99      |             |             |             | -           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 แสดงว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกัน ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา  
จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา ด้านการส่งเสริมการตลาด

| ความพึงพอใจ<br>ของนักศึกษา | ชั้นปี      | $\bar{X}$ | ชั้นปีที่ 1 | ชั้นปีที่ 2 | ชั้นปีที่ 3 | ชั้นปีที่ 4 |
|----------------------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                            |             |           | 3.25        | 3.15        | 2.95        | 3.13        |
| ด้านการส่งเสริม<br>การตลาด | ชั้นปีที่ 1 | 3.25      | -           | 0.10        | 0.29*       | 0.11        |
|                            | ชั้นปีที่ 2 | 3.15      |             | -           | 0.19*       | 0.01        |
|                            | ชั้นปีที่ 3 | 2.95      |             |             | -           | -0.18*      |
|                            | ชั้นปีที่ 4 | 3.13      |             |             |             | -           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 แสดงว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกัน ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา  
จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา โดยรวม

| ความพึงพอใจ<br>ของนักศึกษา | ชั้นปี      | $\bar{X}$ | ชั้นปีที่ 1 | ชั้นปีที่ 2 | ชั้นปีที่ 3 | ชั้นปีที่ 4 |
|----------------------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                            |             |           | 3.32        | 3.16        | 3.00        | 3.21        |
| โดยรวม                     | ชั้นปีที่ 1 | 3.32      | -           | 0.15*       | 0.31*       | 0.11        |
|                            | ชั้นปีที่ 2 | 3.16      |             | -           | 0.16*       | -0.04       |
|                            | ชั้นปีที่ 3 | 3.00      |             |             | -           | -0.20*      |
|                            | ชั้นปีที่ 4 | 3.21      |             |             |             | -           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 แสดงว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกันความพึงพอใจโดยรวมนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีระดับความพึงพอใจโดยรวมมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 นักศึกษาที่มีสภาพการเรียนรู้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสภาพการเรียนรู้

| ความพึงพอใจ<br>ของนักศึกษา       | สภาพการเรียนรู้ |      |         |           |      |         | t     | p    |
|----------------------------------|-----------------|------|---------|-----------|------|---------|-------|------|
|                                  | ภาคปกติ         |      |         | ภาคพิเศษ  |      |         |       |      |
|                                  | $\bar{X}$       | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ   |       |      |
| 1. ด้านคุณภาพ<br>และการบริการ    | 3.19            | 0.49 | ปานกลาง | 3.23      | 0.50 | ปานกลาง | 0.058 | 0.81 |
| 2. ด้านราคา                      | 3.29            | 0.63 | ปานกลาง | 3.41      | 0.60 | ปานกลาง | 0.380 | 0.53 |
| 3. ด้านสถานที่<br>และสิ่งแวดล้อม | 3.00            | 0.56 | ปานกลาง | 3.04      | 0.50 | ปานกลาง | 2.370 | 0.12 |
| 4. ด้านการ<br>ส่งเสริมการตลาด    | 3.10            | 0.61 | ปานกลาง | 3.16      | 0.55 | ปานกลาง | 1.387 | 0.24 |
| รวม                              | 3.15            | 0.50 | ปานกลาง | 3.21      | 0.48 | ปานกลาง | 0.186 | 0.66 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่มีสภาพการเรียนรู้ต่างกัน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์อาหารแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 นักศึกษาที่ศึกษาในคณะต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกัน ดังปรากฏผลในตาราง 19 - 28

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านคุณภาพและการบริการ

| คณะที่ศึกษา       | ด้านคุณภาพและการบริการ |      |         |
|-------------------|------------------------|------|---------|
|                   | $\bar{X}$              | S.D. | ระดับ   |
| 1. ครุศาสตร์      | 3.24                   | 0.47 | ปานกลาง |
| 2. วิทยาศาสตร์ฯ   | 3.13                   | 0.46 | ปานกลาง |
| 3. วิทยาการจัดการ | 3.40                   | 0.49 | ปานกลาง |
| 4. มนุษยศาสตร์ฯ   | 3.00                   | 0.43 | ปานกลาง |
| 5. เทคโนโลยีฯ     | 3.16                   | 0.49 | ปานกลาง |
| 6. ศิลปกรรมศาสตร์ | 3.29                   | 0.50 | ปานกลาง |
| โดยรวม            | 3.32                   | 0.49 | ปานกลาง |

ตาราง 19 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาทุกคณะมีความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการของศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านราคา

| คณะที่ศึกษา       | ด้านราคา  |      |         |
|-------------------|-----------|------|---------|
|                   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ   |
| 1. ครุศาสตร์      | 3.40      | 0.64 | ปานกลาง |
| 2. วิทยาศาสตร์ฯ   | 3.36      | 0.59 | ปานกลาง |
| 3. วิทยาการจัดการ | 3.50      | 0.58 | ปานกลาง |
| 4. มนุษยศาสตร์ฯ   | 3.05      | 0.62 | ปานกลาง |
| 5. เทคโนโลยีฯ     | 3.22      | 0.63 | ปานกลาง |
| 6. ศิลปกรรมศาสตร์ | 3.42      | 0.60 | ปานกลาง |
| โดยรวม            | 3.32      | 0.63 | ปานกลาง |

ตาราง 20 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทุกคณะมีความพึงพอใจ ด้านราคาของศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

| คณะที่ศึกษา       | ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม |      |         |
|-------------------|---------------------------|------|---------|
|                   | $\bar{X}$                 | S.D. | ระดับ   |
| 1. ครุศาสตร์      | 2.96                      | 0.48 | ปานกลาง |
| 2. วิทยาศาสตร์ฯ   | 3.00                      | 0.48 | ปานกลาง |
| 3. วิทยาการจัดการ | 3.37                      | 0.54 | ปานกลาง |
| 4. มนุษยศาสตร์ฯ   | 2.71                      | 0.55 | ปานกลาง |
| 5. เทคโนโลยีฯ     | 2.98                      | 0.54 | ปานกลาง |
| 6. ศิลปกรรมศาสตร์ | 3.07                      | 0.46 | ปานกลาง |
| โดยรวม            | 3.01                      | 0.54 | ปานกลาง |

ตาราง 21 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาทุกคณะ มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมของศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านการส่งเสริมการตลาด

| คณะที่ศึกษา       | ด้านการส่งเสริมการตลาด |      |         |
|-------------------|------------------------|------|---------|
|                   | $\bar{X}$              | S.D. | ระดับ   |
| 1. ครุศาสตร์      | 3.12                   | 0.60 | ปานกลาง |
| 2. วิทยาศาสตร์    | 3.19                   | 0.60 | ปานกลาง |
| 3. วิทยาการจัดการ | 3.37                   | 0.54 | ปานกลาง |
| 4. มนุษยศาสตร์    | 2.82                   | 0.61 | ปานกลาง |
| 5. เทคโนโลยี      | 3.05                   | 0.53 | ปานกลาง |
| 6. ศิลปกรรมศาสตร์ | 3.14                   | 0.56 | ปานกลาง |
| โดยรวม            | 3.11                   | 0.60 | ปานกลาง |

ตาราง 22 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทุกคณะมีความพึงพอใจ ทุกด้านการส่งเสริมการตลาดของศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

| ความพึงพอใจ<br>ของนักศึกษา       | แหล่งความ<br>แปรปรวน | df  | SS      | MS    | F       | p    |
|----------------------------------|----------------------|-----|---------|-------|---------|------|
| 1. ด้านคุณภาพและ<br>การบริการ    | ระหว่างกลุ่ม         | 5   | 6.799   | 1.360 | 5.893*  | 0.00 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 414 | 95.531  | 0.231 |         |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 102.330 |       |         |      |
| 2. ด้านราคา                      | ระหว่างกลุ่ม         | 5   | 9.518   | 1.904 | 5.016*  | 0.00 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 414 | 157.115 | 0.380 |         |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 166.634 |       |         |      |
| 3. ด้านสถานที่และ<br>สิ่งแวดล้อม | ระหว่างกลุ่ม         | 5   | 15.813  | 3.163 | 11.902* | 0.00 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 414 | 110.013 | 0.266 |         |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 125.827 |       |         |      |
| 4. ด้านการส่งเสริม<br>การตลาด    | ระหว่างกลุ่ม         | 5   | 11.613  | 2.323 | 6.878*  | 0.00 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 414 | 139.789 | 0.338 |         |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 151.402 |       |         |      |
| โดยรวม                           | ระหว่างกลุ่ม         | 5   | 10.019  | 2.004 | 8.691*  | 0.00 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 414 | 95.449  | 0.231 |         |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 105.468 |       |         |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา นักศึกษาที่ศึกษาในคณะต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา ที่ใช้  
บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านคุณภาพและ  
การบริการ

| คณะ               |           | ครุ<br>ศาสตร์ | วิทยา<br>ศาสตร์ | วิทยาการ<br>จัดการ | มนุษย<br>ศาสตร์ | เทคโนโลยี | ศิลปกรรม<br>ศาสตร์ |
|-------------------|-----------|---------------|-----------------|--------------------|-----------------|-----------|--------------------|
|                   | $\bar{X}$ | 3.24          | 3.13            | 3.40               | 3.00            | 3.16      | 3.29               |
| 1. ครุศาสตร์      | 3.24      | -             | 0.11            | -0.15              | 0.24*           | 0.08      | -0.04              |
| 2. วิทยาศาสตร์    | 3.13      |               | -               | -0.27*             | 0.12            | -0.02     | -0.16*             |
| 3. วิทยาการจัดการ | 3.40      |               |                 | -                  | 0.40**          | 0.24*     | 0.11               |
| 4. มนุษยศาสตร์    | 3.00      |               |                 |                    | -               | -0.15*    | -0.28*             |
| 5. เทคโนโลยี      | 3.16      |               |                 |                    |                 | -         | -0.13              |
| 6. ศิลปกรรมศาสตร์ | 3.29      |               |                 |                    |                 |           | -                  |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 แสดงว่า นักศึกษาใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ใน  
ด้านคุณภาพและการบริการ นักศึกษาคณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารมากกว่า  
นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและการบริการ มากกว่านักศึกษาคณะ  
ครุศาสตร์กับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับคณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพ  
และการบริการ มากกว่านักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกับนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์และ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05



ตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านราคา

| คณะ               |           | ครุ<br>ศาสตร์ | วิทยา<br>ศาสตร์ | วิทยาการ<br>จัดการ | มนุษย<br>ศาสตร์ | เทคโนโลยี | ศิลปกรรม<br>ศาสตร์ |
|-------------------|-----------|---------------|-----------------|--------------------|-----------------|-----------|--------------------|
|                   | $\bar{X}$ | 3.40          | 3.36            | 3.50               | 3.05            | 3.22      | 3.42               |
| 1. ครุศาสตร์      | 3.40      | -             | 0.04            | -0.10              | 0.35*           | 0.18      | -0.02              |
| 2. วิทยาศาสตร์    | 3.36      |               | -               | -0.14              | 0.30*           | 0.14      | -0.06              |
| 3. วิทยาการจัดการ | 3.50      |               |                 | -                  | 0.15*           | 0.28*     | 0.08               |
| 4. มนุษยศาสตร์    | 3.05      |               |                 |                    | -               | -0.16     | -0.37*             |
| 5. เทคโนโลยี      | 3.22      |               |                 |                    |                 | -         | -0.20*             |
| 6. ศิลปกรรมศาสตร์ | 3.42      |               |                 |                    |                 |           | -                  |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 แสดงว่า นักศึกษาใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านราคา นักศึกษาคณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารมากกว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารในด้านราคา มากกว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารในด้านราคา มากกว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา ที่ใช้  
บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านสถานที่และ  
สิ่งแวดล้อม

| คณะ               |           | ครุ<br>ศาสตร์ | วิทยา<br>ศาสตร์ | วิทยาการ<br>จัดการ | มนุษย<br>ศาสตร์ | เทคโนโลยี | ศิลปกรรม<br>ศาสตร์ |
|-------------------|-----------|---------------|-----------------|--------------------|-----------------|-----------|--------------------|
|                   | $\bar{X}$ | 2.96          | 3.00            | 3.37               | 2.71            | 3.07      | 3.01               |
| 1. ครุศาสตร์      | 2.96      | -             | -0.04           | -0.40*             | 0.25*           | -0.01     | -0.10              |
| 2. วิทยาศาสตร์    | 3.00      |               | -               | -0.36*             | 0.29*           | 0.02      | -0.06              |
| 3. วิทยาการจัดการ | 3.37      |               |                 | -                  | 0.65*           | 0.38*     | 0.29*              |
| 4. มนุษยศาสตร์    | 2.71      |               |                 |                    | -               | -0.27*    | -0.36*             |
| 5. เทคโนโลยี      | 3.07      |               |                 |                    |                 | -         | -0.09              |
| 6. ศิลปกรรมศาสตร์ | 3.01      |               |                 |                    |                 |           | -                  |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 แสดงว่า นักศึกษาใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ใน  
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมนักศึกษาคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารน้อยกว่า  
นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการและมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความ  
พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
มีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารน้อยกว่านักศึกษาคณะวิทยาการจัดการและมากกว่าคณะ  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์  
และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม กับคณะศิลปกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจ  
ที่ใช้บริการศูนย์อาหารน้อยกว่านักศึกษาคณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมกับคณะศิลปกรรมศาสตร์  
มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านการส่งเสริมการตลาด

| คณะ               |           | ครุศาสตร์ | วิทยาศาสตร์ | วิทยาการจัดการ | มนุษยศาสตร์ | เทคโนโลยี | ศิลปกรรมศาสตร์ |
|-------------------|-----------|-----------|-------------|----------------|-------------|-----------|----------------|
|                   | $\bar{X}$ | 3.12      | 3.19        | 3.37           | 2.82        | 3.05      | 3.14           |
| 1. ครุศาสตร์      | 3.12      | -         | -0.06       | -0.25*         | 0.30*       | 0.07      | -0.02          |
| 2. วิทยาศาสตร์    | 3.19      |           | -           | -0.18          | 0.37*       | 0.14      | 0.04           |
| 3. วิทยาการจัดการ | 3.37      |           |             | -              | 0.55*       | 0.32*     | 0.23*          |
| 4. มนุษยศาสตร์    | 2.82      |           |             |                | -           | -0.23*    | -0.32*         |
| 5. เทคโนโลยี      | 3.05      |           |             |                |             | -         | -0.09          |
| 6. ศิลปกรรมศาสตร์ | 3.14      |           |             |                |             |           | -              |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 แสดงว่า นักศึกษาใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านการส่งเสริมการตลาด นักศึกษาคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารน้อยกว่านักศึกษาคณะวิทยาการจัดการและมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม นักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารน้อยกว่านักศึกษาคณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมกับนักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้  
บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามคณะที่ศึกษา โดยรวม

| คณะ               |           | ครุ<br>ศาสตร์ | วิทยา<br>ศาสตร์ | วิทยาการ<br>จัดการ | มนุษย<br>ศาสตร์ | เทคโนโลยี | ศิลปกรรม<br>ศาสตร์ |
|-------------------|-----------|---------------|-----------------|--------------------|-----------------|-----------|--------------------|
|                   | $\bar{X}$ | 3.18          | 3.17            | 3.41               | 2.89            | 3.10      | 3.23               |
| 1. ครุศาสตร์      | 3.18      | -             | 0.01            | -0.23*             | 0.28*           | 0.08      | -0.04              |
| 2. วิทยาศาสตร์    | 3.17      |               | -               | -0.24*             | 0.27*           | 0.07      | -0.06              |
| 3. วิทยาการจัดการ | 3.41      |               |                 | -                  | 0.51*           | 0.31*     | 0.18*              |
| 4. มนุษยศาสตร์    | 2.89      |               |                 |                    | -               | -0.20*    | -0.33*             |
| 5. เทคโนโลยี      | 3.10      |               |                 |                    |                 | -         | -0.13              |
| 6. ศิลปกรรมศาสตร์ | 3.23      |               |                 |                    |                 |           | -                  |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 แสดงว่า นักศึกษาใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวม นักศึกษาคณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารน้อยกว่านักศึกษาคณะ วิทยาการจัดการและมีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา น้อยกว่านักศึกษาคณะวิทยาการจัดการและมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มี ความพึงพอใจที่ใช้บริการศูนย์อาหารมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษา คณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม นักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจที่ใช้ บริการศูนย์อาหารน้อยกว่าคณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมกับคณะศิลปกรรมศาสตร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 นักศึกษาที่เข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ความถี่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกัน ดังปรากฏผลในตาราง 29 - 30

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

| ความพึงพอใจ<br>ของนักศึกษา   | ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ |      |         |                   |      |         |                       |      |         |
|------------------------------|-------------------------------------|------|---------|-------------------|------|---------|-----------------------|------|---------|
|                              | น้อยกว่า 3 ครั้ง                    |      |         | ตั้งแต่ 3-5 ครั้ง |      |         | มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป |      |         |
|                              | $\bar{X}$                           | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$         | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$             | S.D. | ระดับ   |
| 1. ด้านคุณภาพและการบริการ    | 3.20                                | 0.52 | ปานกลาง | 3.21              | 0.46 | ปานกลาง | 3.19                  | 0.48 | ปานกลาง |
| 2. ด้านราคา                  | 3.32                                | 0.65 | ปานกลาง | 3.30              | 0.61 | ปานกลาง | 3.37                  | 0.60 | ปานกลาง |
| 3. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม | 3.00                                | 0.60 | ปานกลาง | 3.00              | 0.52 | ปานกลาง | 3.05                  | 0.48 | ปานกลาง |
| 4. ด้านส่งเสริม              | 3.11                                | 0.61 | ปานกลาง | 3.13              | 0.59 | ปานกลาง | 3.11                  | 0.58 | ปานกลาง |
| โดยรวม                       | 3.16                                | 0.54 | ปานกลาง | 3.16              | 0.48 | ปานกลาง | 3.18                  | 0.45 | ปานกลาง |

ตาราง 29 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ น้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ ตั้งแต่ 3-5 ครั้ง/สัปดาห์ และมากกว่า 5 ครั้ง ขึ้นไป/สัปดาห์ มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการ ต่อสัปดาห์

| ความพึงพอใจ<br>ของนักศึกษา       | แหล่งความ<br>แปรปรวน | df  | SS      | MS    | F     | p    |
|----------------------------------|----------------------|-----|---------|-------|-------|------|
| 1. ด้านคุณภาพและ<br>การบริการ    | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 0.013   | 0.007 | 0.027 | 0.97 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 417 | 102.317 | 0.245 |       |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 102.330 |       |       |      |
| 2. ด้านราคา                      | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 0.332   | 0.166 | 0.416 | 0.66 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 417 | 166.302 | 0.399 |       |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 166.634 |       |       |      |
| 3. ด้านสถานที่และ<br>สิ่งแวดล้อม | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 0.232   | 0.116 | 0.385 | 0.68 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 417 | 125.595 | 0.301 |       |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 125.827 |       |       |      |
| 4. ด้านการส่งเสริม<br>การตลาด    | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 0.031   | 0.015 | 0.043 | 0.95 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 417 | 151.371 | 0.363 |       |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 151.402 |       |       |      |
| โดยรวม                           | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 0.051   | 0.026 | 0.102 | 0.90 |
|                                  | ภายในกลุ่ม           | 417 | 105.417 | 0.253 |       |      |
|                                  | รวม                  | 419 | 105.468 |       |       |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 แสดงว่า นักศึกษาที่เข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ความถี่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

#### สังเขปความมุ่งหมาย และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

##### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยจำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปี สภาพการเรียน คณะที่ศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

##### สมมุติฐานของการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่มีระดับชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่มีสภาพการเรียนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. นักศึกษาที่มีคณะที่ศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. นักศึกษาที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

##### ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวนนักศึกษา 13,907 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5% วิธีของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane )

|       |     |     |                                        |
|-------|-----|-----|----------------------------------------|
| สูตร  | $n$ | =   | $\frac{N}{1 + Ne^2}$                   |
|       | $n$ | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                   |
|       | $N$ | แทน | ขนาดของประชากร                         |
|       | $e$ | แทน | ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มการสุ่มตัวอย่าง |
| เมื่อ | $N$ | =   | 13,907      และ $e = 0.05$             |
|       | $n$ | =   | $\frac{13,907}{1 + 13,907(0.05)^2}$    |
|       |     | =   | $\frac{13,907}{35.7675}$               |
|       |     | =   | 388.81      =      389                 |

จากการคำนวณดังกล่าวข้างต้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 389 คน ผู้วิจัยขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 420 คน

### วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two – stage random sampling)

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากคณะ 6 คณะ ในมหาวิทยาลัยฯ ได้ดังนี้

|                              |       |     |    |
|------------------------------|-------|-----|----|
| 1. ครุศาสตร์                 | จำนวน | 70  | คน |
| 2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี   | จำนวน | 70  | คน |
| 3. วิทยาการจัดการ            | จำนวน | 70  | คน |
| 4. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | จำนวน | 70  | คน |
| 5. เทคโนโลยีและอุตสาหกรรม    | จำนวน | 70  | คน |
| 6. ศิลปกรรมศาสตร์            | จำนวน | 70  | คน |
| รวมกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ      |       | 420 | คน |



**ขั้นที่ 2** ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience) ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มนักศึกษา

### **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้ทำการศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปี สภาพการเรียน คณะที่ศึกษา และความรู้ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List)

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรด้วยตนเองโดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมประมาณ 3 สัปดาห์

### **การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา นำแบบสอบถามมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
2. หาค่าร้อยละด้านความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า T-test และความพึงพอใจระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของ Least Significant Difference (LSD)

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC\* (Statistic Package For The Social Science/Personal Computer Plus)

## สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 420 คน นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และศึกษาในภาคปกติ จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม และคณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวนคณะละ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ นักศึกษาใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

2. นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านคุณภาพและการบริการ นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อความซื่อสัตย์และถูกต้องของเจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปอง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนรายข้ออื่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.1 เพศ นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านคุณภาพและการบริการ นักศึกษาเพศชายมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพและการบริการมากกว่าเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

3.2 ชั้นปี นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

นักศึกษาที่ชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกัน ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยรวม นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกันความพึงพอใจโดยรวมนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีระดับความพึงพอใจโดยรวมมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 คณะที่ศึกษา นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
ทุกคนมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง



ด้านการส่งเสริมการตลาด นักศึกษาใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านการส่งเสริมการตลาด นักศึกษาคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจที่ให้บริการ ศูนย์อาหารน้อยกว่านักศึกษาคณะวิทยาการจัดการและมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจที่ให้บริการศูนย์อาหารมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจที่ให้บริการศูนย์อาหารมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม นักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจที่ให้บริการศูนย์อาหารน้อยกว่านักศึกษาคณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมกับนักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยรวม นักศึกษาใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวม นักศึกษาคณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจที่ให้บริการศูนย์อาหารน้อยกว่านักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจที่ให้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาน้อยกว่านักศึกษาคณะวิทยาการจัดการและมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจที่ให้บริการศูนย์อาหารมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม นักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจที่ให้บริการศูนย์อาหารน้อยกว่าคณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมกับคณะศิลปกรรมศาสตร์

3.5 นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ น้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ ตั้งแต่ 3-5 ครั้ง/สัปดาห์ และมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์ มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

นักศึกษาที่เข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ความถี่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 420 คน นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 269 คน เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และศึกษาในภาคปกติ เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม และคณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวนคณะละ 70 คน ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ นักศึกษาใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 168 คน

1. ผลของการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ใน 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ด้านคุณภาพและการบริการ** นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะ นักศึกษามีความใส่ใจในสุขอนามัยของตนเองจึงมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดของอาหารและเครื่องต้ม ความสะอาดของภาชนะบรรจุอาหารสะอาด คุณภาพของเครื่องปรุงต้องสะอาดไม่มีสิ่งสกปรกติดในเครื่องปรุงรส รวมถึงความสด ความใหม่ และความร้อนของอาหาร เป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนนท์ เฟิงฟูม (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าในด้านสุขอนามัยอยู่ระดับมากและด้านคุณภาพอาหารระดับอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ศูนย์อาหาร ต้องดูแลใส่ใจในเรื่องความสะอาดเป็นสำคัญ เพื่อให้ นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและการบริการมากขึ้น ในเรื่องความซื่อสัตย์และความถูกต้องของเจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปอง นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากเพราะนักศึกษามีความประทับใจในเรื่องความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปอง ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีและควรส่งเสริมให้ปฏิบัติต่อไป การบริการคือความประทับใจ ความพึงพอใจเป็นส่วนที่สำคัญเช่นกัน หากการบริการไม่ดี ก็ไม่สามารถทำให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับวิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544 : 7) กล่าวถึง ผู้ให้บริการ คือ หัวใจสำคัญของงานบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม และสุขุม นวลสกุล (2538 : 16 - 21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุขและพอใจ และผู้ให้บริการน่าจะมีสุขที่ตนเองมีคุณค่า เมื่อตั้งอุดมการณ์ในการทำงานไว้ว่างานของเรา คืองานบริการ ผู้บริการจำเป็นจะต้องหาความรู้มาให้บริการกับลูกค้าและก่อให้เกิดแห่งความมั่นคงแก่องค์กร ดังนั้นงานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ” และสอดคล้องกับคowell (Cowell. 1994 : 666-667) ที่กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์ต่างกัน จึงมีการประพฤติปฏิบัติแตกต่างกัน การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป มีดังนี้ (1) ทำด้วยความเต็มใจ (2) ทำด้วยความรวดเร็ว (3) ทำถูกต้อง (4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน (5) ทำให้เกิดความชื่นใจ

**ด้านราคา** นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมและรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษามีความพึงพอใจกับราคาที่กำหนดและมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพที่ได้รับในการมาใช้บริการแต่ละครั้ง และนักศึกษามีความพึงพอใจกับอาหารที่หลากหลายราคาให้เลือกและมีป้ายราคาบอกอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับสมิต สัชฌุกร (2543) การบริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกสนองความต้องการของผู้บริการ โดยทั่วไปหลักบริการต้องคำนึงถึง (1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ (3) ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ (5) ไม่ก่อผลเสียหายนับบุคคลอื่นๆ และสอดคล้องกับคำกล่าวของจิตตินันท์ เตชะคุปป์ (2539 : 19 - 20) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการความพึงพอใจของผู้บริโภค คือผลิตภัณฑ์และการบริการจะต้องมีคุณภาพ มีราคาที่เหมาะสม และผู้ให้บริการจะต้องแสดงพฤติกรรมการบริการที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคต้องการ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ และด้วยจิตสำนึกของการบริการ

**ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม** นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะนักศึกษาพอใจในความสะอาดบริเวณพื้นทางเดินศูนย์อาหาร ความสะอาดของโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร ความเพียงพอของจำนวนร้านค้า บรรยากาศของศูนย์อาหารเหมาะสำหรับการนั่งรับประทานอาหาร และมีการตกแต่งร้านค้า สะอาด สวยงาม น่าสนใจ สามารถทำให้นักศึกษาหรือผู้ใช้บริการประทับใจและพึงพอใจได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของวิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544 : 7) กล่าวถึง สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้านสถานที่ ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์และคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ (First impression) และสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือหรืออุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ การที่เราจะเลือกใช้ประเภทใด ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในงานบริการ และสิ่งสำคัญที่ละเลยไม่ได้คือ การบำรุงรักษาดูแลเครื่องมืออุปกรณ์ เหล่านั้นให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ไม่ใช่ว่ามีเครื่องมืออุปกรณ์พร้อมแต่ใช้งานไม่ได้เลย

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมและรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะนักศึกษาได้รับการบริการจากผู้ประกอบการจำหน่ายอาหารบริการสุขภาพ และมีมารยาท เจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปองบริการสุขภาพ มีมารยาท ผู้จำหน่ายอาหารแต่งกายสะอาดและมีสุขภาพดีพนักงานและเจ้าหน้าที่จำหน่ายอาหารบริการดีเป็นที่ประทับใจทำให้นักศึกษาที่รับบริการประทับใจ สอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2543 : 19) กล่าวว่า การส่งเสริมแนะนำบริการ ความ

พึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้และสอดคล้องกับแนวคิดของเลฟลอค (1988 : 263-269) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้า แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการลูกค้าประกอบไปกับการสรรหาพนักงานที่เหมาะสม เนื่องจากต้องติดต่อกับลูกค้าโดยพนักงานจึงต้องมีทักษะในการบริการ มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม เช่นการมีกิริยาจาที่สุภาพ มีน้ำเสียงที่เหมาะสมและยังประกอบด้วยการฝึกอบรมพนักงาน การบริการเป็นมาตรฐาน สามารถตอบสนองอย่างเป็นระบบ และแสดงถึงประสิทธิภาพในการให้บริการด้วย

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**เพศ** นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นเพราะนักศึกษาพอใจในราคาอาหารที่ถูกลงเหมาะสมกับปริมาณอาหาร สถานที่มีโต๊ะนั่งมีเพียงพอในการที่จะสำหรับรับประทานอาหาร ด้านการส่งเสริมการตลาดได้รับการบริการด้วยมีกิริยาจาที่สุภาพ ซึ่งทั้งเพศชายและหญิงมีความต้องการไม่แตกต่างกันซึ่งมาสโลว์ (Maslow) กล่าวว่าไว้ว่าความต้องการของมนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด ความต้องการเริ่มจากต่ำสุดไปสูงตามลำดับความสำคัญไม่จำกัดเรื่องเพศ ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งจะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหารเครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน และได้อธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ว่าทุกคนมีความต้องการและมีตลอดเวลาไม่สิ้นสุด ความต้องการเหล่านี้จะเริ่มจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญโดยไม่มีเพศ ในด้านคุณภาพ และการบริการ นักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เป็นเพราะนักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการในเรื่องด้านคุณภาพอาหารและการบริการ เหมือนกันทุกครั้งที่เข้าใช้บริการ เช่น การได้รับปริมาณข้าวเพิ่มกว่าการจำหน่ายปกติ

**ชั้นปี** นักศึกษาที่ชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นเพราะนักศึกษาทุกชั้นปีมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งใน ด้านคุณภาพและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น ความเป็นมาตรฐานของอาหารและเครื่องดื่ม ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นหัวใจสำคัญของศูนย์อาหารหรือร้านอาหารนั้นรวมหมายถึงรสชาติของอาหารและความอร่อยด้วย ส่วนการบริการคือความประทับใจความพึงพอใจอีกส่วนที่สำคัญเช่นกัน หากการบริการไม่ดี ก็ไม่สามารถทำให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของวิฑูรย์ สิมะโชติ (2544 : 7) กล่าวถึง ผู้ให้บริการ คือ หัวใจสำคัญของงาน



บริการเพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม และคำกล่าวของ สุขุม นวลสกุล (2538 : 16-21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะ คำว่าบริการหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุขและพอใจ และผู้ให้บริการ น่าจะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่า เมื่อตั้งอุดมการณ์ในการทำงานไว้ว่างานของเรา คืองานบริการ ผู้ บริการจำเป็นจะต้องหาความรู้มาให้บริการกับลูกค้าและก่อเกิดแห่งความมั่นคงแก่องค์กร ดังนั้นงาน บริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ”

**สภาพการเรียนรู้** นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่มีสภาพการเรียนรู้ต่างกัน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์อาหารแตกต่างกัน โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลางแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ไม่ว่าจะเป็น นักศึกษาภาคปกติ หรือนักศึกษาภาคการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) ภาคสมทบ ภาคพิเศษไม่ว่าจะมาใช้บริการเวลาใดจะได้รับการบริการเหมือนเดิมทั้งในด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเหมือนเดิม สอดคล้องวิทยุรีย์ สิมะโชคดี (2544 : 7) กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มี 3 องค์ประกอบหลัก อันได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกโดย (1) ผู้ให้บริการ คือ หัวใจสำคัญของงานบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับ กิจกรรม (2) สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้าง ร้านสถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ทั้งยังแสดงให้เห็นถึง ความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพและ ประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ (First impression) (3) สิ่ง อำนวยความสะดวก เครื่องมือหรืออุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ การที่เราจะเลือกใช้ประเภทใด ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในงานบริการ และสิ่งสำคัญที่ละเลยไม่ได้คือ การบำรุงรักษาดูแลเครื่องมือ อุปกรณ์ เหล่านั้นให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ไม่ใช่ว่ามีเครื่องมืออุปกรณ์พร้อมแต่ใช้งานไม่ได้เลย

**ขณะที่ศึกษา** นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทานักศึกษา ที่ศึกษาในคณะต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือไม่ว่าจะเป็น นักศึกษาคณะใดจะได้รับการบริการในมาตรฐานเดียวกันสอดคล้องกับ เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 27-28) ได้เขียนถึงจุดสำคัญของการบริการดังนี้ คือ (1) ความตรงต่อเวลา (On time) (2) การบริการที่ดีจะต้อง ผูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อยุ่ระหว่างบุคคลง่ายขึ้น (3) ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อผู้บริโภค ต้องการสินค้าใดผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ผู้บริโภคต้องคอยนาน (4) สร้างความประทับใจของการบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกต้องการ จะต้องกลับมาใช้บริการอีก ให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนที่มีเกียรติมีความสำคัญ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ น้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ ตั้งแต่ 3-5 ครั้ง/สัปดาห์ และมากกว่า 5 ครั้ง ขึ้นไป/สัปดาห์ นักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจ โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้บริการความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ น้อยกว่า 3 ครั้ง แต่ทั้งนี้ไม่ว่านักศึกษาจะมีความถี่ในการเข้าใช้บริการต่างกันอย่างไรก็มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาที่เข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ความถี่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ ไม่ตรงกับสมมติฐานทั้งเป็นเพราะนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการเวลาใดก็ยังคงใช้บริการในช่วงเวลาเดิมที่มาเรียนในมหาวิทยาลัย เพราะถูกใจในรสชาติของอาหารและราคาถูกเหมาะสมกับปริมาณอาหารที่ได้รับ สอดคล้องกับคำกล่าวของ จิตตินันท์ เตชะคุปป์ (2539 : 19 - 20) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการความพึงพอใจของผู้บริโภค คือผลิตภัณฑ์และการบริการจะต้องมีคุณภาพ มีราคาที่เหมาะสม และผู้ให้บริการจะต้องแสดงพฤติกรรมบริการที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคต้องการ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ และด้วยจิตสำนึกของการบริการ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ความพึงพอใจในการที่อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์อาหาร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เป็นศูนย์อาหารที่มีมาตรฐานสากลจึงควรที่จะมีการปรับปรุงทุกด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพและการบริการ ควรจัดให้มีร้านอาหารตามสั่งเพิ่มขึ้น ควรจัดมีเทศกาลอาหารพิเศษ เช่น เทศกาลอาหารเจ ในเรื่องการพัฒนาบุคลากรจัดให้มีการอบรมในเรื่องการบริการที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ ปีละ 1 ครั้ง ให้มีการตรวจสอบภาพประจำปี
2. ด้านราคา ต้องตั้งราคาขายไม่เกินราคาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ในกรณีเป็นอาหารจานพิเศษติดป้ายราคาทุกครั้ง ราคาอาหารเหมาะสมกับปริมาณอาหารและควรกำหนดราคาขายในรายชื้อ
3. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรจัดให้มีโต๊ะนั่งรับประทานอาหารเพิ่มขึ้น ในเรื่องห้องน้ำให้มีการทำความสะอาดตลอดเวลา และดูแลในเรื่องข้าวของประตูล็อคและประตูเปิดให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด จัดให้มีช่วงเวลาพิเศษที่มารับประทานจะได้รับส่วนลดราคาหรือจัดทำคูปองส่วนลดราคา

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อศูนย์อาหารในมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นศูนย์อาหารที่มีได้ตามมาตรฐานและเพื่อสอบถามที่ดีของนักศึกษาที่มาใช้บริการ

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- แก้วกานดา แสงพลสิทธิ์. (2546). ความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน). ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรุงเทพมหานคร. (2545). ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร : สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร. กรุงเทพฯ.
- จิตตินันท์ เตชะคุป. (2539). เจตนาดีและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. (2543). จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จินตนา สัมปชชิต. (2546). ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการร้านมนต์มสด สาขากรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดารา ทีปะปาล. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- นฤมล มหากลั่น. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิรมล จำนงศรี. (2546). พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงอาหารของหน่วยโภชนาการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- นัทธี เพ็งพุ่ม. (2547). ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547. (2547, มิถุนายน). ในราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 121 ตอนพิเศษ 23ก หน้า 1 ถึง หน้า 25.
- พริษฐ์ อนุกุลธนาการ. (2546). ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการร้านอาหารจีฟี่คิทเชน (บายท้อปส์) ในสถานบริการน้ำมันเจ็ท. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2548-2549). *คู่มือนักศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ยุทธ ไกรวรรณ. (2544). *สถิติเพื่อการวิจัย*. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ล้วน สายยศ ; และอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริชัย กาญจนวาสี ; วิวัฒน์ ปิตยานนท์ ; และดิเรก ศรีสุข. (2537). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : A.N การพิมพ์.
- \_\_\_\_\_. (2538). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท้อป.
- สมิต สัชฌกร. (2543). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). *การทำงานที่ดีต้องมีหัวใจบริการ.เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เวชกรรมสังคม*. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2542). *การวิจัยและการประเมินผลการศึกษาผู้ใหญ่*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2543). *หลักการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วน จำกัด ยงพลเทรดดิ้ง.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- \_\_\_\_\_. (2542 : 27-28). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุ้นันท์ กลิ่นกลา. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการให้บริการของห้างสรรพสินค้า บิ๊กซี จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี*. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management : Analysis planning implementation and control*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Thomas, J.O ; & Earl, S.W. (1995, November-December). "Why Satisfied Customer Defeat," Harvard Business.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

**ภาคผนวก ข**

- หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ
- รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ



## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ  
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ อาจารย์ประจำภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ  
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

## แบบสอบถาม

เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ใน ☐ ให้ตรงกับความเป็นจริง

### 1. เพศ

1.1 ☐ ชาย

1.2 ☐ หญิง

### 2. ชั้นปีที่ศึกษา

2.1 ☐ ชั้นปีที่ 1

2.2 ☐ ชั้นปีที่ 2

2.3 ☐ ชั้นปีที่ 3

2.4 ☐ ชั้นปีที่ 4

### 3. สภาพการเรียน

3.1 ☐ ภาคปกติ

3.2 ☐ ภาคกศ.บป./ภาคสมทบ/ภาคพิเศษ

### 4. คณะที่ศึกษา

4.1 ☐ ครุศาสตร์

4.2 ☐ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

4.3 ☐ วิทยาการจัดการ

4.4 ☐ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

4.5 ☐ เทคโนโลยีและอุตสาหกรรม

4.6 ☐ ศิลปกรรมศาสตร์

### 5. ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

5.1 ☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง

5.2 ☐ ตั้งแต่ 3 - 5 ครั้ง

5.3 ☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อให้ตรงความคิดเห็น  
ของท่าน โดยพิจารณาตามระดับความพึงพอใจ

| ข้อ<br>ที่ | ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-------------|------|----------------|
|            |                                                                             | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
|            | <b>ด้านคุณภาพและการบริการ</b>                                               |                  |     |             |      |                |
| 1          | รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม                                                |                  |     |             |      |                |
| 2          | ความเป็นมาตรฐานของอาหารและเครื่องดื่ม                                       |                  |     |             |      |                |
| 3          | คุณค่าทางอาหารที่ผู้บริการได้รับ                                            |                  |     |             |      |                |
| 4          | ความหลากหลายของอาหาร                                                        |                  |     |             |      |                |
| 5          | ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่ม                                             |                  |     |             |      |                |
| 6          | คุณภาพของเครื่องปรุง                                                        |                  |     |             |      |                |
| 7          | ความเพียงพอของตู้น้ำดื่ม                                                    |                  |     |             |      |                |
| 8          | ความสะอาดและปลอดภัยของตู้น้ำดื่ม                                            |                  |     |             |      |                |
| 9          | ความสะอาดของภาชนะบรรจุอาหาร                                                 |                  |     |             |      |                |
| 10         | ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                   |                  |     |             |      |                |
| 11         | เจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปองบริการรวดเร็ว                                        |                  |     |             |      |                |
| 12         | ความซื่อสัตย์และถูกต้องของเจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปอง                           |                  |     |             |      |                |
| 13         | ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่                                   |                  |     |             |      |                |
| 14         | มีหม้อน้ำร้อนสำหรับล้างช้อน                                                 |                  |     |             |      |                |
| 15         | ความสด ความใหม่ ความร้อนของอาหาร                                            |                  |     |             |      |                |
|            | <b>ด้านราคา</b>                                                             |                  |     |             |      |                |
| 1          | ความเหมาะสมของราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร                             |                  |     |             |      |                |
| 2          | ราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ                                   |                  |     |             |      |                |
| 3          | มีป้ายบอกราคาที่เห็นได้ชัดเจน                                               |                  |     |             |      |                |
| 4          | เครื่องดื่มมีหลายราคา                                                       |                  |     |             |      |                |
| 5          | อาหารมีหลายราคา                                                             |                  |     |             |      |                |

| ข้อ<br>ที่ | ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-------------|------|----------------|
|            |                                                                             | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
|            | <b>ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม</b>                                            |                  |     |             |      |                |
| 1          | ความสะอาดบริเวณ พื้นทางเดินศูนย์อาหาร                                       |                  |     |             |      |                |
| 2          | ความสะอาดของโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร                            |                  |     |             |      |                |
| 3          | ความเพียงพอของจำนวนโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่ง<br>รับประทานอาหาร                 |                  |     |             |      |                |
| 4          | การจัดโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร<br>เหมาะสมกับพื้นที่ ไม่แออัด    |                  |     |             |      |                |
| 5          | สถานที่ในส่วนที่ใช้ประกอบอาหารสะอาด                                         |                  |     |             |      |                |
| 6          | มีป้ายแสดงจุดจำหน่ายคุปองชัดเจน                                             |                  |     |             |      |                |
| 7          | สถานที่จำหน่ายอาหารมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก                                    |                  |     |             |      |                |
| 8          | มีการจัดแบ่งจำนวนร้านอาหาร<br>และร้านจำหน่ายน้ำดื่ม เหมาะสม                 |                  |     |             |      |                |
| 9          | ความเพียงพอของจำนวนร้านค้า                                                  |                  |     |             |      |                |
| 10         | ความสะอาดของห้องน้ำ                                                         |                  |     |             |      |                |
| 11         | บรรยากาศของศูนย์อาหาร เหมาะสำหรับนั่ง<br>รับประทานอาหาร                     |                  |     |             |      |                |
| 12         | มีแสงสว่างเพียงพอ                                                           |                  |     |             |      |                |
| 13         | มีการตกแต่งร้านค้า สะอาด สวยงาม น่าสนใจ                                     |                  |     |             |      |                |
|            | <b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>                                               |                  |     |             |      |                |
| 1          | มีป้ายรายการอาหารเด่น พิเศษประจำวัน                                         |                  |     |             |      |                |
| 2          | การแสดงจัดวางอาหารตัวอย่าง                                                  |                  |     |             |      |                |
| 3          | การโฆษณารายการอาหารในหนังสือพิมพ์แก้วเจ้าจอม                                |                  |     |             |      |                |
| 4          | การให้คำแนะนำและเชิญชวนในรายการอาหารที่น่าสนใจ                              |                  |     |             |      |                |
| 5          | พนักงานและผู้จำหน่ายอาหารบริการดีเป็นที่ประทับใจ                            |                  |     |             |      |                |

| ข้อ<br>ที่ | ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหาร<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-------------|------|----------------|
|            |                                                                             | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
| 6          | เจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปองบริการสุขภาพ มีมารยาท                                |                  |     |             |      |                |
| 7          | ผู้ประกอบการจำหน่ายอาหารบริการสุขภาพ และมีมารยาท                            |                  |     |             |      |                |
| 8          | เจ้าหน้าที่การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย                                         |                  |     |             |      |                |
| 9          | ผู้จำหน่ายอาหารแต่งกายสะอาดและมีสุขภาพดี                                    |                  |     |             |      |                |

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                     |                                                                                   |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล       | นางสาวสุนทรี ศิลปศร                                                               |
| วันเดือนปีเกิด      | 19 เมษายน 2503                                                                    |
| สถานที่เกิด         | อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย                                                      |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | เลขที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา<br>แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300         |
| สถานที่ทำงาน        | มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา<br>แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพฯ                        |
| ประวัติการศึกษา     |                                                                                   |
| พ.ศ. 2522           | มัธยมศึกษาตอนปลาย<br>จากโรงเรียนศรีสำโรงชนูปถัมภ์<br>อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย |
| พ.ศ. 2534           | อนุปริญญาวิทยาศาสตร์<br>จากวิทยาลัยครูสวนสุนันทา                                  |
| พ.ศ. 2543           | วิทยาศาสตรบัณฑิต<br>จากสถาบันราชภัฏสวนดุสิต                                       |
| พ.ศ. 2550           | การศึกษามหาบัณฑิต<br>จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                |