

ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
The Students' Satisfaction towards the Service of Cafeteria at Thaksin University,
Phatthalung Campus

วารางคณา เรียนสุทธิ์ และลลนา อิลพัฒน์
Warangkha Riansut¹ and Lalana Inlapat

สาขาวิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
222 หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านพร้าว อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง 93210
Department of Mathematics and Statistics, Faculty of Science, Thaksin University
222 Moo 2, Banpraw, Pa Phayom, Phatthalung 93210

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร รวมถึงการศึกษาถึงสาเหตุที่นิสิตไม่เข้าใช้บริการโรงอาหาร ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 343 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.971 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบเวลช์ การทดสอบครัสคาล-วอลลิส ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง อยู่ในระดับปานกลาง นิสิตที่มีชั้นปีและคณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 และนิสิตคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำที่สุด แต่นิสิตที่มีเพศและความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับสาเหตุที่นิสิตไม่เข้าใช้บริการโรงอาหาร คือ ไม่มีความหลากหลายของอาหาร เครื่องดื่ม ไม่พึงพอใจในรสชาติของอาหาร เครื่องดื่ม ไม่พึงพอใจในความสะอาดของอาหาร เครื่องดื่ม และเห็นว่าจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ไม่เพียงพอ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ โรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

abstract

This research aimed to study and compare the satisfaction of undergraduate students towards the service of cafeteria at Thaksin University, Phatthalung campus. The satisfaction was classified by sex, year of study, faculty, and frequency to access the cafeteria. Including the study of why students do not use the cafeteria. The samples of research were 343 undergraduate students of Thaksin University who enrolled in the second semester of academic year 2014,

¹Corresponding Author. E-mail: warang27@gmail.com



which samples were derived by the method of stratified sampling. Data were collected by using questionnaire with the reliability at 0.971 and statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t test, analysis of variance (ANOVA), Welch test, and Kruskal-Wallis test. The results of this research were as follows. The satisfaction towards the service of cafeteria at Thaksin University, Phatthalung Campus was the moderate level. There was significant difference at .05 level in satisfaction when classified by year of study and faculty. The first and the fourth year students had the satisfaction higher than the second and the third year students and students of the faculty of Science had the minimum satisfaction. There was no significant difference in satisfaction when classified by sex and frequency to access the cafeteria. The reasons which the students do not use the cafeteria were there are not a variety of food and drinks, not satisfied the taste of food and drinks, not satisfied the cleanliness of food and drinks, and tables and chairs were not enough.

Keywords: Satisfaction, Cafeteria, Thaksin University, Phatthalung Campus

บทนำ

มหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรก ๆ ในพื้นที่ภาคใต้ ถือกำเนิดขึ้นภายหลังจากการสถาปนาวิทยาลัยวิชาการศึกษา ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ขึ้นแทนโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง ณ ถนนประสานมิตร อำเภอพระโขนง จังหวัดพระนคร ปัจจุบันมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 2 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตสงขลาและวิทยาเขตพัทลุง โดยในปีการศึกษา 2547 เริ่มเปิดการเรียนการสอนอย่างเป็นทางการในพื้นที่ของวิทยาเขตพัทลุงที่ตำบลบ้านพร้าว อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง ยุทธศาสตร์หนึ่งของมหาวิทยาลัยทักษิณ คือ ยุทธศาสตร์เชิงรุก เพื่อให้การศึกษามีคุณภาพ สนองตอบความต้องการของสังคม และสามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ จึงมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางเพื่อสร้างความเข้มแข็งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำ และสามารถเป็นที่พึ่งของชุมชน และสังคม ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การศึกษามีคุณภาพ คือ การตระหนักถึงการอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ เช่น การให้มีสถานที่เพื่อจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม หรือที่เรียกว่า โรงอาหาร เพื่อให้บริการกับนิสิต อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย สำหรับรับประทานอาหารในสถานที่สะดวกสบาย สะอาด ประหยัดเวลา อร่อย และมีความเหมาะสมในปริมาณ ราคา และคุณภาพ (Thaksin University, 2015; Pengpum, 2004) ปัจจุบันโรงอาหารมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง มีจำนวนร้านค้าจำหน่ายทั้งหมด 11 ร้าน ระบบบริหารจัดการของโรงอาหารนั้นเป็นลักษณะการให้บริการด้วยตนเอง โดยผู้เข้าใช้บริการต้องนำเงินสดมาแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่ม โรงอาหารเปิดให้บริการวันจันทร์ถึงศุกร์ตั้งแต่เวลา 07.00 - 13.00 น. ผู้วิจัยซึ่งเป็นคนหนึ่งในฐานะผู้เข้าใช้บริการโรงอาหารของมหาวิทยาลัยได้สังเกตเห็นว่า มีผู้เข้าใช้บริการโรงอาหารจำนวนน้อย โดยส่วนใหญ่จะออกไปรับประทานอาหารภายนอกมหาวิทยาลัย ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของนิสิตต่อการเข้าใช้และไม่เข้าใช้บริการโรงอาหาร ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการบริการและเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนการบริหารเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริการของโรงอาหารให้เป็นสถานที่จำหน่ายอาหารที่ได้รับความสะดวกสบาย

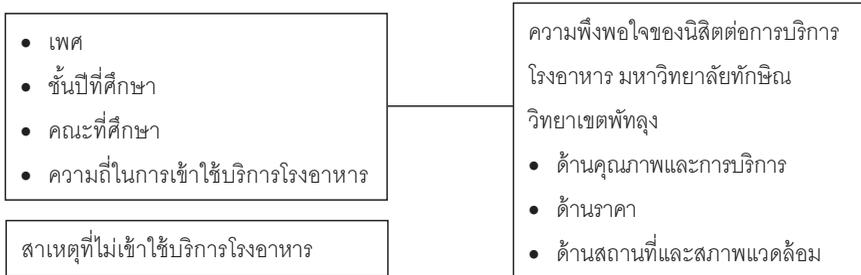
ในการนั่งรับประทานอาหารเช้า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพของอาหาร มีความประทับใจในการบริการของพนักงาน และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนทำให้โรงอาหารเป็นสถานที่จำหน่ายอาหารอย่างสะอาดถูกหลักอนามัย และถูกต้องด้วยสุขลักษณะของโรงอาหารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร รวมถึงการศึกษาถึงสาเหตุที่นิสิตไม่เข้าใช้บริการโรงอาหาร

สมมุติฐานของการวิจัย

นิสิตที่มีเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง แตกต่างกัน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 2,403 คน (Education Services, 2014) ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตที่ถูกเลือกมาจากประชากรดังกล่าว จำนวน 343 คน ซึ่งคำนวณได้จากสูตรของยามาเน่ (Yamane's formula) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ($e = 0.05$) ดังนี้ (Suwattee, 2009)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{2,403}{1 + 2,403(0.05)^2} = 342.92 \approx 343 \text{ คน}$$

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) ที่มีคณะ ชั้นปี และเพศเป็นชั้นภูมิ (Strata) โดยในแต่ละชั้นภูมิใช้วิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) กำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วนต่อขนาด (Proportional to size) ดังตารางที่ 1 เช่น ขนาดตัวอย่างของนิสิตเพศชาย ชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาศาสตร์ คำนวณได้ดังนี้

$$\frac{36}{2,403} \times 343 = 5.14 \approx 5 \text{ คน}$$



ตารางที่ 1 ขนาดประชากรและขนาดตัวอย่าง จำแนกตามคณะ ชั้นปี และเพศ

คณะ	ชั้นปี	ประชากร		ตัวอย่าง		ขนาดตัวอย่าง แต่ละคณะ
		เพศ		เพศ		
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
วิทยาศาสตร์	1	36	181	5	26	156
	2	73	259	10	37	
	3	69	279	10	40	
	4	42	155	6	22	
วิทยาการสุขภาพ และการกีฬา	1	55	242	8	34	109
	2	37	161	5	23	
	3	25	124	3	18	
	4	32	90	5	13	
เทคโนโลยีและ การพัฒนาชุมชน	1	17	56	2	8	44
	2	20	79	3	11	
	3	25	48	4	7	
	4	14	49	2	7	
นิติศาสตร์	1	50	52	7	7	34
	2	27	38	4	5	
	3	24	25	3	4	
	4	10	9	2	2	
รวม		2,403		343	343	

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย แสดงดังนี้

1. ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Anugulthanakarn, 2003; Pengpum, 2004; Silapasorn, 2008; Nakamadee et al., 2011) เพื่อจัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัย (ดังแสดงในภาพที่ 1) ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความคำถามดังต่อไปนี้ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร และสาเหตุที่ไม่เข้าใช้บริการโรงอาหาร

1.2 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ จำนวน 20 ข้อ ด้านราคา จำนวน 8 ข้อ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จำนวน 14 ข้อ มีลักษณะประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยที่ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด และ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ (Srisaad, 2000)

1.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

2. เสนอแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม โดยผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำให้ปรับในเรื่องการใช้ภาษาให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำแล้วนำไปทดลองใช้กับนิสิตที่ไม่ใช่ตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 30 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) (Cronbach, 1951) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.971

4. ปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลภาคสนามโดยการสอบถามนิสิตที่เป็นตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 343 คน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม 2558

5. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม และบันทึกข้อมูล

6. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้ความถี่ และร้อยละ

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของความพึงพอใจของนิสิตที่เข้าใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จะใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจดังนี้ (Srisaad, 2000)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

6.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตที่เข้าใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ในภาพรวม จำแนกตามตัวแปรอิสระ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (Vanichbuncha, 2002; Katepratam, 2002; Jitthavech, 2009; Montgomery, 2005; Wasserman, 2007)

6.3.1 ตัวแปรอิสระมี 2 ระดับ ได้แก่ เพศ (ชาย, หญิง) จะอนุมานว่าความพึงพอใจมีการแจกแจงปกติ (Normal distribution) ด้วยทฤษฎีบทขีดจำกัดส่วนกลาง (Central Limit Theorem: CLT) เนื่องจากขนาดตัวอย่างเพศชายและหญิงที่เข้าใช้บริการโรงอาหาร คือ 72 และ 237 คน ตามลำดับ ดังนั้นจึงเปรียบเทียบความพึงพอใจด้วยการทดสอบที กรณีความแปรปรวนมีค่าเท่ากัน (Pooled t test) เนื่องจากผลการตรวจสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจด้วยการทดสอบของเลวีเนอภายใต้การหาค่ามัธยฐาน (Levene's test based on median) พบว่า ความแปรปรวนมีค่าเท่ากัน

6.3.2 ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 ระดับ ได้แก่ ชั้นปีที่ศึกษา (ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4) คณะที่ศึกษา (คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา คณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน คณะนิติศาสตร์) และความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร (เข้าใช้บริการน้อย (1-3 ครั้งต่อสัปดาห์) เข้าใช้บริการปานกลาง (4-7 ครั้งต่อสัปดาห์) เข้าใช้บริการบ่อย (ตั้งแต่ 8 ครั้งต่อสัปดาห์)) จะอนุมานว่าความพึงพอใจ เมื่อจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร มีการแจกแจงปกติ ด้วยทฤษฎีบทขีดจำกัดส่วนกลาง เนื่องจากขนาดตัวอย่างนิสิตแต่ละชั้นปีที่เข้าใช้บริการโรงอาหาร คือ 88, 90, 83 และ 48 คน ตามลำดับ และขนาดตัวอย่างนิสิตแต่ละระดับความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร คือ เข้าใช้บริการน้อย (1-3 ครั้งต่อสัปดาห์) 186 คน เข้าใช้บริการปานกลาง (4-7 ครั้งต่อสัปดาห์) 89 คน และเข้าใช้บริการบ่อย (ตั้งแต่ 8 ครั้งต่อสัปดาห์) 34 คน ดังนั้นจึงเปรียบเทียบความพึงพอใจ



จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาด้วยการทดสอบเวลช์ (Welch test) เนื่องจากความแปรปรวนมีค่าไม่เท่ากัน ถ้าพบว่าความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญแล้วจะเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการทดสอบของดันเน็ตที่ 3 (Dunnett's T3) เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหารด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เนื่องจากความแปรปรวนมีค่าเท่ากัน ถ้าพบว่าความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญแล้วจะเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการทดสอบของดันแคน (Duncan) ขณะที่เมื่อจำแนกตามตัวแปรคณะที่ศึกษาจะไม่สามารถอนุมานได้ว่าความพึงพอใจมีการแจกแจงปกติ เนื่องจากจำนวนนิสิตของคณะนิติศาสตร์ที่เข้าใช้บริการโรงอาหารมีจำนวนน้อย (24 คน) จึงใช้สถิติไม่อิงพารามิเตอร์ (Nonparametric statistics) ดังนั้นจะเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามคณะที่ศึกษาด้วยการทดสอบครัสคาล-วอลลิส (Kruskal-Wallis test) ถ้าพบว่าความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญแล้ว จะเปรียบเทียบค่ามัธยฐานรายคู่ รายละเอียดการใช้สถิติทดสอบต่าง ๆ สรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การตรวจสอบการแจกแจงปกติและความเท่ากันของความแปรปรวน จำแนกตามตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ		การแจกแจงปกติ		ความแปรปรวน		สถิติทดสอบ
		Kolmogorov-Smirnov	p-value	Levene	p-value	
เพศ	ชาย	0.122	0.010*	0.055	0.815	Pooled t test ¹
	หญิง	0.077	0.002*			
ชั้นปีที่ศึกษา	ชั้นปีที่ 1	0.168	0.000*	5.484	0.001*	Welch ¹
	ชั้นปีที่ 2	0.195	0.000*			
	ชั้นปีที่ 3	0.087	0.178			
	ชั้นปีที่ 4	0.091	0.200			
คณะที่ศึกษา	วิทยาศาสตร์	0.124	0.000*	3.949	0.009*	Kruskal-Wallis
	วิทยาการสุขภาพและการกีฬา	0.105	0.009*			
	เทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน	0.127	0.072			
	นิติศาสตร์	0.214	0.006*			
ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร	น้อย (1 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์)	0.082	0.004*	2.887	0.057	ANOVA ¹
	ปานกลาง (4 – 7 ครั้งต่อสัปดาห์)	0.114	0.006*			
	บ่อย (ตั้งแต่ 8 ครั้งต่อสัปดาห์)	0.104	0.200			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ¹ อนุมานการแจกแจงปกติโดยใช้ CLT

ผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 343 คน พบว่า นิสิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.97) ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 28.57) สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 45.48) มีความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหารน้อย (1 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์) (ร้อยละ 54.23) จำนวนผู้เข้าใช้บริการโรงอาหาร คือ 309 คน (ร้อยละ 90.09) และไม่เคยเข้าใช้บริการโรงอาหารจำนวน 34 คน (ร้อยละ 9.91) โดยสาเหตุที่นิสิตไม่เข้าใช้บริการโรงอาหาร คือ ไม่มีความหลากหลายของอาหาร เครื่องดื่ม (ร้อยละ 53.33) ไม่พึงพอใจในรสชาติของอาหาร เครื่องดื่ม (ร้อยละ 35.56) ไม่พึงพอใจ

ในความสะอาดของอาหาร เครื่องดื่ม (ร้อยละ 6.67) และเห็นว่าจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 4.44) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของความพึงพอใจของนิสิตที่เข้าใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำนวน 309 คน แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนิสิตที่เข้าใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	แปลผลค่าเฉลี่ย
ด้านคุณภาพและการบริการ	2.712	0.526	ปานกลาง
ด้านราคา	3.027	0.605	ปานกลาง
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	3.460	0.687	ปานกลาง
ภาพรวม	3.067	0.517	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านคุณภาพและการบริการ พบว่า คุณภาพของเครื่องปรุง ความเพียงพอของตู้น้ำดื่ม ความสะอาดของตู้น้ำดื่ม ความสะอาดของภาชนะบรรจุอาหาร และความเพียงพอของหม้อน้ำร้อนสำหรับล้างช้อน นิสิตมีความพึงพอใจระดับน้อย สำหรับข้ออื่น ๆ นิสิตมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านราคา พบว่า ทุกข้อ นิสิตมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยข้อที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ ร้านเครื่องดื่มมีป้ายบอกราคาแสดงชัดเจน ราคาเครื่องดื่มมีความหลากหลาย และร้านอาหารมีป้ายบอกราคาแสดงชัดเจน และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ความสะอาดของโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหาร ความเพียงพอของจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหาร ความเหมาะสมของการจัดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหาร สถานที่รับประทานอาหารมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก โรงอาหารมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับนั่งรับประทานอาหาร และความสว่างของโรงอาหารมีเพียงพอ นิสิตมีความพึงพอใจระดับมาก สำหรับข้ออื่น ๆ นิสิตมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยข้อที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีการตกแต่งร้านค้าสะอาด สวยงาม ความเหมาะสมของการจัดแบ่งจำนวนร้านเครื่องดื่ม และความเหมาะสมของการจัดแบ่งจำนวนร้านอาหาร

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตที่เข้าใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำนวน 309 คน จำแนกตามตัวแปรอิสระ แสดงดังตารางที่ 4



ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของนิสิตที่เข้าใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ		n	\bar{X}	S.D.	แปลผลค่าเฉลี่ย	สถิติทดสอบ	p-value
เพศ	ชาย	72	3.112	0.504	ปานกลาง	t = 0.835	0.405
	หญิง	237	3.054	0.521	ปานกลาง		
ชั้นปีที่ศึกษา	ชั้นปีที่ 1	88	3.254	0.536	ปานกลาง	Welch = 12.087	0.000*
	ชั้นปีที่ 2	90	2.998	0.432	ปานกลาง		
	ชั้นปีที่ 3	83	2.843	0.541	ปานกลาง		
	ชั้นปีที่ 4	48	3.243	0.397	ปานกลาง		
คณะที่ศึกษา	วิทยาศาสตร์	142	85.73 ¹			Kruskal-Wallis $\chi^2 = 160.791$	0.000*
	วิทยาการสุขภาพและการกีฬา	99	204.35 ¹				
	เทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน	44	226.00 ¹				
	นิติศาสตร์	24	231.15 ¹				
ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร	น้อย (1 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์)	186	3.094	0.496	ปานกลาง	F = 0.899	0.408
	ปานกลาง (4 – 7 ครั้งต่อสัปดาห์)	89	3.048	0.570	ปานกลาง		
	บ่อย (ตั้งแต่ 8 ครั้งต่อสัปดาห์)	34	2.971	0.477	ปานกลาง		

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ¹ ค่าเฉลี่ยของลำดับที่

จากตารางที่ 4 พบว่า นิสิตที่มีเพศและความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่นิสิตที่มีชั้นปีและคณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของนิสิตแต่ละชั้นปี โดยวิธีการทดสอบของดันเนตตี 3 ได้ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในภาพรวมของนิสิตที่เข้าใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่ศึกษา (ค่าเฉลี่ย)	ชั้นปีที่ 2 (2.998)	ชั้นปีที่ 3 (2.843)	ชั้นปีที่ 4 (3.243)
ชั้นปีที่ 1 (3.254)	0.256*	0.411*	0.011
ชั้นปีที่ 2 (2.998)		0.155	-0.245*
ชั้นปีที่ 3 (2.843)			-0.400*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของนิสิตแต่ละคณะ ได้ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในภาพรวมของนิสิตที่เข้าใช้บริการ
โรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา (ค่าเฉลี่ยของลำดับที่)	วิทยาการสุขภาพฯ (204.35)	เทคโนโลยีฯ (226.00)	นิติศาสตร์ (231.15)
วิทยาศาสตร์ (85.73)	-118.62*	-140.27*	-145.42*
วิทยาการสุขภาพฯ (204.35)		-21.65	-26.80
เทคโนโลยีฯ (226.00)			-5.15

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า นิสิตคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำกว่านิสิตคณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา คณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน และคณะนิติศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาถึงความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ที่พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งยังมีนิสิตส่วนหนึ่งไม่เคยเข้าใช้บริการโรงอาหาร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลแนวทางการแก้ปัญหาได้โดยเริ่มที่ผู้บริหารควรพัฒนาโรงอาหารของมหาวิทยาลัยให้มีมาตรฐานสากล คือ ควรปรับปรุงและพัฒนาในด้านคุณภาพและการบริการ โดยเพิ่มหม้อน้ำร้อนสำหรับล้างช้อน เพิ่มตู้น้ำดื่ม ปรับปรุงความสะดวกของภาชนะบรรจุอาหารและตู้น้ำดื่ม ปรับปรุงคุณภาพของเครื่องปรุง จัดให้มีร้านอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มขึ้น โดยต้องเป็นร้านที่มีคุณภาพ มีคุณค่าทางอาหาร มีความหลากหลาย มีรสชาติเหมาะสม อาหารที่นำมาขายควรมีความร้อน มีความสะอาด มีความสด ใหม่ พนักงานที่ขายอาหารและเครื่องดื่มควรแต่งกายให้สะอาด ใช้งานจากสุขภาพ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ เอาใจใส่ต่อลูกค้า และมหาวิทยาลัยควรมีการจัดอบรมและพัฒนาบุคลากรที่ขายอาหารและเครื่องดื่มในเรื่องของการบริการที่ดี ควรปรับปรุงและพัฒนาในด้านราคา โดยร้านอาหารและเครื่องดื่มต้องตั้งราคาขายไม่เกินราคาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ควรมีป้ายบอกราคาแสดงชัดเจน ในกรณีเป็นอาหารหรือเครื่องดื่มพิเศษต้องติดป้ายราคาทุกครั้ง ราคาอาหารและเครื่องดื่มควรมีความหลากหลาย ควรกำหนดราคาอาหารและเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับปริมาณและเป็นราคาที่ยุติธรรม และควรปรับปรุงและพัฒนาในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยร้านอาหารและเครื่องดื่มควรมีการตกแต่งร้านค้าให้สะอาด สวยงาม ควรจัดแบ่งจำนวนร้านอาหารและเครื่องดื่มให้เหมาะสมร้านอาหารและเครื่องดื่มควรมีป้ายชื่อร้านแสดงชัดเจน ควรมีการทำความสะอาดบริเวณพื้นทางเดินของโรงอาหาร ควรทำความสะอาดห้องน้ำบ่อย ๆ พื้นที่ในส่วนที่ใช้ประกอบอาหารต้องมีความสะอาด สถานที่จำหน่ายอาหารควรมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ควรจัดให้มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหารเพิ่มขึ้น ควรทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหารบ่อย ๆ ควรจัดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรับประทานอาหารให้มีความเหมาะสม มีความสว่าง มีบรรยากาศที่ดี มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และควรดูแล ซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้

จากผลการทดสอบสมมุติฐานและการเปรียบเทียบรายคู่ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้
นิสิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากนิสิตเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นคล้ายกันว่า ร้านจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มมีจำนวนน้อย เมนูอาหารในแต่ละวันมีความจำใจ ไม่ค่อยมีตัวเลือก ทำให้นิสิตเพศชายและหญิงมีความ



พึงพอใจต่อการบริการโรงอาหารไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anugulthanakarn (2003) ที่พบว่า ผู้เข้าใช้บริการในร้านอาหารที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

นิสิตที่มีชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากนิสิตชั้นปีที่ 1 เป็นนิสิตใหม่จึงไม่คุ้นเคยกับสถานที่ภายนอกมหาวิทยาลัย การใช้บริการโรงอาหารจึงสะดวกกว่า ทำให้ไม่เกิดการเปรียบเทียบที่ร้านอาหารภายนอกมหาวิทยาลัย ขณะที่นิสิตชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่จะออกไปฝึกงานภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้มีโอกาสเข้ามาใช้บริการโรงอาหารน้อย จึงให้คะแนนความพึงพอใจโรงอาหารสูง แต่นิสิตชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 มีความคุ้นเคยกับสถานที่มากกว่า ทำให้มีตัวเลือกในการเลือกซื้ออาหาร โดยเมนูและรสชาติของอาหารจากภายนอกมหาวิทยาลัยมักมีความหลากหลายมากกว่า นิสิตจึงให้คะแนนความพึงพอใจโรงอาหารต่ำ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Silapasorn (2008) ที่พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการโรงอาหารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

นิสิตที่ศึกษาอยู่คณะที่ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนิสิตคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำกว่านิสิตคณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา คณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน และคณะนิติศาสตร์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากนิสิตแต่ละคณะมีความใส่ใจในเรื่องสุขภาพ ความสะอาด ความชอบ และความคิดเห็นที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Silapasorn (2008) ที่พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการโรงอาหารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

นิสิตที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากร้านจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่ม มีเมนูที่ไม่แตกต่างไปจากเดิม และไม่มีการปรับปรุงคุณภาพ การบริการ รวมถึงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น เพื่อดึงดูดผู้เข้าใช้บริการ ส่งผลให้นิสิตที่เข้าใช้บริการในจำนวนครั้งที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Silapasorn (2008) ที่พบว่า นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการโรงอาหารไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และคณะวิทยาศาสตร์ จะมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรให้ความสนใจกับนิสิตกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่ำกลุ่มนี้ อีกทั้งควรพิจารณาถึงประเด็นความพึงพอใจที่เกี่ยวกับโรงอาหารในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงอาหาร รวมถึงผู้บริหารควรให้ความสนใจปรับปรุงโรงอาหารให้มีร้านอาหารตามสั่งเพิ่มขึ้น ควรมีร้านเครื่องดื่มจำหน่ายผลไม้ปั่น ควรจัดให้มีเทศกาลอาหารพิเศษ เช่น เทศกาลอาหารเจ ควรสรรหาร้านอาหารที่มีรสชาติอาหารเหมาะสม ควรพัฒนาบุคลากรของโรงอาหาร โดยจัดให้มีการอบรมในเรื่องการบริการที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ควรมีเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบคุณภาพและความสะอาดของอาหาร และควรเพิ่มจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ให้เพียงพอต่อผู้ให้บริการ เพื่อพัฒนาให้โรงอาหารของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถชักจูงให้ผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้บริการโรงอาหารเปลี่ยนใจมาใช้บริการได้

สรุป

จากการวิจัยพบว่า มีผู้เข้าใช้บริการโรงอาหาร ร้อยละ 90.09 และไม่เคยเข้าใช้บริการโรงอาหาร ร้อยละ 9.91 ซึ่งสาเหตุที่ไม่เข้าใช้บริการโรงอาหาร คือ ไม่มีความหลากหลายของอาหาร เครื่องดื่ม ไม่พึงพอใจในรสชาติของอาหาร เครื่องดื่ม ไม่พึงพอใจในความสะอาดของอาหาร เครื่องดื่ม และเห็นว่า จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ไม่เพียงพอ สำหรับความพึงพอใจของนิสิตที่เข้าใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร พบว่า นิสิตที่มีเพศและความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่นิสิตที่มีชั้นปี และคณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 และนิสิตคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำกว่านิสิตคณะอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- Anugulthanakarn, P. (2003). *Customers' Satisfaction with Jiffy Kitchen by Tops in Jet Service Station*. Master's Thesis. Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Test. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Education Services. (2014). *Statistics Registered in the Second Semester of Academic Year 2014* [Online]. Retrieved January 20, 2015, from: <http://reg1.tsu.ac.th/registrar/home.asp>. (in Thai)
- Jithavech, J. (2009). *Planning and Analysis of Experiments*. Bangkok: Thai Pattana Raiwan Press Co.,Ltd. (in Thai)
- Katepratun, V. (2002). *Nonparametric Statistics*. Bangkok: PSpublishing. Co.,Ltd. (in Thai)
- Montgomery, D.C. (2005). *Design and Analysis of Experiments*. (6th ed.). New York: Wiley.
- Nakamadee, B., Wongwerayut, Ch. & Kaiwikaikoson, A. (2011). Achievement, Attitude, and Satisfaction of Nursing Students Thought by Student Centered Learning Model. *Journal of Yala Rajabhat University*, 6(1), 9-16. (in Thai)
- Pengpum, N. (2004). *Problems in Using the Food Center from Personnel of the Ministry of Education*. Master's Thesis. Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Silapasorn, S. (2008). *The Students' Satisfaction towards the Service Food Center of Sunadha Rajabhat University* [Online]. Retrieved June 19, 2015, from: thesis.swu.ac.th/swuthesis/Bus_Ed/Suntaree_S.pdf. (in Thai)
- Srisaad, B. (2000). *Research, Assessment and Evaluation*. Bangkok: Suveeriyasan. (in Thai)
- Suwattee, P. (2009). *Survey Sample: Sampling and Analysis*. Bangkok: Project Development Document National Institute Development Administration. (in Thai)



- Thaksin University. (2015). *History of Thaksin University: Thaksin University from Past to Present* [Online]. Retrieved June 19, 2015, from: <http://www.tsu.ac.th/about.php>. (in Thai)
- Vanichbuncha, K. (2002). *Principal Statistics*. (7th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Printing Houses. (in Thai)
- Wasserman, L. (2007). *All of Nonparametric Statistics*. New York: Springer.