

ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ที่มีต่อโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
Satisfaction of Thammasat University Personnel and Students
Toward Thammasat University's Canteen, Rangsit Campus

ดร.กฤตพร ห้าวเจริญ และ ดร.สาธิตา สกุลรัตน์กุลชัย
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 400 คน โดยแบ่งจำนวนผู้ใช้บริการโรงอาหาร 8 แห่ง ในสัดส่วนที่เท่ากัน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสำรวจสภาพแวดล้อมและใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์เนื้อหา การนำเสนอผังทางกายภาพของพื้นที่โรงอาหารในแต่ละแห่ง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโรงอาหารมีการนำเสนอให้แก้ไขและปรับปรุงโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านอาหาร ด้านราคา และด้านบริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การบริการ โรงอาหาร

Abstract

The objective of this research is to study the satisfaction of personnel and students on the service of Thammasat University's canteens, Rangsit Campus, by means of survey research. Research samples include 400 personnel and students who have used Rangsit Campus's canteens. The research sample was equally taken from 8 canteens. The research method consists of environment survey and a set of questionnaire. Then, the survey data was analyzed by using descriptive statistics of average value and content analysis, and canteen's floor plans. The research found that most of the samples moderately satisfy the Rangsit Campus's canteen services. This research also concludes with the suggestion to improve the services on 4 aspects of building and environment, food, price and service.

Keywords: Satisfaction Service Canteen

1. บทนำ

โรงอาหารเป็นสถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของบุคลากรและนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก นอกจากนี้โรงอาหารยังถูกใช้เป็นแหล่งนัดพบและทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน โรงอาหารที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรและนักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดีจากแนวนโยบายและพัฒนาของมหาวิทยาลัย ธรรมชาติ ศูนย์รังสิต ที่มีการขยายภาคการศึกษาเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่และบุคคลทั่วไปจำนวนมากในอนาคตทางมหาวิทยาลัยจึงมีความจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการในเรื่องของโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบ

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารมีความสอดคล้องกับแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยธรรมชาติ ที่เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาในด้านกายภาพและการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงจากอดีตไปอย่างมาก โดยเหตุผลหลักเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาคม และก้าวสู่การเป็น “เมืองมหาวิทยาลัยที่สมบูรณ์แบบ” ด้านหนึ่งที่มีการพัฒนาได้อย่างชัดเจน คือ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมชาติ ศูนย์รังสิต ที่มีการปรับปรุงซ่อมแซมอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการบริหารจัดการที่สะอาด สะดวก และมีคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการของประชาคมธรรมชาติ (จุลสารธรรมชาติ, 2553: 5) การดำเนินการจัดสร้างโรงอาหาร เพื่อให้บริการสำหรับบุคลากรและนักศึกษาในการมีที่สำหรับรับประทานอาหารอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจ และตรงกับความต้องการของผู้บริโภคที่มาใช้บริการ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ใช้บริการทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อการใช้บริการ อันจะนำมาสู่การเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมชาติ ศูนย์รังสิต ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย และช่วยส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมชาติ ศูนย์รังสิต โดยมีวัตถุประสงค์ครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมชาติ ศูนย์รังสิต ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมชาติ ศูนย์รังสิต

2. วิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จากการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตามที่ ชนพร ชุมารฐายี (2539) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ซึ่งสอดคล้องกับ ปันดดา จ่างแก้ว (2522) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจตามแนวคิดของ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2530) คือ ผลลัพธ์และการบริการต้องมีคุณภาพ ราคาที่เหมาะสม และผู้ให้บริการต้องแสดงพฤติกรรมการบริการตามที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคต้องการ นอกจากนี้ความพึงพอใจยังรวมถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ จากทฤษฎีดังกล่าว สามารถนำแนวคิดของ Millet (1954: 397) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการประสบความสำเร็จ มาประยุกต์ใช้ในการบริการภายในโรงอาหารให้เกิดความเท่าเทียมทั้งผู้ให้บริการและผู้บริโภค การให้บริการที่รวดเร็ว พอเพียงต่อความต้องการ การให้บริการที่ต่อเนื่อง และมีการพัฒนาการบริการอยู่เสมอ การบริการต้องมีคุณภาพ ราคาที่เหมาะสม และพฤติกรรมของผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ต่อผู้บริโภค ส่วนทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ให้ความหมายว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ หรือเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานอย่างมี

ความรับผิดชอบตามที่ สมชาติ กิจยรรยง (2536) ได้อธิบายไว้ ซึ่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้จำแนกลักษณะของการบริการที่สำคัญ 4 ลักษณะ คือ 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ในแง่ของ สถานที่ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา 2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เช่น ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายทำให้การให้บริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา 3) ความไม่แน่นอน (Variability) ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อ่านก่อนที่จะเลือกรับบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ และ 4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีที่สำคัญอย่างมากในการให้บริการร้านอาหาร คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับการสุขาภิบาลอาหารที่ว่าด้วยเรื่องการจัดและควบคุมอาหารให้สะอาด ปลอดภัยจากเชื้อโรค พยาธิ และสารเคมีที่เป็นอันตรายหรืออาจเป็นอันตรายต่อร่างกายและการดำรงชีวิตของมนุษย์ รวมทั้งการควบคุมอนามัยสิ่งแวดล้อม ทั้งสถานประกอบอาหาร อาหารที่นำมาประกอบ เครื่องมือเครื่องใช้ น้ำดื่ม น้ำใช้ บุคคลผู้ประกอบอาหาร ซึ่งจำเป็นต้องมีการอบรมพนักงานและการให้ความรู้ทางด้านสุขศึกษาอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาทฤษฎีในข้างต้น นำมาสู่การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีต่อร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยการสรุปเป็น 4 ด้าน ที่ทำการศึกษได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านอาหาร ด้านราคา และด้านบริการ ประกอบกับข้อมูลจากการสำรวจภาคสนามมาทำการออกแบบข้อคำถาม โดยได้มีการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ได้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient) เท่ากับ 0.9076 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงสูงนำไปใช้ได้

ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ที่ใช้บริการร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ทั้งหมด 8 แห่ง คือ ร้านอาหารกลุ่มสังคมศาสตร์ 1 ร้านอาหารกลุ่มสังคมศาสตร์ 2 ร้านอาหารคณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้านอาหารคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง ร้านอาหารคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้านอาหารศูนย์สุขศาสตร์ 1 (โรงพยาบาลธรรมศาสตร์) ร้านอาหารศูนย์สุขศาสตร์ 2 (คณะแพทยศาสตร์ฯ) และร้านอาหารทิวสนโดม โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ที่ใช้บริการร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 400 คน (จากตารางของ Krejcie, R.V. and Morgan D.W., 1970: 607-610 กำหนดขนาดตัวอย่าง 384 คนจากประชากร 1,000,000 คน) โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการร้านอาหารแต่ละแห่งเท่ากัน ร้านอาหารละ 50 คน แบ่งออกเป็นบุคลากร 15 คน และ นักศึกษา 35 คน เพื่อให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลที่สามารถนำมาเปรียบเทียบในแต่ละร้านอาหารเท่ากันและมีความใกล้เคียงกับสัดส่วนของประเภทผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนในการวิจัย ได้แก่ 1) การกำหนดคำถามในการวิจัย 2) การศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การบริการ การสุขาภิบาลอาหาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปกรอบแนว ความคิด และการกำหนดตัวแปรสำคัญในการวิจัย 3) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยสำรวจลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังเกตพฤติกรรม 5) การออกแบบและตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการร้านอาหาร 6) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ และสรุปผลจากแบบสอบถาม และ 7) การประมวลผลข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากการสำรวจภาคสนาม และข้อมูลจากเอกสาร และสรุปผลการศึกษา เพื่อกำหนดแนวทางทางปรับปรุงร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

3. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีต่อร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต นำเสนอผลการวิจัยใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านอาหาร

ด้านราคา และด้านบริการ ซึ่งสามารถอภิปรายการจัดวางแผนผังของพื้นที่โรงอาหารได้ ตามรายละเอียดของตำแหน่งที่ตั้งองค์ประกอบโรงอาหาร ทั้งภายในและภายนอก ลักษณะการใช้พื้นที่ และสภาพปัญหาต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (ตามภาพที่ 1, 2 และ 3)

1) โรงอาหารกลุ่มสังคมศาสตร์ 1 เป็นโรงอาหารอาคาร 2 ชั้น มีขนาดพื้นที่โดยประมาณ 3,000 ตารางเมตร (ความจุของผู้ใช้บริการ 1,000 คน) ที่ตั้งอยู่ในบริเวณกลุ่มอาคารเรียนรวมกลุ่มอาคารสังคมศาสตร์ มีการจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ พื้นที่จำหน่ายอาหาร โดยมีร้านค้าทั้งหมดจำนวน 17 ร้าน แบ่งเป็น ร้านจำหน่ายอาหารหลัก จำนวน 12 ร้าน ร้านเครื่องดื่ม 2 ร้าน ร้านอาหารว่างประเภททรนเค้ก 3 ร้าน และพื้นที่รับประทานอาหาร แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของนักศึกษาและบุคคลทั่วไป และห้องปรับอากาศที่จัดเตรียมไว้สำหรับคณาจารย์บุคลากรของมหาวิทยาลัย สภาพแวดล้อมโดยรอบของโรงอาหารมีพื้นที่สีเขียว และการเข้าถึงสะดวก แต่ยังมีร่องรอยของคราบน้ำท่วมในเหตุการณ์น้ำท่วมเมื่อ พ.ศ.2554 ปรากฏอยู่

2) โรงอาหารกลุ่มสังคมศาสตร์ 2 ถือเป็นโรงอาหารที่สร้างขึ้นในภายหลังเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของนักศึกษาและบุคลากรกลุ่มอาคารเรียนรวมกลุ่มอาคารสังคมศาสตร์ตามนโยบาย และการพัฒนาทางมหาวิทยาลัย รูปแบบอาคารเป็นอาคาร 2 ชั้นโปร่ง ตั้งอยู่ในบริเวณกลุ่มอาคารเรียนรวมกลุ่มอาคารสังคมศาสตร์ โดยมีร้านค้าทั้งหมดจำนวน 16 ร้าน แบ่งเป็น ร้านจำหน่ายอาหารหลัก จำนวน 8 ร้าน ร้านเครื่องดื่ม 2 ร้าน ร้านอาหารว่างประเภททรนเค้ก 5 ร้าน และร้านสะดวกซื้อ 1 ร้าน มีขนาดพื้นที่โดยประมาณ 3,000 ตารางเมตร (ความจุของผู้ใช้บริการ 1,000 คน) สภาพแวดล้อมโดยรอบมีพื้นที่สีเขียว และมีการจัดเตรียมระบบสาธารณูปโภค ประกอบด้วย มาตรการไฟฟ้า และมาตรการน้ำประปา ระบบดูแลทำความสะอาดระบบรักษาความปลอดภัย และการซ่อมบำรุงพื้นที่ส่วนกลาง

3) โรงอาหารคณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นโรงอาหารที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับนักศึกษา และบุคลากรในคณะวิศวกรรมศาสตร์ และสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร รูปแบบอาคารเป็นอาคาร 1 ชั้น ตั้งอยู่ในบริเวณกลุ่มอาคารคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร โดยมีร้านค้าทั้งหมดจำนวน 10 ร้าน แบ่งเป็น ร้านจำหน่ายอาหารหลักและเครื่องดื่ม จำนวน 8 ร้าน และร้านอาหารว่างประเภททรนเค้ก 2 ร้าน มีขนาดพื้นที่โดยประมาณ 1,000 ตารางเมตร (ความจุของผู้ใช้บริการ 350 คน) ถือได้ว่าเป็นโรงอาหารที่เข้าถึงได้ง่ายสำหรับนักศึกษาและบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร สภาพแวดล้อมโดยรอบมีพื้นที่สีเขียว

4) โรงอาหารคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง ตั้งอยู่ในอาคารคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง บริเวณชั้น 1 โดยมีร้านค้าทั้งหมดจำนวน 4 ร้าน แบ่งเป็น ร้านอาหาร 3 ร้าน และร้านน้ำดื่ม 1 ร้าน มีขนาดพื้นที่โดยประมาณ 250 ตารางเมตร (ความจุของผู้ใช้บริการ 80 คน) สร้างขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา บุคลากร และเจ้าหน้าที่ในคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง รวมถึงเจ้าหน้าที่จากโรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

5) โรงอาหารคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตั้งอยู่ในบริเวณกลุ่มอาคารบรรยายเรียนรวม (บร.) 2, 3, 4 และ 5 รูปแบบอาคารเป็นอาคาร 1 ชั้น โดยมีร้านค้าทั้งหมดจำนวน 11 ร้าน แบ่งเป็น ร้านจำหน่ายอาหารหลัก จำนวน 7 ร้าน ร้านเครื่องดื่ม 1 ร้าน และร้านอาหารว่างประเภททรนเค้ก 3 ร้าน มีขนาดพื้นที่โดยประมาณ 1,500 ตารางเมตร (ความจุของผู้ใช้บริการ 350 คน) ซึ่งเป็นโรงอาหารที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับนักศึกษากลุ่มอาคารคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และนักศึกษาคณะอื่นๆ ที่เข้ามาเรียนวิชาเรียนรวมของทางมหาวิทยาลัย การจัดวางตัวอาคารและเส้นทางเดินเท้า มีความเชื่อมต่อกัน

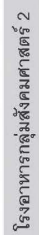
6) โรงอาหารศูนย์สุขภาพศาสตร์ 1 ตั้งอยู่ในบริเวณชั้น 1 ของกลุ่มอาคารโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยมีร้านค้าทั้งหมดจำนวน 14 ร้าน แบ่งเป็น ร้านจำหน่ายอาหารหลัก จำนวน 10 ร้าน ร้านอาหารว่างและร้านเครื่องดื่ม 2 ร้าน มีขนาดพื้นที่โดยประมาณ 1,650 ตารางเมตร (ความจุของผู้ใช้บริการ 550 คน) แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนด้านหน้าของพื้นที่จำหน่ายอาหาร และพื้นที่สำหรับรถเข็นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นกลุ่มคนป่วยหรือญาติของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาล

และส่วนด้านนอกที่ต่อเติมจากส่วนโรงอาหาร เป็นโรงอาหารที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับนักศึกษา และเจ้าหน้าที่คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตกรรมศาสตร์ และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

6) โรงอาหารศูนย์สุขภาพศาสตร์ 2 ตั้งอยู่บริเวณด้านในของอาคารคณะแพทยศาสตร์ โดยมีร้านค้าทั้งหมดจำนวน 13 ร้าน แบ่งเป็น ร้านจำหน่ายอาหารหลัก จำนวน 6 ร้าน ร้านเครื่องดื่ม 1 ร้าน ร้านอาหารว่างประเภทรถเข็น 6 ร้าน มีขนาดพื้นที่โดยประมาณ 1,000 ตารางเมตร (ความจุของผู้เข้ารับบริการ 320 คน) เป็นโรงอาหารที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับนักศึกษา และเจ้าหน้าที่คณะแพทยศาสตร์ สหเวชศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์และสาธารณสุข

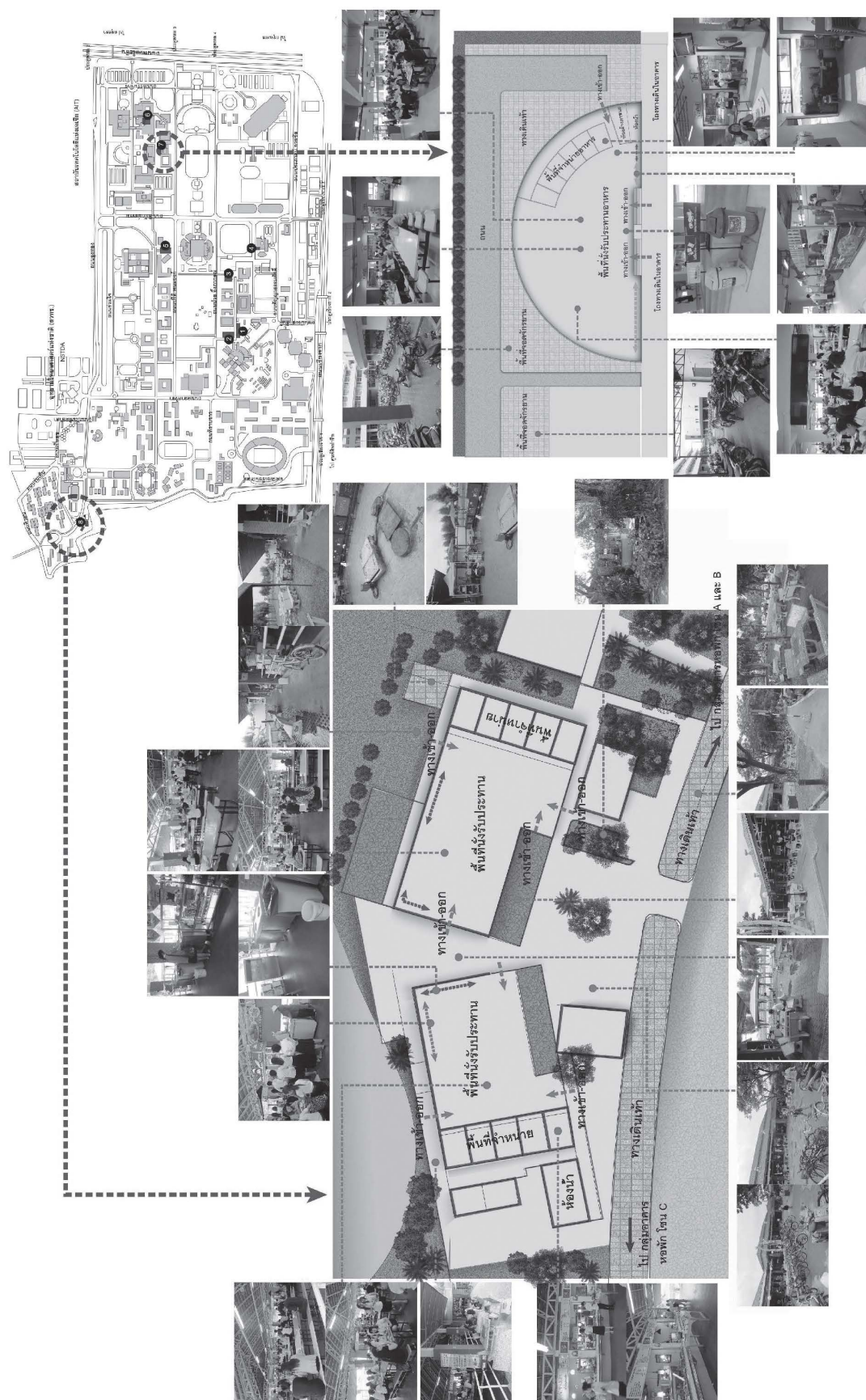
7) โรงอาหารทิวสนโดม ตั้งอยู่บริเวณใจกลางหมู่บ้านเอเชียนเกมส์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เป็นโรงอาหาร สร้างเพื่อรองรับกลุ่มนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไปที่พักอาศัยอยู่ในบริเวณหอพักเอเชียนเกมส์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยมีร้านค้าทั้งหมดจำนวน 16 ร้าน แบ่งเป็น ร้านจำหน่ายอาหารหลัก จำนวน 10 ร้าน ร้านเครื่องดื่ม 2 ร้าน และร้านจำหน่ายขนมหวาน ผลไม้ ประเภทรถเข็นอาหารว่าง จำนวน 4 ร้าน มีขนาดพื้นที่โดยประมาณ 2,000 ตารางเมตร (ความจุของผู้เข้ารับบริการ 600 คน)

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า โรงอาหารแต่ละแห่ง ถูกจัดวางในตำแหน่งที่รองรับการให้บริการในกลุ่มอาคารเรียนแต่ละแห่งในมหาวิทยาลัยเพื่อรองรับการให้บริการของบุคลากร และนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในแต่ละโรงอาหารจากรายละเอียดดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของปนัดดา จ่างแก้ว (2522) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีความแตกต่างกันของบุคคลขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับจึงชี้ให้เห็นว่าแต่ละโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีบริบทที่แตกต่างกัน ทั้งตำแหน่งที่ตั้ง และกลุ่มผู้ใช้บริการ รวมทั้งยังมีสภาพปัญหาที่ต้องได้รับการ ปรับปรุง ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงนำผลการศึกษาสภาพทั่วไปของของพื้นที่โรงอาหารแต่ละแห่งและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย มาประเมินระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงกายภาพอีกชั้นหนึ่ง



รูปที่ 1 แผนผังรายละเอียดโรงพยาบาลกลุ่มสังคมศาสตร์ 1, กลุ่มสังคมศาสตร์ 2 และ วิศวกรรมศาสตร์, วิทยาลัย





โรงอาหารทิวสนโดม

โรงอาหารศูนย์ศาสตร์ 2

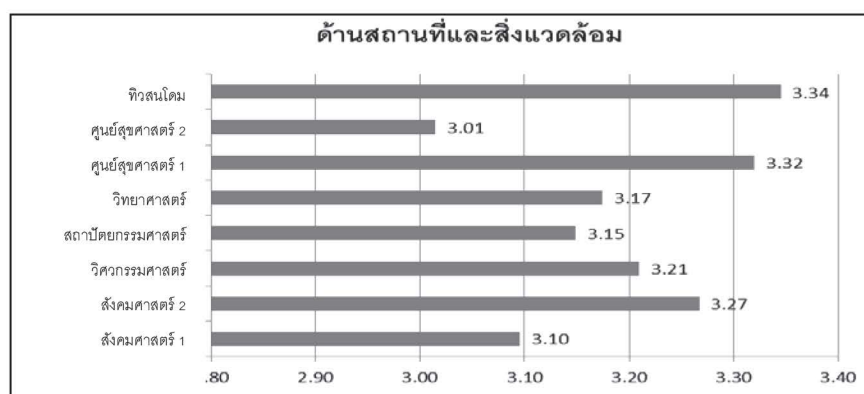
รูปที่ 3 แผนผังรายละเอียดโรงอาหารทิวสนโดม และศูนย์ศาสตร์ 2, ผู้วิจัย

จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามนำมาสู่ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร ดังนี้

1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม บุคลากรและนักศึกษามีความพอใจตั้งแต่ระดับน้อยถึงปานกลาง ทั้งจำนวนโต๊ะและที่นั่งให้บริการ จำนวนร้านค้าที่ให้บริการ โดยเฉพาะโรงอาหารสถาปัตยกรรม จุดให้บริการน้ำดื่มฟรีภายในโรงอาหารซึ่งมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) ได้แก่ โรงอาหารสังคมศาสตร์ 1, สังคมศาสตร์ 2, วิศวกรรมศาสตร์, สถาปัตยกรรมศาสตร์ และสุขศาสตร์ 2 การจัดสัดส่วนของพื้นที่จอดรถกับผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) ได้แก่ โรงอาหารสังคมศาสตร์ 1, สังคมศาสตร์ 2, วิศวกรรมศาสตร์, วิทยาศาสตร์, สุขศาสตร์ 1, สุขศาสตร์ 2 และทิวสนโดม ความสะอาดและกลิ่นเหม็นของระบบระบายน้ำเสียของโรงอาหารมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) ได้แก่ โรงอาหารสังคมศาสตร์ 1 และสังคมศาสตร์ 2 และจำนวนห้องน้ำที่ให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.70) ได้แก่ โรงอาหารสังคมศาสตร์ 1, วิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ 2 ความสะอาดของห้องน้ำมีความพึงพอใจในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.6) ได้แก่ โรงอาหารสังคมศาสตร์ 1, วิทยาศาสตร์, สุขศาสตร์ 1, สุขศาสตร์ 2 และทิวสนโดม เนื่องจากบุคลากรและนักศึกษาคำนึงถึงความสะอาดของพื้นที่รับประทานอาหาร และห้องน้ำอยู่เสมอ จำนวนร้านอาหารที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ตัวอาคารที่มีโต๊ะที่นั่งเพียงพอและสะอาดน่านั่ง ไม่คับแคบจนเกินไป พื้นที่จอดรถทุกประเภทที่เพียงพอต่อความต้องการ พื้นที่สีเขียวเพื่อสร้างความร่มรื่นรวมถึงตำแหน่งของบอร์ดประชาสัมพันธ์ควรมีความเหมาะสม ไม่กีดขวางทางเดินและบดบังสายตา ดังนั้นประเด็นเหล่านี้อยู่ในเกณฑ์ควรได้รับการปรับปรุงทางด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงอาหารต่างๆ ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมพบว่า ผู้ใช้บริการโรงอาหารทุกแห่งมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้บริการโรงอาหารทิวสนโดมมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าโรงอาหารอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมาเป็นโรงอาหารศูนย์สุขศาสตร์ 1 และโรงอาหารสังคมศาสตร์ 2 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.32 และ 3.27 ตามลำดับ) (ตามแผนภูมิที่ 1) ส่วนโรงอาหารที่ควรปรับปรุงในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมในภาพรวม ได้แก่ โรงอาหารศูนย์สุขศาสตร์ 2, สังคมศาสตร์ 1, สถาปัตยกรรมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 3.01, 3.10, 3.15 และ 3.17 ตามลำดับ) (ตามแผนภูมิที่ 1)

แผนภูมิที่ 1 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงอาหารด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมในภาพรวม

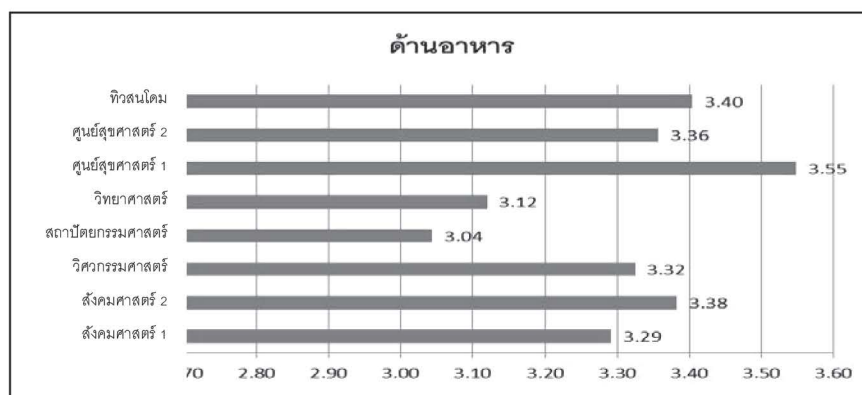


ที่มา: ผู้วิจัย

2) ด้านอาหาร บุคลากรและนักศึกษามีความพอใจในระดับปานกลาง โดยเฉพาะโรงอาหารสังคมศาสตร์ที่มีความพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) ในเรื่องประเภทของอาหารที่ขาดความหลากหลาย และสถาปัตยกรรมที่มีความพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.90) เกี่ยวกับรสชาติของอาหาร ส่วนประเด็นอื่นๆ ด้านอาหารได้รับการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก บุคลากรและนักศึกษาจึงมีความพึงพอใจต่อความสะอาด ความสดใหม่ และความร้อนของอาหารและเครื่องดื่มตามความเหมาะสม ความสอดคล้องกันของคุณภาพอาหารและปริมาณอาหารที่มีต่อราคา ดังนั้นโรงอาหารควรให้ความสำคัญต่อพื้นที่การเตรียมอาหาร การปรุงอาหารและการจำหน่ายอาหารให้มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ ทั้งวัสดุอุปกรณ์ ภาชนะความสดใหม่ของวัตถุดิบ ความประพฤติกและการแต่งกายของผู้ประกอบการอาหาร

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงอาหารต่างๆ ในด้านอาหาร พบว่า ผู้ใช้บริการโรงอาหารทุกแห่งมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริการโรงอาหารศูนย์สุขศาสตร์ 1 มีความพึงพอใจมากกว่าโรงอาหารอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาเป็นโรงอาหารทิวสนโดม และโรงอาหารสังคมศาสตร์ 2 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.40, 3.38 ตามลำดับ) (ตามแผนภูมิที่ 2) หากเปรียบเทียบกับโรงอาหารอื่นๆ ด้านอาหาร โรงอาหารสถาปัตยกรรมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จึงควรได้รับการปรับปรุงด้านอาหาร ทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับรสชาติอาหาร และความหลากหลายของประเภทอาหาร

แผนภูมิที่ 2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงอาหารด้านอาหารในภาพรวม

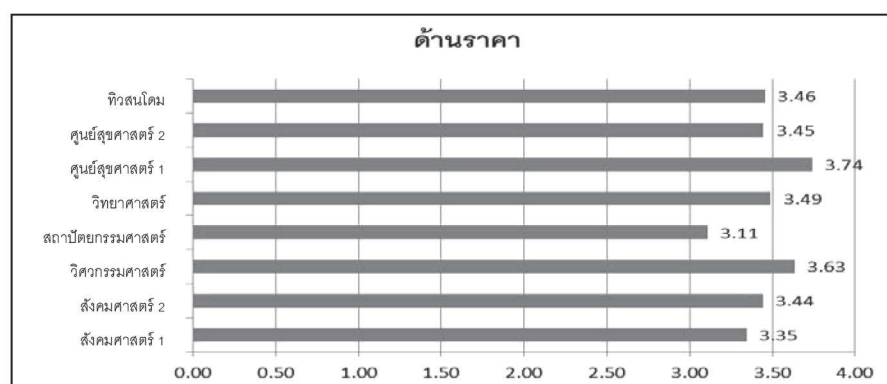


ที่มา: ผู้วิจัย

3) ด้านราคา บุคลากรและนักศึกษามีความพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าบุคลากรและนักศึกษามีความเห็นว่างปริมาณอาหาร คุณภาพอาหาร และเครื่องดื่มต่างมีความเหมาะสมกับราคา อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริการด้านราคา โดยเฉพาะโรงอาหารสถาปัตยกรรมศาสตร์ควรได้รับการปรับให้ราคาเหมาะสมกับปริมาณอาหาร

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงอาหารต่างๆ ในด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บริการโรงอาหารทุกแห่งมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริการโรงอาหารศูนย์สุขศาสตร์ 1 มีความพึงพอใจมากกว่าโรงอาหารอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาเป็นโรงอาหารคณะวิศวกรรมศาสตร์ และโรงอาหารคณะวิทยาศาสตร์ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.63, 3.49 ตามลำดับ) (ตามแผนภูมิที่ 3)

แผนภูมิที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารด้านราคาในภาพรวม

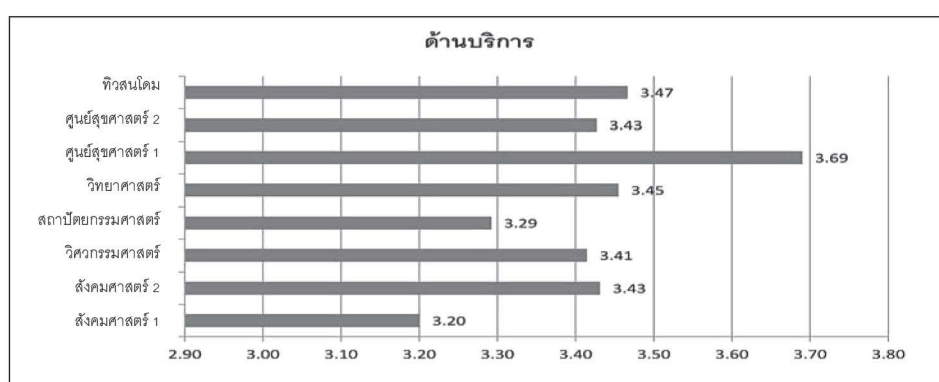


ที่มา: ผู้วิจัย

4) ด้านบริการ บุคลากรและนักศึกษาที่มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะร้านอาหารสังคมศาสตร์ 1 สถาบันธรรมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ที่ควรปรับปรุงด้านการบริการเกี่ยวกับการจัดคิวภายในร้านอาหาร ความรวดเร็วของการให้บริการ ความเหมาะสมของจุดวางช้อนส้อมตะเกียบ และหม้อน้ำร้อนสำหรับล้างช้อนส้อม เพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหาร

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารต่างๆ ในด้านบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทุกแห่งมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริการร้านอาหารศูนย์ สุขศาสตร์ 1 มีความพึงพอใจมากกว่าร้านอาหารอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาเป็นร้านอาหารทิวสนโดม และร้านอาหารคณะวิทยาศาสตร์ ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.47, 3.45 ตามลำดับ) (ตามแผนภูมิที่ 4)

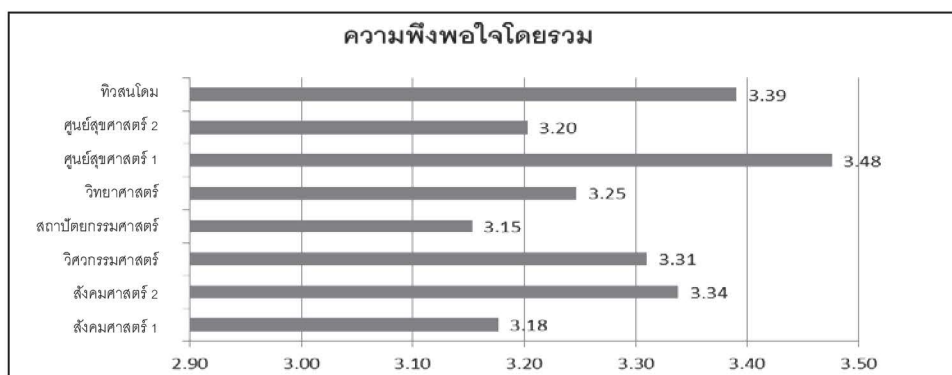
แผนภูมิที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารในด้านบริการ



ที่มา: ผู้วิจัย

จากผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน สามารถสรุปโดยรวมของผู้ใช้บริการร้านอาหารต่างๆ (ดังแผนภูมิที่ 5) พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารทุกแห่งมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริการร้านอาหารศูนย์สุขภาพ 1 มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าร้านอาหารอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.48) รองลงมาเป็นร้านอาหารทิวสนโดม และร้านอาหารสังคมศาสตร์ 2 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.39, 3.34 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 5 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการโรงอาหาร



ที่มา: ผู้วิจัย

นอกจากข้อมูลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม และประเด็นย่อย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านอาหาร ด้านราคา และด้านบริการ สามารถสรุปสภาพปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการภายในโรงอาหารที่สอดคล้องกับบทสรุปของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงอาหารได้ ดังนี้

1) **ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม** จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า จำนวนโต๊ะ-ที่นั่ง และจุดบริการน้ำดื่มฟรีมีไม่เพียงพอ การรบกวนจากยุงและแมลงวัน การขาดความระเบียบในการวางสิ่งของภายในอาคาร การขาดการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ ความไม่เหมาะสมของตำแหน่งบอร์ดประชาสัมพันธ์ และการขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่จอดรถ โดยเฉพาะโรงอาหารศูนย์สุขศาสตร์ 2 สังคมศาสตร์ 1 สถาปัตยกรรมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์

2) **ด้านอาหาร** คือ ความไม่เหมาะสมของคุณภาพอาหาร เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณและคุณภาพของอาหาร และอาหารขาดความสะอาด โดยเฉพาะโรงอาหารสถาปัตยกรรมศาสตร์และวิทยาศาสตร์

3) **ด้านราคา** คือ ราคาเครื่องดื่มที่ยังมีความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นด้านปริมาณและคุณภาพอาหาร โดยเฉพาะโรงอาหารสถาปัตยกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ 1

4) **ด้านบริการ** คือ ความไม่เหมาะสมของจุดบริการเครื่องปรุงรสชาติ จุดบริการช้อนส้อมไม่เพียงพอ และการขาดความรวดเร็วในการให้บริการ โดยเฉพาะโรงอาหารสังคมศาสตร์ 1, สถาปัตยกรรมศาสตร์, และวิศวกรรมศาสตร์

4. การอภิปราย และสรุป ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยใน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านอาหาร ด้านราคา และด้านบริการ ซึ่งประกอบด้วย การปรับปรุงในทุกด้าน ดังนี้

1) **ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม** ควรจัดให้มีจำนวน โต๊ะ-ที่นั่งรับประทานอาหารเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันต้องมีช่องทางเดินที่เหมาะสม ไม่คับแคบจนเกินไป การเพิ่มจำนวนร้านอาหาร จุดบริการน้ำดื่มฟรี พื้นที่จอดรถ จำนวนห้องน้ำ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการจัดเตรียมพัดลมและหลอดไฟเพื่อให้แสงสว่างและอากาศถ่ายเท และการทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแต่ละโรงอาหารมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ความต้องการพื้นที่จอดรถ ความสะอาดของห้องน้ำ และตำแหน่งบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม ดังนั้นด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมจำเป็นต้องคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของโรงอาหารที่ตั้งอยู่สภาพแวดล้อมที่สะอาด ไม่เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค มีระบบการถ่ายเทอากาศได้ดี การจัดแยกขยะ และระบบระบายน้ำดีน้ำเสีย ส่วนห้องน้ำควรจัดแยกออกจากตัวพื้นที่จำหน่ายอาหารและพื้นที่รับประทานอาหารอย่างเป็นสัดส่วน เช่น

โรงอาหารสังคมนาสนตร์ 1 วิทยาศาสตร์ สุขศาสตร์ 1 สุขศาสตร์ 2 และทิวสนโดม ที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องนํ้าอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.6) ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีของการบริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ 4 ลักษณะ ซึ่งสถานที่และสิ่งแวดล้อมถือเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อ ดังนั้นจำเป็นต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง การจัดวางตัวอาคารที่มีการแสงส่องถึง และการถ่ายเทของอากาศเป็นอย่างดี การออกแบบให้เกิดความคล่องตัวต่อผู้มาใช้บริการ จำนวนที่นั่งที่เพียงพอ บรรยากาศสภาพแวดล้อมที่สร้างความรู้สึกที่ดี ประกอบเสียงเพลงเสียงดนตรีประกอบ เบาๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้เข้ามาใช้บริการ

2) ด้านอาหาร ควรจัดให้มีรสชาติอาหารที่อร่อยถูกสุขอนามัย ประเภทอาหารที่หลากหลาย และอาหารที่อุ่นร้อนอยู่เสมอ ซึ่งโรงอาหารสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมืองได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยกว่าโรงอาหารอื่นๆ ดังนั้นด้านอาหาร ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงความสะอาด ความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ทั้งบริเวณการเตรียมอาหาร การเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพ ภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้ต้องมีรูปแบบที่เหมาะสมกับการใช้งาน รวมทั้งการปรุงอาหารให้สุกอย่างทั่วถึงเพื่อทำลายเชื้อโรค ตามแนวคิดเกี่ยวกับสุขาภิบาลอาหารที่ว่าด้วยเรื่องการจัดและควบคุมอาหารให้สะอาด ปลอดภัยจากเชื้อโรค พยาธิ และสารเคมีที่เป็นอันตรายหรืออาจเป็นอันตรายต่อร่างกายและการดำรงชีวิตของมนุษย์ รวมถึงการควบคุมอนามัยสิ่งแวดล้อม

3) ด้านราคา ควรคำนึงถึงความเหมาะสมของคุณภาพกับราคา และการกำหนดราคาที่ไม่สูงจนเกินไป เนื่องจากเป็นโรงอาหารที่รองรับการใช้บริการของบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ซึ่งจากประเด็นดังกล่าว บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยเกือบทุกโรงอาหาร เช่น โรงอาหารสถาปัตยกรรมศาสตร์ได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านราคาต่ำที่สุด เนื่องจากมีการให้บริการด้านราคาที่ไม่เหมาะสมกับปริมาณอาหารรวมถึงคุณภาพอาหารอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ดังนั้นอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่ว่าด้วยเรื่องของการกำหนดราคาในการให้บริการตามที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) อธิบายไว้ ร้านค้าแต่ละร้านควรกำหนดราคาให้มีความเหมาะสมกับระดับในการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกกระดบการบริการที่แตกต่างกัน เช่น การเขียนป้ายราคาและรูปภาพเสมือนจริงแสดงให้เห็นและสามารถตัดสินใจได้ง่าย เนื่องจากโรงอาหารนี้เป็นโรงอาหารที่ให้บริการภายในมหาวิทยาลัย โดยอยู่ในกรอบราคาของคณะกรรมการควบคุมการจำหน่ายอาหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

4) ด้านบริการ ควรมีการจัดการภายในโรงอาหารอย่างเป็นระบบ และจัดจุดบริการหม้อนํ้าร้อนลวกช้อนส้อมที่ถูกลักษณะและเหมาะสม โดยเฉพาะโรงอาหารสุขศาสตร์ 1 และ โรงอาหารสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง เนื่องจากในประเด็นดังกล่าว บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น โรงอาหารต้องดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบ และความเอาใจใส่ในการบริการเป็นสำคัญ ทั้งด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และการบำรุงรักษา สุขอนามัยส่วนบุคคล รวมถึงการกำกับดูแลอาคารและสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการบริการของ Millet (1954) ที่ว่าด้วยเรื่องของการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการโดยมีหลักสำคัญ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม 2) การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างพอเพียง 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างมีความก้าวหน้า

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้นถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตแต่ละแห่ง นำมาสู่การสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงโรงอาหารในภาพรวม เนื่องจากโรงอาหารแต่ละแห่งจะประสบกับปัญหาและอุปสรรคที่มีความคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้เพื่อให้โรงอาหารแต่ละแห่งมีประสิทธิภาพในการให้บริการ และมีมาตรฐานในการรองรับผู้ใช้บริการ ภายใต้แผนนโยบายการพัฒนาภาคการศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังนั้น

1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ทำเลที่ตั้งของโรงอาหารควรเป็นพื้นที่และสภาพแวดล้อมโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของสัตว์รบกวนต่างๆ และจุลินทรีย์เชื้อโรค อันเป็นสาเหตุให้เกิดการปนเปื้อนภายในโรงอาหาร ดังนั้นตัวอาคารควรออกแบบให้มีการป้องกันฝุ่น สัตว์พาหะ และง่ายในการดูแลรักษาทำความสะอาด และมีระบบถ่ายเทอากาศได้ดี

การจัดแยกขยะ เศษอาหาร และระบบระบายน้ำเสียต้องมีประสิทธิภาพ มีระบบถ่ายเทอากาศ และสามารถทำความสะอาดได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิรมล จานงศรี (2546) ที่ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงอาหารของหน่วยโภชนาการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาเป็นประจำเพราะมีความสะดวกในการเดินทางและเป็นสถานที่พบปะกับเพื่อน ประกอบกับแนวคิดเกี่ยวกับสุขาภิบาลอาหาร จะต้องทำการควบคุมความสะอาดสถานที่บริการให้ถูกสุขลักษณะ ตามเกณฑ์มาตรฐานของโรงอาหารของมหาวิทยาลัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมได้ระบุถึงรายละเอียดของการควบคุมความสะอาดและความเหมาะสมของสถานที่บริการ ทั้งสถานที่ตั้ง โครงสร้างอาคาร หลังคา การระบายอากาศ การกำจัดขยะ พื้นที่จัดการเศษอาหารและภาชนะใช้แล้ว ระบบน้ำใช้และน้ำทิ้ง การบำบัดน้ำเสีย ห้องน้ำ อุปกรณ์ดับเพลิง และบริเวณล้างมือ

2) **ด้านอาหาร** การประกอบอาหารให้สะอาดและปลอดภัยควรคำนึงถึงบริเวณการเตรียมอาหารที่สะอาด และเป็นสัดส่วน เพื่อป้องกันการปนเปื้อนอาหารที่ปรุงสุกแล้ว การเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพนันต์ อริยพิทักษ์ และคณะ (2552) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำระบบความปลอดภัยอาหารของโรงอาหารรวมในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สรุปประเด็นปัญหาสำคัญที่พบ คือ 1) โครงสร้างของโรงอาหารไม่เอื้ออำนวยในการป้องกันด้านความปลอดภัยอาหาร 2) สุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมพบว่ามีปัญหาเรื่อง ท่อระบายน้ำมีกลิ่น บ่อตกไข่มีกลิ่นเหม็น เครื่องดูดควันทำงานไม่เพียงพอ 3) การปนเปื้อนของสารเคมีห้ามใช้ในอาหารและเครื่องดื่ม 4) พฤติกรรมของผู้ประกอบการเสี่ยงต่อการปนเปื้อน 5) การเฝ้าระวังความปลอดภัยของอาหารในโรงอาหารไม่เป็นภาคบังคับ 6) อาจมีการนำแรงงานต่างด้าวมาทำงานในโรงอาหาร ดังนั้นด้านอาหารจึงเป็นสำคัญที่จะต้องดูแลความปลอดภัย ความสะอาดและถูกสุขลักษณะอย่างทั่วถึง ตามเกณฑ์มาตรฐานของโรงอาหารของมหาวิทยาลัยด้านอาหารให้คำนึงถึงบริเวณการเตรียมอาหาร พื้นที่เตรียมอาหาร วัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหาร ภาชนะและอุปกรณ์ วิธีการเตรียม การปรุงอาหาร และการจัดการอาหารปรุงสุก

3) **ด้านราคา** ควรมีการปรับปรุงคุณภาพเครื่องดื่มให้มีความเหมาะสมกับราคาที่มีการจัดจำหน่าย ตามเกณฑ์มาตรฐานของโรงอาหารของมหาวิทยาลัยด้านราคาให้คำนึงถึงความเหมาะสมต่อคุณภาพของอาหาร ปริมาณของอาหาร กลุ่มผู้ใช้บริการ เนื่องจากโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยเป็นโรงอาหารที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นควรกำหนดราคาให้มีความเหมาะสม และเป็นธรรมสำหรับผู้ใช้บริการ

4) **ด้านบริการ** การดูแลเอาใจใส่ความสะอาดเป็นสำคัญ เพื่อให้บุคลากรและนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ เกิดความพอใจด้านคุณภาพและการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539: 19-20) ที่กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค คือ ผลลัพธ์และการบริการจะต้องมีคุณภาพ มีราคาที่เหมาะสม และผู้ให้บริการจะต้องแสดงพฤติกรรมบริการที่สูงค่าหรือผู้บริโภคต้องการ รวมถึงแนวคิดของ Millet (1954: 397) ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการจำเป็นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ตามเกณฑ์มาตรฐานของโรงอาหารของมหาวิทยาลัยด้านบริการผู้ทำหน้าที่ให้บริการอาหารมีโอกาสสัมผัสอาหาร ทั้งผู้เตรียม ผู้ปรุง ผู้ตักอาหาร และผู้ทำความสะอาดภาชนะและอุปกรณ์ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ดังกล่าวต้องผ่านการตรวจสอบ การแต่งกายให้ถูกต้อง และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสม

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ทั้งจากข้อมูลทั่วไปของโรงอาหารแต่ละแห่ง บทสรุปของสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโรงอาหาร และแนวทางแก้ไขปัญหามาปรับปรุงโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ดังกล่าวข้างต้น จะนำมาทำการเปรียบเทียบ และเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขโรงอาหารแต่ละแห่งให้ได้มาตรฐาน ถูกสุขลักษณะ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาในด้านกายภาพและการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ประกอบกับเป็นแนวทางในการขยายผลการศึกษาไปสู่มหาวิทยาลัยหรือวิทยาเขตอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2530).
- จินตนา สัมปชชิต. ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของร้านมนต์นมสด สาขา กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บข.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2546).
- ชนพร ชุมวราภัย. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหาร-ศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2539).
- ทิพย์เนตร อริยปิณฑ์ และคณะ. โครงการจัดทำระบบความปลอดภัยของโรงอาหารรวมในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานการวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2552).
- นิรมล จ่านงศรี. พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงอาหารของหน่วยโภชนาการมหาวิทยาลัย มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บข.ม. (การบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาสารคาม. (2546).
- ปนัดดา จ่างแก้ว. (2552). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พรบ. ประกันสังคม พ.ศ.2533: ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานใน จังหวัด สระบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2538).
- โรงอาหารธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต. จุลสารธรรมศาสตร์. [จุลสาร]. ปีที่ 43, ฉบับที่ 12, พฤษภาคม: 5. (2553).
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี. (2554). สืบค้นเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2556 จาก <http://www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/research.html>
- วันวิสาข์ อยู่เปี่ยม. ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัด ชลบุรี. ปัญหาพิเศษ. (วิทยาศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. (2552).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด. (2541).
- _____. การบริหารการตลาดยุคใหม่. ฉบับปรับปรุงปี 2546. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด. (2546).
- เสรี วงษ์มณฑา. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: Diamond in business world. (2542).
- สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เดชเอนกการพิมพ์. (2536).
- Kotler, P. Marketing Management. (7th ed). New Jersey: Prentise Hall International, Inc. (2000).
- Millet, John D. Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill Book Company Inc. (1954).
- Morse, N.C. Satisfaction in white collar job. University of Michigan Press. (1953).
- Wallerstein, H.A. Dictionary of Psychology. New York: Penguin Books, Inc. (1971).