

ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยของนิสิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี  
THE STUDENT SATISFACTION TOWARDS THE CANTEEN SERVICE  
OF BURAPHA UNIVERSITY

นางสาววันวิสาข์ อยู่เปี่ยม  
รหัสนิสิต 49030602

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาสถิติ ปีการศึกษา 2552  
ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชื่อเรื่อง

ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัย ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาจังหวัดชลบุรี  
THE STUDENT SATISFACTION TOWARDS THE CANTEEN SERVICE OF BURAPHA  
UNIVERSITY

ชื่อนิสิต นางสาววันวิสาข์ อยู่เปี่ยม

รหัสประจำตัวนิสิต 49030602

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ อาจารย์ปริยรัตน์ นาคสุวรรณ

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสถิติ  
ปีการศึกษา 2552

คณะกรรมการสอบ

.....  
(ผศ.ดร. กิดาการ สายธนู)

.....  
(อาจารย์จตุภัทร เมฆพ่ายัพ)

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

.....  
(อาจารย์ปริยรัตน์ นาคสุวรรณ)

ลงชื่อ.....

(ผศ.ดร.วรรณทนา ภาณุพิณฑุ)

หัวหน้าภาควิชาคณิตศาสตร์

วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ปริยรัตน์ นาคสุวรรณ)

ประธานหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสถิติ

วันที่...../...../.....

## กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องด้วยความกรุณาของอาจารย์ปรียาร์ตน์ นาคสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของปัญหาพิเศษจนกระทั่งปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.กิตติการ สายธนู และท่านอาจารย์จตุภัทร เมฆพ่าย กรรมการสอบปัญหาพิเศษ ที่ได้เสียสละเวลาและกรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาพิเศษเล่มนี้ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ปรียาร์ตน์ นาคสุวรรณ ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรและคณาจารย์ในภาควิชาคณิตศาสตร์ สาขาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ และอาจารย์ทุกท่านของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้อบรม สั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณอาจารย์ ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ตลอดมา

ขอขอบคุณนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้

ขอบคุณเพื่อนนิสิตสาขาวิชาสถิติ ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจในการทำปัญหาพิเศษฉบับนี้จนสำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ๆ และน้อง ที่อยู่เบื้องหลังคอยให้กำลังใจ และสนับสนุนในการทำปัญหาพิเศษนี้จนสำเร็จ

วันวิสาข อยุธยา

49030602: สาขาวิชา: สถิติ; วท.บ. (สถิติ)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ

วันวิสาข อยู่เปี่ยม: ความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยของ  
นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี (THE STUDENT SATISFACTION TOWARDS THE  
CANTEEN SERVICE OF BURAPHA UNIVERSITY)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ปริยรัตน์ นาคสุวรรณ

จำนวน 60 หน้า. ปีการศึกษา 2552

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนด้านราคา มีความพึงพอใจระดับมาก และการเปรียบเทียบความแตกต่างพบว่า เพศ และจำนวนวันที่ใช้บริการ โรงอาหารต่อสัปดาห์ของนิสิตไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านราคาแตกต่างกัน และนิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการ และด้านราคาแตกต่างกัน

49030602: MAJOR: STATISTICS; B.Sc. (STATISTICS)

KEYWORDS: SATISFACTION

WANWISA YOUPEAM: THE STUDENT SATISFACTION TOWARDS THE  
CANTEEN SERVICE OF BURAPHA UNIVERSITY

ADVISOR: PREEYARAT NARKSUWAN

60 P. ACADEMIC. YEAR 2009.

The purpose of this special problem is to compare satisfaction of students on the University canteen. It shows that satisfaction of students on quality service providers location and environment and promotion was at a moderate level. The price is extremely satisfied by the student. The gender and frequency in visiting canteen per week had no effect on the satisfaction of students. On the other hand, the age and class levels significantly affected price, service and quality.

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## สารบัญ

| บทที่  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย  | ก    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                                       | ข    |
| กิตติกรรมประกาศ  | ค    |
| <b>1 บทนำ</b>  |      |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา                            | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ที่ศึกษา                                 | 2    |
| 1.3 ขอบเขตการศึกษา                                       | 2    |
| 1.4 สมมุติฐานของการศึกษา                                 | 3    |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                            | 3    |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ                                      | 4    |
| <b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>                  |      |
| 2.1 ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ | 5    |
| 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                | 10   |
| <b>3 วิธีดำเนินการศึกษา</b>                              |      |
| 3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง              | 12   |
| 3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ                            | 14   |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล                                  | 14   |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล                                   | 14   |
| <b>4 ผลการศึกษา</b>                                      |      |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล                                 | 17   |
| <b>5 บทสรุป และข้อเสนอแนะ</b>                            |      |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย                                       | 40   |
| 5.2 อภิปรายผล  | 42   |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ   | 46   |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่      | หน้า |
|------------|------|
| บรรณานุกรม | 47   |
| ภาคผนวก    |      |
| ภาคผนวก ก  | 51   |
| ภาคผนวก ข  | 56   |

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |  | หน้า |
|----------|--|------|
| 1        | จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ<br>แบบสอบถามในด้านเพศ   | 17   |
| 2        | จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ<br>แบบสอบถามในด้านอายุ  | 18   |
| 3        | จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ<br>แบบสอบถามในด้านชั้นปี  | 19   |
| 4        | จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ<br>แบบสอบถามในด้านจำนวนวันที่ใช้บริการ โรงอาหารต่อสัปดาห์   | 20   |
| 5        | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) และ<br>ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหาร   | 21   |
| 6        | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) และ<br>ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายใน<br>มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านคุณภาพและการบริการ       | 22   |
| 7        | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) และ<br>ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายใน<br>มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ | 23   |
| 8        | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) และ<br>ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายใน<br>มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านราคา                     | 23   |
| 9        | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) และ<br>ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายใน<br>มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม    | 24   |
| 10       | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) และ<br>ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายใน<br>มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการส่งเสริมการตลาด       | 25   |
| 11       | ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความ<br>พึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัย<br>บูรพา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ                | 26   |



สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |  | หน้า |
|----------|--|------|
| 12       | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ ด้านคุณภาพและการบริการ         | 27   |
| 13       | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ   | 27   |
| 14       | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ ด้านราคา                       | 28   |
| 15       | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม      | 28   |
| 16       | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ ด้านการส่งเสริมการตลาด         | 29   |
| 17       | ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ                        | 30   |
| 18       | ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิต จำแนกตามอายุ ด้านราคา  | 31   |
| 19       | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามชั้นปี ด้านคุณภาพและการบริการ       | 32   |
| 20       | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามชั้นปี ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ | 32   |
| 21       | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามชั้นปี ด้านราคา                     | 33   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |   | หน้า |
|----------|---|------|
| 22       | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามชั้นปี ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม                               | 33   |
| 23       | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามชั้นปี ด้านการส่งเสริมการตลาด                                  | 34   |
| 24       | ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามชั้นปี  | 35   |
| 25       | ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิต จำแนกตามชั้นปี ด้านคุณภาพและการบริการ   | 36   |
| 26       | ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิต จำแนกตามชั้นปี ด้านราคา   | 36   |
| 27       | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามจำนวนวันที่ใช้บริการ โรงอาหารต่อสัปดาห์ ด้านการส่งเสริมการตลาด | 37   |
| 28       | ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนวันที่ใช้บริการ โรงอาหารต่อสัปดาห์               | 38   |
| 29       | ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ   | 39   |

## สารบัญรูปภาพ

| ภาพที่ |   | หน้า |
|--------|---|------|
| 1      | ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ   | 17   |
| 2      | ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ  | 18   |
| 3      | ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านชั้นปี                                      | 19   |
| 4      | ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน<br>จำนวนวันที่ใช้บริการโรงพยาบาลต่อสัปดาห์ | 20   |

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยบูรพาถือกำเนิดในสมัยยุคจอมพล ป. พิบูลสงคราม ซึ่งมีความต้องการให้เกิดสถาบันที่ให้การศึกษาทางด้านอุดมศึกษาเกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค จึงให้มีการก่อตั้งวิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน สถาปนาขึ้นเมื่อ วันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2498 นับเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคของประเทศ โดยมี ท่านมังกร พรหมโยธี ดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการในสมัยนั้น และมีอธิการบดีท่านแรกคือ ท่าน ศ.ดร.ธำรง บัวศรี ต่อมาได้ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน ในปี พ.ศ. 2517 ซึ่งเป็น 1 ใน 4 วิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในส่วนภูมิภาค เพราะความที่แต่ละวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้นมีขนาดใหญ่ และมีจำนวนหลายวิทยาเขต จึงมีการแยกตัวออกมาเป็น

|                                      |     |  |
|--------------------------------------|-----|--|
| มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร | คือ | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในปัจจุบัน          |
| มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพิชญ์โลก   | คือ | มหาวิทยาลัยนเรศวร                              |
| มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม | คือ | มหาวิทยาลัยมหาสารคาม                           |
| มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา     | คือ | มหาวิทยาลัยทักษิณ                              |
| มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน    | คือ | มหาวิทยาลัยบูรพา ในวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 |

บริเวณรอบ ๆ มหาวิทยาลัยบูรพามีร้านอาหารมากมายให้นิสิตสามารถเลือกรับประทานได้ตามความชอบ ย่านที่นิสิตนิยมกันมากที่สุดคือซอยสดไสที่มีร้านอาหารให้บริการมากมาย และมีอีกทางเลือกหนึ่งของนิสิตคือภายในมหาวิทยาลัยได้มีร้านอาหารไว้บริการเช่นกัน ในราคาที่ประหยัดและรสชาติที่อร่อย ซึ่งจะมีบริการด้านอาหาร และเครื่องดื่ม ร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยได้แก่ โรงอาหาร (Canteen) อาหารโภชนาการ อาคาร 60 พรรษามหาราชนิ 1 (QS1) อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี (อาคาร K)

เรื่องอาหารนั้นถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ของคนไทย ซึ่งในปัจจุบันนี้การรับประทานอาหารนั้นต้องให้ถูกต้องตามหลักของโภชนาการ และถูกสุขอนามัย ตามนโยบาย อาหารปลอดภัย ในสถานที่ศึกษาที่มีมาตรฐาน และเพื่อสุขภาพ พลานามัยของผู้ใช้บริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่งานโภชนาการจำเป็นต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างดี

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานโภชนาการของมหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนางานบริการโภชนาการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ที่ศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับระดับความพึงพอใจของการใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา
4. เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกักระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงอาหารของนิสิตภายในมหาวิทยาลัยบูรพา

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

### 1.3.1 ประชากรเพื่อการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยได้สำรวจนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งจำนวนนิสิตในมหาวิทยาลัยบูรพามีทั้งหมด 25,126 คน (ที่มา [http://reg.buu.ac.th/registrar/dl\\_reg/CurrStu22102552\\_1\\_2552.pdf](http://reg.buu.ac.th/registrar/dl_reg/CurrStu22102552_1_2552.pdf))

### 1.3.2 กลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (สัทธี ธีรสรณ์, 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

วิธีของ Taro Yamane

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่

$n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทน ขนาดของประชากร

$e$  แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มการสุ่มตัวอย่าง

### 1.3.3 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น

#### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับชั้นปี
4. จำนวนวันในการเข้าใช้บริการร้านอาหารต่อสัปดาห์

#### 2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ ร้านอาหาร แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านที่ 1 คุณภาพและการบริการ
- ด้านที่ 2 พ่อค้าแม่ค้า ผู้ให้บริการ
- ด้านที่ 3 ราคา
- ด้านที่ 4 สถานที่และสิ่งแวดล้อม
- ด้านที่ 5 การส่งเสริมการตลาด

### 1.4 สมมุติฐานของการศึกษา

1. นิสิตเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. นิสิตที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. นิสิตที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. นิสิตที่มีจำนวนวันที่เข้าใช้บริการร้านอาหารต่อสัปดาห์ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา
2. ได้รับทราบเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการร้านอาหารของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
3. ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ให้บริการไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น
4. ร้านค้าต่างๆ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงตามเป้าหมาย

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นิสิต หมายถึง ผู้ที่เรียนอยู่ในมหาวิทยาลัยบูรพา และลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552
2. โรงอาหาร หมายถึง สถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม
3. ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงอาหาร หมายถึง การแสดงความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือตามความคาดหวังของผู้รับบริการหรือมีความรู้สึกชอบ พอใจ ที่ได้รับการบริการของโรงอาหารแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพและการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อรสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม ความพอใจในมาตรฐานและคุณค่าทางอาหาร อาหารมีให้เลือกหลายชนิด ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่ม คุณภาพของเครื่องปรุงคือต้องสะอาดและใหม่ มีผู้น้ำดื่มบริการ ความสะอาดของภาชนะอุปกรณ์บรรจุอาหารจาน ชาม ช้อน แก้วน้ำ ความรวดเร็วในบริการและถูกต้อง ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่

3.2 ด้านพ่อค้าแม่ค้า ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการแต่งกายสะอาดและสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นต่อการบริการ ใช้วาจาสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

3.3 ด้านราคา หมายถึง ความพึงพอใจในราคาอาหารและเครื่องดื่มที่ยุติธรรม มีป้ายบอกราคาชัดเจน ราคาอาหารและเครื่องดื่มถูกกว่าร้านอาหารบริเวณใกล้เคียง ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีหลากหลาย

3.4 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการในโรงอาหารในเรื่องความสะอาดของพื้นทางเดินในโรงอาหาร ความสะอาดของโต๊ะ เก้าอี้ ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร การจัดสถานที่นั่งไม่แออัดเกินไป สถานที่สำหรับปรุงอาหารจำหน่ายสะอาด มีป้ายบอกจุดสำหรับจำหน่ายคูปองสามารถมองเห็นได้ชัดเจน มีช่องสำหรับระบายอากาศ การจัดสถานที่ตั้งร้านจำหน่ายประเภทอาหารและเครื่องดื่มแบ่งเป็นสัดส่วนเหมาะสม มีห้องน้ำสะอาด

3.5 ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างโรงอาหารกับนิสิตผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ โดยมีเครื่องมือส่งเสริม

4. จำนวนวันที่เข้าใช้บริการ โรงอาหาร ต่อสัปดาห์ หมายถึง จำนวนครั้งที่นิสิตเข้าใช้บริการในโรงอาหาร ในรอบ 1 สัปดาห์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ

4.1 น้อยกว่า 3 วัน ต่อสัปดาห์ หมายถึง เข้าใช้บริการ 1 - 2 วันต่อสัปดาห์

4.2 ตั้งแต่ 3 - 5 วัน ต่อสัปดาห์ หมายถึง เข้าใช้บริการ ตั้งแต่ 3 - 5 วันต่อสัปดาห์

4.3 จำนวนมากกว่า 5 วัน ต่อสัปดาห์ หมายถึง เข้าใช้บริการ 6 วันขึ้นไปต่อสัปดาห์

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี หลักการที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้า และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความชอบ พึงใจ สมใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปป์ (2539, 19-20) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการความพึงพอใจของผู้บริโภค คือผลิตภัณฑ์และการบริการจะต้องมีคุณภาพ มีราคาที่เหมาะสม และผู้ให้บริการจะต้องแสดงพฤติกรรมบริการที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคต้องการ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ และด้วยจิตสำนึกของการบริการ

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

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

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



เสรี วงษ์มณฑา (2542, 189) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนิยมชมชอบในผลิตภัณฑ์ใดมากกว่า ผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆ แล้วนำไปสู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ตัวนั้น

ปนัดดา จ่างแก้ว (2522) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจหลังจากประชาชนได้รับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

- (1) ความสะดวกที่ได้รับบริการ
- (2) ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) คุณภาพของบริการที่ได้รับ
- (4) ระยะเวลาในการดำเนินงาน
- (5) ข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความประทับใจ ความนิยมชมชอบ ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกมาในด้านบวกหรือลบต้องมีความสัมพันธ์กับการที่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ

### 2.1.2 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, 14) บริการคือการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่อีกฝ่ายหนึ่งที่เสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่น่าสนใจให้เป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำมาเป็นเจ้าของได้ สรุปความหมายของการบริการ ได้ดังนี้

1. การบริการมีลักษณะเป็นการกระทำและพฤติกรรมไม่เหมือนกับสินค้าที่เป็นวัตถุที่จับต้องได้

2. การซื้อบริการ ผู้ซื้อจะไม่เกิดความเป็นเจ้าของเหมือนซื้อสินค้า

สมิต สัจฉกร (2543) การบริการหมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

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 ได้ให้คำจำกัดความของบริการ 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 ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มาก สำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ คือ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างธุรกิจรับตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงาน มักจะช้ากว่ากำหนด การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบหรือตามสัญญา โดยในกรณีของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลนั้นก็เป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยความตรงต่อเวลา เพราะความล่าช้าของงาน ย่อมหมายถึงความสะดวกสบายของผู้เป็นเจ้าของรถยนต์ในการเดินทางมักจะใช้รถยนต์เป็นประจำเมื่อขาดรถยนต์เพราะต้องนำไปเข้ารับบริการและให้บริการที่ล่าช้าจะทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติความพึงพอใจ

2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้น

3. ความทันทีทันใด เมื่อผู้บริโภคต้องการสินค้าใดผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ผู้บริโภคต้องคอยนาน

4. สร้างความประทับใจของการบริการด้วยคุณภาพความรู้สึกระบายใจทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะต้องกลับมาใช้บริการอีก

5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเองไม่ทำให้เขารู้สึกต่ำต้อยให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนที่มีความสำคัญ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ใช้บริโภคสะดวกสบายขึ้น
8. ต้องมีการรับประกันสินค้า หรือบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริโภคเกิดความมั่นใจว่าจะได้ของดีกลับไปและคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย
9. การบริการที่ดีต่อคือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค ต้องฝึกหัดตัวเองให้ไวต่อการสังเกตให้รู้ว่าผู้บริโภคต้องการอะไร
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้กับผู้บริโภค
12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีวิธีการทำงานต้องมีความไวกระฉับกระเฉงและเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก
13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้บริโภค
14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีมารยาททั้งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

สุขุม นวลสกุล (2538, 16 - 21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุขและพอใจ และผู้ให้บริการน่าจะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่า เมื่อตั้งอุดมการณ์ในการทำงานไว้ว่างานของเรา คืองานบริการ ผู้บริการจำเป็นจะต้องหาความรู้มาให้บริการกับลูกค้าและก่อให้เกิดแห่งความมั่นคงแก่องค์กรดังนั้นงานบริการคือ การทำให้ลูกค้าพอใจ”

นฤมล มหากลิ่น (2546) กล่าวว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมใดๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของการบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, 431) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล หรือโรงแรม

สมชาติ กิจจรธยง (2536, 42) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

Kotler (2000, 428) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งสนองต่ออีกบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้และไม่เกิดการเป็นเจ้าของผลผลิตของการบริการอาจจะเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ

วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2539, 6-7) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่ยึด สัมผัสและต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้น

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2530, 7) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผล ประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่ยึดต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้า

### 2.1.3 ทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ

Thomas & Earl (1995, 88-89) ได้ให้แนวความคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่เลิศที่ทำให้ลูกค้าพอใจ เป็นที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้อการและปัญหาของลูกค้าในการบริการ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ

Maslow (1968) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มีสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

- (1) มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
- (2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
- (3) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

ทฤษฎีของ Maslow แบ่งตามลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้นคือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยและการพักผ่อน เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตรายหรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นและมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ในตนเอง (Self-Realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง กล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ Maslow ซึ่งให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ขั้น เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วขั้นอื่นๆก็จะเกิดตามมา ซึ่งจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นกับว่าความพึงพอใจที่ได้รับนั้นสนองตอบตามความต้องการของบุคคลนั้นๆเพียง

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทิ เพ็งพุ่ม (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านว่าด้านสุขอนามัยอยู่ระดับมากและด้านอื่นๆระดับปานกลาง และบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการที่มีเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการในศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นิรมล จันทศรี (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงอาหารของหน่วยโภชนาการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการเป็นประจำเพราะมีความสะดวกในการเดินทางและเป็นสถานที่พบกับเพื่อน และในส่วนผู้มาใช้บริการครั้งเดียวเนื่องจากว่าเข้ามารับประทานอาหารแล้วพบว่าอาหารไม่อร่อย ไม่ได้มาตรฐานและไม่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ด้านสถานที่ประกอบอาหาร ด้านการบริการด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการต้อนรับ ส่วนในช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านโปรโมชั่นมีความพึงพอใจระดับน้อย และผู้ใช้บริการเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ปริษฐ์ อนุคุณธนากร (2546) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการร้านอาหารจีฟี่คิทเชน (บายท้อปส์) ในสถานบริการน้ำมันเจ็ท พบว่าผู้ใช้บริการในร้านอาหารมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมและรายด้านในระดับมาก ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และในส่วนผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่มีอาชีพ การศึกษา รายได้ต่างกัน ผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จินตนา สัมปชชิต (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของร้านมนต์นมสด สาขา กรุงเทพมหานคร โดยทำการสุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการร้านมนต์นมสด จำนวน 400 ราย พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านมนต์นมสดด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับพึงพอใจ ส่วนด้านการจัดจำหน่ายผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ศิริวรรณ เจริญชัยวณิชย์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อพฤติกรรม และแนวโน้มการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ ประเทศไทย พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ ประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี สถานภาพ โสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านคุณภาพและการเพิ่มผลผลิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับเหตุผลที่กลุ่มผู้ใช้บริการมาออกกำลังกาย คือ เพื่อต้องการให้สุขภาพแข็งแรง รองลงมาคือ ต้องการลดความอ้วน และส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ เพราะใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน และมีกิจกรรมหลากหลาย ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาและการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนิสิตในการใช้บริการโรงอาหารมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวนนักศึกษา 25,126 คน (ที่มา [http://reg.buu.ac.th/registrar/dl\\_reg/CurrStu22102552\\_1\\_2552.pdf](http://reg.buu.ac.th/registrar/dl_reg/CurrStu22102552_1_2552.pdf))

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (สิทธิ ชีรสรณ์, 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%  
วิธีของ Taro Yamane

สูตร 
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทน ขนาดของประชากร

$e$  แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มการสุ่มตัวอย่าง

จะได้ว่า  $N = 25,126$  และ  $e = 0.05$

ดังนั้น

$$n = \frac{25,126}{1 + 25,126(0.05)^2}$$
$$n = 393.71$$

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่าง 400 คน

### 3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้ขนาดตัวอย่างโดยประมาณ 400คน และนำจำนวนขนาดตัวอย่างนี้ไปใช้หาขนาดตัวอย่างแบบโควตา (Quota) เพื่อหาจำนวนตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ

ผู้วิจัยได้เลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota) โดยใช้เกณฑ์การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิที่กำหนด ตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิเป็นสัดส่วนกับขนาดของประชากรในแต่ละชั้นภูมิ ได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 1 มีจำนวน 9,451 คน คิดเป็นร้อยละ 0.38 นิสิตชั้นปีที่ 2 มีจำนวน 6,836 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27 นิสิตชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 5,115 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 นิสิตชั้นปีที่ 4 มีจำนวน 3,723 คน คิดเป็นร้อยละ 0.15 เมื่อกำหนดให้ขนาดตัวอย่างเป็น 400 คน สามารถคำนวณขนาดตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มตามเปอร์เซ็นต์ของประชากร

|                              |   |                    |
|------------------------------|---|--------------------|
| ขนาดตัวอย่างนิสิตชั้นปีที่ 1 | = | 400(0.38) = 152 คน |
| ขนาดตัวอย่างนิสิตชั้นปีที่ 2 | = | 400(0.27) = 108 คน |
| ขนาดตัวอย่างนิสิตชั้นปีที่ 3 | = | 400(0.20) = 80 คน  |
| ขนาดตัวอย่างนิสิตชั้นปีที่ 4 | = | 400(0.15) = 60 คน  |

รวม 400 คน

### 3.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี และจำนวนวันที่เข้าใช้บริการโรงอาหารต่อสัปดาห์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร 5 ด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้า แม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยกำหนด เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการใช้บริการมาก

3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการใช้บริการปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการใช้บริการน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยที่สุด



### 3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงอาหารปัญหาการให้บริการ โรงอาหาร ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหาร ความพึงพอใจในการรับบริการ เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สำรวจปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการ โรงอาหารแล้วนำมาปรับสร้างเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแล้วไปทดลองใช้กับนิสิตที่ให้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา
4. ปรับปรุงแบบสอบถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมประมาณ 4 สัปดาห์

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากที่ทำการสำรวจ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาคำนวณเพื่อวิเคราะห์ผลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติพรรณนา คือ ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และร้อยละ (percentage) เพื่อเปรียบเทียบจำนวนที่ใช้บริการมากที่สุด
2. วิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ให้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา รวม 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด  
เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยต่อความพึงพอใจ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ:2551) กำหนดเป็นช่วงคะแนนได้ดังนี้

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

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา รวม 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมและแต่ละด้าน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ชั้นปี และจำนวนวันที่ใช้บริการ โรงอาหารต่อสัปดาห์

ผู้วิจัยใช้สถิติทดสอบ Z (Z-Test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ กับระดับความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้วิจัยใช้สถิติทดสอบ F (F-Test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ชั้นปี จำนวนวันที่ใช้บริการต่อสัปดาห์ กับระดับความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อวิเคราะห์แล้วแตกต่าง ผู้วิจัยจะใช้วิธีของ Scheffe เพื่อใช้ในการทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลของการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยของ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายและรูปภาพ โดยแบ่งการนำเสนอเป็น ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา
3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงอาหารจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี และจำนวนวันที่ใช้บริการ โรงอาหารต่อสัปดาห์
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้บริการ โรงอาหารจากแบบสอบถามปลายเปิด

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้ใช้สัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

- $SS_b$  แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม  
 $SS_w$  แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม  
 $SS_t$  แทน ผลรวมกำลังสองทั้งหมด  
 $MS_b$  แทน ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม  
 $MS_w$  แทน ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยภายในกลุ่ม  
 $df_b$  แทน องศาเสรีระหว่างกลุ่ม  
 $df_w$  แทน องศาเสรีภายในกลุ่ม  
\* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลำดับต่อไปผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลของการวิจัย โดยเรียงลำดับการนำเสนอ ทั้ง 4 ข้อ ดังนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

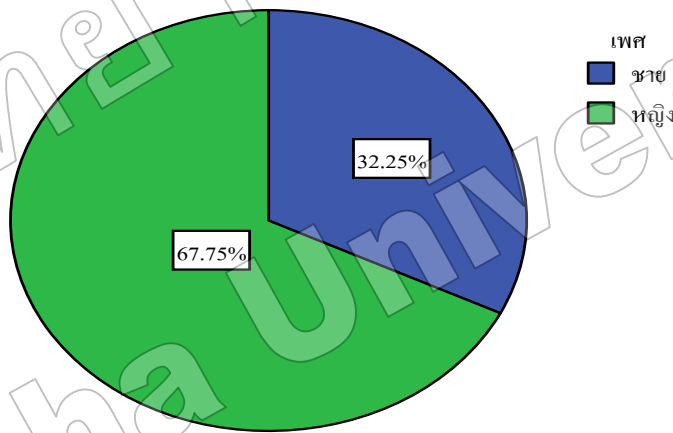
##### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามมีจำนวน 4 ข้อ  
ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ ปรากฏผลดัง  
ตารางที่ 1 และภาพที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

| เพศ     | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| เพศชาย  | 129   | 32.25  |
| เพศหญิง | 271   | 67.75  |
| รวม     | 400   | 100    |



ภาพที่ 1 ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

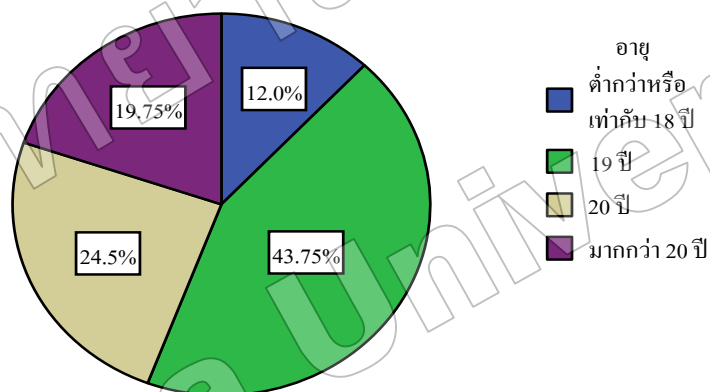
จากตารางที่ 1 และภาพที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ได้แก่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.75 ที่เหลือได้แก่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.25

## ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 2 และภาพที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

| อายุ                     | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี | 48    | 12.0   |
| 19 ปี                    | 175   | 43.75  |
| 20 ปี                    | 98    | 24.5   |
| มากกว่า 20 ปี            | 79    | 19.75  |
| รวม                      | 400   | 100    |



ภาพที่ 2 ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

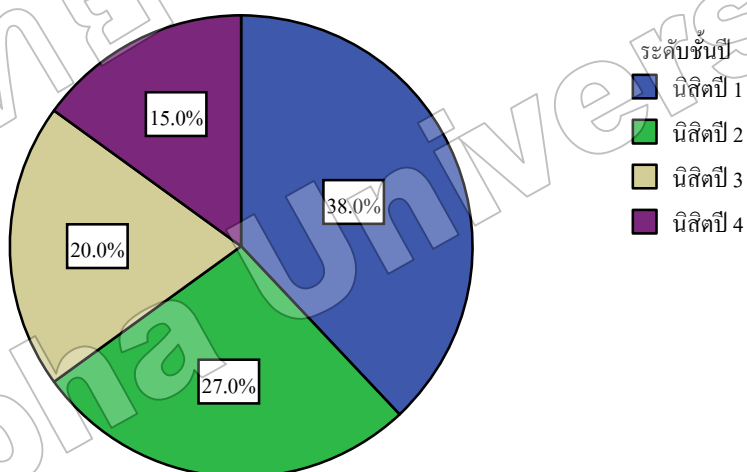
จากตารางที่ 2 และภาพที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาได้แก่ อายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.5 อายุมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.75 และน้อยที่สุด อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 12

### ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านชั้นปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านชั้นปี ปรากฏผล ดังตารางที่ 3 และภาพที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านชั้นปี

| ระดับชั้นปี  | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| นิสิตปีที่ 1 | 152   | 38.0   |
| นิสิตปีที่ 2 | 108   | 27.0   |
| นิสิตปีที่ 3 | 80    | 20.0   |
| นิสิตปีที่ 4 | 60    | 15.0   |
| รวม          | 400   | 100    |

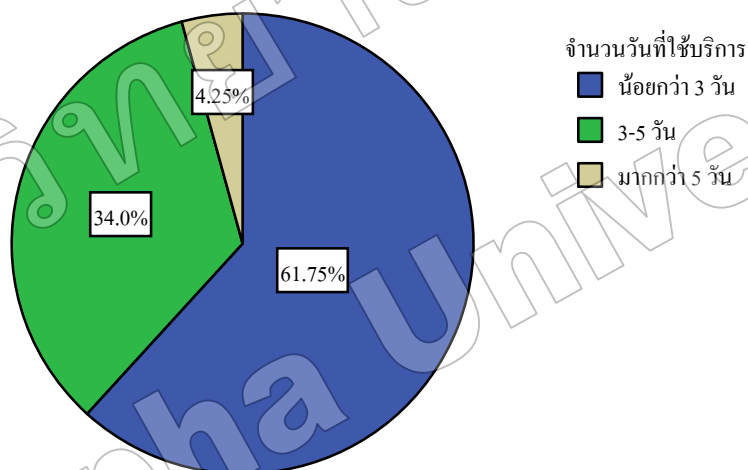


ภาพที่ 3 ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านชั้นปี

จากตารางที่ 3 และภาพที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ นิสิตชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 27 นิสิตชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 20 และน้อยที่สุดคือนิสิตชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 15

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านจำนวนวันที่เข้าใช้บริการ โรงอาหารต่อสัปดาห์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านจำนวนวันที่ใช้บริการ โรงอาหารต่อสัปดาห์ปรากฏผลดังตารางที่ 4 และภาพที่ 4 ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านจำนวนวันที่ใช้บริการ โรงอาหารต่อสัปดาห์

| จำนวนวันที่ใช้บริการโรงอาหารต่อสัปดาห์ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| น้อยกว่า 3 วัน                         | 247   | 61.75  |
| 3-5 วัน                                | 136   | 34.0   |
| มากกว่า 5 วัน                          | 17    | 4.25   |
| รวม                                    | 400   | 10.0   |



ภาพที่ 4 ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านจำนวนวันที่ใช้บริการ โรงอาหารต่อสัปดาห์

จากตารางที่ 4 และภาพที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนวันใช้บริการโรงอาหารน้อยกว่า 3 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาคือ 3-5 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 34 และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 5 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 4.25

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงอาหาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพาทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) และระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา

| ความพึงพอใจ                  | $\bar{X}$ | $S.D.$  | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------|-----------|---------|------------------|
| ด้านคุณภาพและการบริการ       | 3.0396    | 0.52303 | ปานกลาง          |
| ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ | 3.42      | 0.58726 | ปานกลาง          |
| ด้านราคา                     | 3.3510    | 0.61248 | มาก              |
| ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม    | 3.1269    | 0.57361 | ปานกลาง          |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด       | 2.6617    | 0.69327 | ปานกลาง          |
| โดยภาพรวม                    | 3.1198    | 0.46147 | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพาโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) และระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้ บริการ  
 โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านคุณภาพและการบริการ

| ด้านคุณภาพและการบริการ                                    | $\bar{X}$ | $S.D.$ | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|-----------|--------|----------------------|
| 1. รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม                           | 3.28      | 0.642  | ปานกลาง              |
| 2. ความเป็นมาตรฐานของอาหารและ<br>เครื่องดื่ม              | 3.23      | 0.636  | ปานกลาง              |
| 3. คุณค่าทางอาหารที่ผู้บริการได้รับ                       | 3.33      | 0.709  | ปานกลาง              |
| 4. ความหลากหลายของอาหาร                                   | 3.09      | 0.858  | ปานกลาง              |
| 5. ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่ม                        | 3.00      | 0.697  | ปานกลาง              |
| 6. คุณภาพของเครื่องปรุง                                   | 2.85      | 0.780  | ปานกลาง              |
| 7. ความเพียงพอของคูปองน้ำดื่ม                             | 2.46      | 0.903  | น้อย                 |
| 8. ความสะอาดและปลอดภัยของคูปองน้ำดื่ม                     | 2.54      | 0.828  | ปานกลาง              |
| 9. ความสะอาดของภาชนะบรรจุอาหาร                            | 2.81      | 0.846  | ปานกลาง              |
| 10. ความรวดเร็วในการให้บริการ                             | 3.28      | 0.821  | ปานกลาง              |
| 11. เจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปองบริการรวดเร็ว                  | 3.34      | 0.806  | ปานกลาง              |
| 12. ความซื่อสัตย์และถูกต้องของเจ้าหน้าที่<br>จำหน่ายคูปอง | 3.51      | 0.779  | มาก                  |
| 13. ความกระตือรือร้นในการบริการของ<br>เจ้าหน้าที่         | 3.32      | 0.79   | ปานกลาง              |
| 14. มีหม้อน้ำร้อนสำหรับล้างช้อน                           | 2.73      | 1.044  | ปานกลาง              |
| 15. ความสด ความใหม่ ความร้อนของ<br>อาหาร                  | 2.84      | 0.803  | ปานกลาง              |

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ด้าน  
 คุณภาพและการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเพียงพอของคูปองน้ำดื่ม มีความพึงพอใจใน  
 ระดับน้อย และความซื่อสัตย์และถูกต้องของเจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปอง มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนข้อ  
 อื่นๆ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) และระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ

| ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ      | $\bar{X}$ | $S.D.$ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------|-----------|--------|------------------|
| 1. แต่งกายสะอาด และสุภาพ          | 3.43      | 0.701  | ปานกลาง          |
| 2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี           | 3.47      | 0.745  | ปานกลาง          |
| 3. มีความกระตือรือร้นต่อการบริการ | 3.48      | 0.732  | ปานกลาง          |
| 4. ใช้วาจาสุภาพ                   | 3.36      | 0.714  | ปานกลาง          |
| 5. ให้บริการด้วยความเต็มใจ        | 3.40      | 0.715  | ปานกลาง          |
| 6. มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า        | 3.38      | 0.719  | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหาร ภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) และระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านราคา

| ด้านราคา   | $\bar{X}$ | $S.D.$ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|--------|------------------|
| 1. ความเหมาะสมของราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร | 3.46      | 0.775  | ปานกลาง          |
| 2. ราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ       | 3.42      | 0.774  | ปานกลาง          |
| 3. มีป้ายบอกราคาที่เห็นได้ชัดเจน                   | 3.51      | 0.937  | มาก              |
| 4. เครื่องดื่มมีหลายราคา                           | 3.18      | 0.747  | ปานกลาง          |
| 5. อาหารมีหลายราคา                                 | 3.19      | 0.764  | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหาร ภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านราคา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเหมาะสมของราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร ราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ เครื่องดื่มมีหลายราคา อาหารมีหลายราคา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนมีป้ายบอกราคาที่เห็นได้ชัดเจน มีความพึงพอใจระดับมาก

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) และระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรง  
อาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

| ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม   | $\bar{X}$ | $S.D.$ | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|-----------|--------|----------------------|
| 1. สถานที่สะอาดถูกสุขลักษณะ   | 3.71      | 0.888  | มาก                  |
| 2. ความสะอาดของโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่ง<br>รับประทานอาหาร                     | 3.50      | 0.832  | มาก                  |
| 3. ความเพียงพอของจำนวนโต๊ะ เก้าอี้<br>สำหรับนั่ง รับประทานอาหาร             | 3.22      | 0.884  | ปานกลาง              |
| 4. การจัดโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร<br>เหมาะสมกับพื้นที่ ไม่แออัด | 3.28      | 2.196  | ปานกลาง              |
| 5. สถานที่ในส่วนที่ใช้ประกอบอาหาร<br>สะอาด                                  | 2.85      | 0.879  | ปานกลาง              |
| 6. มีป้ายแสดงจุดจำหน่ายคูปองชัดเจน  | 3.16      | 0.74   | ปานกลาง              |
| 7. สถานที่จำหน่ายอาหารมีอากาศถ่ายเท<br>ได้สะดวก                             | 3.09      | 0.762  | ปานกลาง              |
| 8. มีการจัดแบ่งจำนวนร้านอาหารและร้าน<br>จำหน่ายน้ำดื่ม เหมาะสม              | 3.25      | 0.748  | ปานกลาง              |
| 9. ความเพียงพอของจำนวนร้านค้า   | 3.02      | 0.841  | ปานกลาง              |
| 10. ความสะอาดของห้องน้ำ   | 2.74      | 0.844  | ปานกลาง              |
| 11. บรรยากาศของโรงอาหาร เหมาะ<br>สำหรับนั่ง รับประทานอาหาร                  | 3.07      | 0.715  | ปานกลาง              |
| 12. มีแสงสว่างเพียงพอ   | 3.20      | 0.78   | ปานกลาง              |
| 13. มีการตกแต่งร้านค้า สะอาด สวยงาม<br>น่าสนใจ                              | 2.57      | 1.004  | ปานกลาง              |

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหาร ภายในมหาวิทยาลัยบูรพาด้าน  
สถานที่และสิ่งแวดล้อม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่สะอาดถูกสุขลักษณะ ความสะอาดของ  
โต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจระดับ  
ปานกลาง

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) และระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ  
 โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการส่งเสริมการตลาด

| ด้านการส่งเสริมการตลาด                                | $\bar{X}$ | $S.D.$ | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|-----------|--------|----------------------|
| 1. มีป้ายรายการอาหารเด่น พิเศษประจำวัน                | 2.60      | 0.82   | ปานกลาง              |
| 2. มีการแสดงจัดวางอาหารตัวอย่าง                       | 2.71      | 0.829  | ปานกลาง              |
| 3. การให้คำแนะนำและเชิญชวนใน<br>รายการอาหารที่น่าสนใจ | 2.68      | 0.758  | ปานกลาง              |

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหาร ภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการ  
 ส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยบูรพา  
 Burapha University

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา รวม 5 ด้าน โดยภาพรวมและแต่ละด้าน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา และจำนวนวันที่ใช้บริการโรงอาหารต่อสัปดาห์

นิสิตเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ดังปรากฏดังตาราง

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพาโดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจของ<br>นิสิต            | เพศ       |      |         |           |      |         | t     | p     |
|------------------------------------|-----------|------|---------|-----------|------|---------|-------|-------|
|                                    | ชาย       |      |         | หญิง      |      |         |       |       |
|                                    | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ   |       |       |
| 1.ด้านคุณภาพและ<br>การบริการ       | 3.05      | 0.56 | ปานกลาง | 3.03      | 0.51 | ปานกลาง | 0.223 | 0.824 |
| 2.ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้<br>ให้บริการ | 3.43      | 0.60 | ปานกลาง | 3.42      | 0.58 | ปานกลาง | 0.149 | 0.881 |
| 3.ด้านราคา                         | 3.35      | 0.68 | ปานกลาง | 3.35      | 0.58 | ปานกลาง | 0.021 | 0.983 |
| 4.ด้านสถานที่และ<br>สิ่งแวดล้อม    | 3.18      | 0.59 | ปานกลาง | 3.10      | 0.56 | ปานกลาง | 1.294 | 0.196 |
| 5.ด้านการส่งเสริม<br>การตลาด       | 2.68      | 0.72 | ปานกลาง | 2.65      | 0.68 | ปานกลาง | 0.459 | 0.646 |
| โดยภาพรวม                          | 3.14      | 0.51 | ปานกลาง | 3.11      | 0.44 | ปานกลาง | 0.553 | 0.580 |

\*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 11 แสดงว่า นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

นิสิตที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพาโดย  
 ภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ดังปรากฏดังตาราง  
**ตารางที่ 12** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้  
 บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ กับด้านคุณภาพและการบริการ

| อายุ                     | ด้านคุณภาพและการบริการ |        |                  |
|--------------------------|------------------------|--------|------------------|
|                          | $\bar{X}$              | $S.D.$ | ระดับความพึงพอใจ |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี | 3.13                   | 0.53   | ปานกลาง          |
| 19 ปี                    | 3.05                   | 0.48   | ปานกลาง          |
| 20 ปี                    | 2.93                   | 0.57   | ปานกลาง          |
| มากกว่า 20 ปี            | 3.09                   | 0.54   | ปานกลาง          |
| รวม                      | 3.04                   | 0.52   | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 12 นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี  
 อายุ 19 ปี อายุ 20 ปี และอายุมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการอยู่ในระดับ  
 ปานกลาง

**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้  
 บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ กับด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ

| อายุ                     | ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ |        |                  |
|--------------------------|------------------------------|--------|------------------|
|                          | $\bar{X}$                    | $S.D.$ | ระดับความพึงพอใจ |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี | 3.44                         | 0.73   | ปานกลาง          |
| 19 ปี                    | 3.41                         | 0.56   | ปานกลาง          |
| 20 ปี                    | 3.37                         | 0.57   | ปานกลาง          |
| มากกว่า 20 ปี            | 3.48                         | 0.59   | ปานกลาง          |
| รวม                      | 3.42                         | 0.59   | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 13 นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ  
 18 ปี อายุ 19 ปี อายุ 20 ปี และอายุมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ  
 ปานกลาง

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ กับด้านราคา

| อายุ                     | ด้านราคา  |        |                  |
|--------------------------|-----------|--------|------------------|
|                          | $\bar{X}$ | $S.D.$ | ระดับความพึงพอใจ |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี | 3.13      | 0.56   | ปานกลาง          |
| 19 ปี                    | 3.32      | 0.58   | ปานกลาง          |
| 20 ปี                    | 3.51      | 0.62   | มาก              |
| มากกว่า 20 ปี            | 3.37      | 0.66   | ปานกลาง          |
| รวม                      | 3.35      | 0.61   | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 14 นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี อายุ 19 ปี และอายุมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง และอายุ 20 ปี มีความพึงพอใจด้านราคา อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ กับด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

| อายุ                     | ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม |        |                  |
|--------------------------|---------------------------|--------|------------------|
|                          | $\bar{X}$                 | $S.D.$ | ระดับความพึงพอใจ |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี | 3.06                      | 0.84   | ปานกลาง          |
| 19 ปี                    | 3.14                      | 0.51   | ปานกลาง          |
| 20 ปี                    | 3.12                      | 0.52   | ปานกลาง          |
| มากกว่า 20 ปี            | 3.15                      | 0.58   | ปานกลาง          |
| รวม                      | 3.13                      | 0.57   | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 15 นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี อายุ 19 ปี 20 ปี และอายุมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ กับด้านการส่งเสริมการตลาด

| อายุ                     | ด้านการส่งเสริมการตลาด |        |                  |
|--------------------------|------------------------|--------|------------------|
|                          | $\bar{X}$              | $S.D.$ | ระดับความพึงพอใจ |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี | 2.65                   | 0.74   | ปานกลาง          |
| 19 ปี                    | 2.71                   | 0.65   | ปานกลาง          |
| 20 ปี                    | 2.55                   | 0.70   | ปานกลาง          |
| มากกว่า 20 ปี            | 2.70                   | 0.74   | ปานกลาง          |
| รวม                      | 2.66                   | 0.69   | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 16 นิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี อายุ 19 ปี อายุ 20 ปี และอายุมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

| ความพึงพอใจ                    | แหล่งความแปรปรวน | df. | SS      | MS    | F     | p      |
|--------------------------------|------------------|-----|---------|-------|-------|--------|
| 1.ด้านคุณภาพและการบริการ       | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.796   | 0.599 | 2.208 | 0.087  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 107.353 | 0.271 |       |        |
|                                | รวม              | 399 | 109.149 |       |       |        |
| 2.ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 0.568   | 0.189 | 0.547 | 0.651  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 137.039 | 0.346 |       |        |
|                                | รวม              | 399 | 137.607 |       |       |        |
| 3.ด้านราคา                     | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 5.087   | 1.696 | 4.644 | 0.003* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 144.593 | 0.365 |       |        |
|                                | รวม              | 399 | 149.680 |       |       |        |
| 4.ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม    | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 0.311   | 0.104 | 0.313 | 0.816  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 130.973 | 0.331 |       |        |
|                                | รวม              | 399 | 131.284 |       |       |        |
| 5.ด้านการส่งเสริมการตลาด       | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.855   | 0.618 | 1.290 | 0.278  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 189.912 | 0.480 |       |        |
|                                | รวม              | 399 | 191.768 |       |       |        |
| โดยภาพรวม                      | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 0.254   | 0.085 | 0.396 | 0.756  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 84.715  | 0.214 |       |        |
|                                | รวม              | 399 | 84.969  |       |       |        |

\*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 17 แสดงว่า นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านราคานั้น นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหาร  
ภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ความแตกต่างเป็นรายคู่คะแนนของเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ  
โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ ด้านราคา

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิต จำแนกตาม  
อายุ ด้านราคา

| ความพึงพอใจ | อายุ          | $\bar{X}$ | ต่ำกว่าหรือ   | 19 ปี | 20 ปี  | มากกว่า 20 ปี |
|-------------|---------------|-----------|---------------|-------|--------|---------------|
|             |               |           | เท่ากับ 18 ปี |       |        |               |
|             |               |           | 3.13          | 3.32  | 3.51   | 3.37          |
| ด้านราคา    | ต่ำกว่าหรือ   | 3.13      | -             | 0.193 | 0.383* | 0.242         |
|             | เท่ากับ 18 ปี |           |               |       |        |               |
|             | 19 ปี         | 3.32      |               | -     | 0.190  | 0.049         |
|             | 20 ปี         | 3.51      |               |       | -      | 0.141         |
|             | มากกว่า 20 ปี | 3.37      |               |       |        | -             |

\*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 18 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในราคา จำแนกตามอายุเป็นรายคู่  
พบว่า กลุ่มอายุต่าง ๆ ที่มีความพึงพอใจในด้านราคาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีจำนวน 1 คู่  
ได้แก่ กลุ่มอายุ 20 ปี มีความพึงพอใจในด้านราคามากกว่ากลุ่มที่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี

นิสิตที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน ดังปรากฏดังตาราง

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามชั้นปี กับด้านคุณภาพและการบริการ

| ชั้นปีการศึกษา | ด้านคุณภาพและการบริการ |        |                  |
|----------------|------------------------|--------|------------------|
|                | $\bar{X}$              | $S.D.$ | ระดับความพึงพอใจ |
| นิสิตปีที่ 1   | 3.14                   | 0.47   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 2   | 2.97                   | 0.52   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 3   | 2.89                   | 0.56   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 4   | 3.12                   | 0.57   | ปานกลาง          |
| รวม            | 3.04                   | 0.52   | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 19 แสดงว่า นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามชั้นปี กับด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ

| ชั้นปีการศึกษา | ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ |        |                  |
|----------------|------------------------------|--------|------------------|
|                | $\bar{X}$                    | $S.D.$ | ระดับความพึงพอใจ |
| นิสิตปีที่ 1   | 3.44                         | 0.63   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 2   | 3.33                         | 0.54   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 3   | 3.45                         | 0.56   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 4   | 3.52                         | 0.60   | มาก              |
| รวม            | 3.42                         | 0.59   | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 20 แสดงว่า นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามชั้นปี กับด้านราคา

| ชั้นปีการศึกษา | ด้านราคา  |        |                  |
|----------------|-----------|--------|------------------|
|                | $\bar{X}$ | $S.D.$ | ระดับความพึงพอใจ |
| นิสิตปีที่ 1   | 3.22      | 0.60   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 2   | 3.38      | 0.56   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 3   | 3.53      | 0.66   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 4   | 3.38      | 0.61   | ปานกลาง          |
| รวม            | 3.35      | 0.61   | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 21 แสดงว่า นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามชั้นปี กับด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

| ชั้นปีการศึกษา | ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม |        |                  |
|----------------|---------------------------|--------|------------------|
|                | $\bar{X}$                 | $S.D.$ | ระดับความพึงพอใจ |
| นิสิตปีที่ 1   | 3.13                      | 0.65   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 2   | 3.13                      | 0.48   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 3   | 3.08                      | 0.51   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 4   | 3.17                      | 0.62   | ปานกลาง          |
| รวม            | 3.13                      | 0.57   | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 22 แสดงว่า นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามชั้นปี กับด้านการส่งเสริมการตลาด

| ชั้นปีการศึกษา | ด้านการส่งเสริมการตลาด |        |                  |
|----------------|------------------------|--------|------------------|
|                | $\bar{X}$              | $S.D.$ | ระดับความพึงพอใจ |
| นิสิตปีที่ 1   | 2.74                   | 0.71   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 2   | 2.62                   | 0.61   | ปานกลาง          |
| นิสิตปีที่ 3   | 2.49                   | 0.68   | น้อย             |
| นิสิตปีที่ 4   | 2.78                   | 0.76   | ปานกลาง          |
| รวม            | 2.66                   | 0.69   | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 23 แสดงว่า นิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปีที่ 3 มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามชั้นปี

| ความพึงพอใจ                    | แหล่งความแปรปรวน | df. | SS      | MS    | F     | p      |
|--------------------------------|------------------|-----|---------|-------|-------|--------|
| 1.ด้านคุณภาพและการบริการ       | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 4.050   | 1.350 | 5.086 | 0.002* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 105.099 | 0.265 |       |        |
|                                | รวม              | 399 | 109.149 |       |       |        |
| 2.ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.612   | 0.537 | 1.564 | 0.197  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 135.995 | 0.343 |       |        |
|                                | รวม              | 399 | 137.607 |       |       |        |
| 3.ด้านราคา                     | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 5.302   | 1.767 | 4.846 | 0.003* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 144.378 | 0.365 |       |        |
|                                | รวม              | 399 | 149.680 |       |       |        |
| 4.ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม    | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 0.326   | 0.109 | 0.328 | 0.805  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 130.959 | 0.331 |       |        |
|                                | รวม              | 399 | 131.284 |       |       |        |
| 5.ด้านการส่งเสริมการตลาด       | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 4.358   | 1.453 | 3.070 | 0.028* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 187.41  | 0.473 |       |        |
|                                | รวม              | 399 | 191.768 |       |       |        |
| โดยภาพรวม                      | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 0.574   | 0.191 | 0.897 | 0.443  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 84.396  | 0.213 |       |        |
|                                | รวม              | 399 | 84.969  |       |       |        |

\*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 24 แสดงว่า นิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน ส่วนนิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านคุณภาพและการบริการ และด้านราคา มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา ในด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนิสิต จำแนกตามชั้นปี ด้านคุณภาพและการบริการ

| ความพึงพอใจ            | ชั้นปี      | $\bar{X}$ | ชั้นปีที่ 1 | ชั้นปีที่ 2 | ชั้นปีที่ 3 | ชั้นปีที่ 4 |
|------------------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                        |             |           | 3.14        | 2.97        | 2.89        | 3.12        |
| ด้านคุณภาพและการบริการ | ชั้นปีที่ 1 | 3.14      | -           | 0.166       | 0.244*      | 0.018       |
|                        | ชั้นปีที่ 2 | 2.97      |             | -           | 0.078       | 0.148       |
|                        | ชั้นปีที่ 3 | 2.89      |             |             | -           | 0.226       |
|                        | ชั้นปีที่ 4 | 3.12      |             |             |             | -           |

\*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในคุณภาพและการบริการ จำแนกตามชั้นปีเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มชั้นปีต่าง ๆ ที่มีความพึงพอใจในคุณภาพและการบริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและการบริการมากกว่ากลุ่มที่ชั้นปีที่ 3

ตารางที่ 26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนิสิต จำแนกตามชั้นปี ด้านราคา

| ความพึงพอใจ | ชั้นปี      | $\bar{X}$ | ชั้นปีที่ 1 | ชั้นปีที่ 2 | ชั้นปีที่ 3 | ชั้นปีที่ 4 |
|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|             |             |           | 3.22        | 3.38        | 3.53        | 3.38        |
| ด้านราคา    | ชั้นปีที่ 1 | 3.22      | -           | 0.157       | 0.310*      | 0.161       |
|             | ชั้นปีที่ 2 | 3.38      |             | -           | 0.153       | 0.004       |
|             | ชั้นปีที่ 3 | 3.53      |             |             | -           | 0.149       |
|             | ชั้นปีที่ 4 | 3.38      |             |             |             | -           |

\*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านราคา จำแนกตามชั้นปีเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มชั้นปีต่าง ๆ ที่มีความพึงพอใจในด้านราคาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจในด้านราคามากกว่ากลุ่มที่ชั้นปีที่ 1

ด้านการส่งเสริมการตลาดเมื่อทดสอบความแตกต่าง จำแนกตามชั้นปีเป็นรายคู่จะพบว่าไม่มีคู่ใดเกิดความแตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

นิสิตที่เข้าใช้บริการ โรงอาหารต่อสัปดาห์ต่างกันต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพาโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ดังปรากฏดังตาราง ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามจำนวนวันที่ใช้บริการ โรงอาหารต่อสัปดาห์ กับ ด้านการส่งเสริมการตลาด

| ความพึงพอใจ                    | จำนวนวันที่ใช้บริการโรงอาหารต่อสัปดาห์ |        |         |                 |        |         |               |        |         |
|--------------------------------|--|--------|---------|-----------------|--------|---------|---------------|--------|---------|
|                                | น้อยกว่า 3 วัน                         |        |         | ตั้งแต่ 3-5 วัน |        |         | มากกว่า 5 วัน |        |         |
|                                | $\bar{X}$                              | $S.D.$ | ระดับ   | $\bar{X}$       | $S.D.$ | ระดับ   | $\bar{X}$     | $S.D.$ | ระดับ   |
| 1.ด้านคุณภาพและการบริการ       | 3.05                                   | 0.494  | ปานกลาง | 2.998           | 0.553  | ปานกลาง | 3.35          | 0.652  | ปานกลาง |
| 2.ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ | 3.45                                   | 0.561  | ปานกลาง | 3.37            | 0.617  | ปานกลาง | 3.42          | 0.720  | ปานกลาง |
| 3.ด้านราคา                     | 3.39                                   | 0.635  | ปานกลาง | 3.29            | 0.555  | ปานกลาง | 3.32          | 0.711  | ปานกลาง |
| 4.ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม    | 3.13                                   | 0.547  | ปานกลาง | 3.13            | 0.614  | ปานกลาง | 3.36          | 0.599  | ปานกลาง |
| 5.ด้านการส่งเสริมการตลาด       | 2.67                                   | 0.690  | ปานกลาง | 2.64            | 0.686  | ปานกลาง | 2.65          | 0.829  | ปานกลาง |
| โดยภาพรวม                      | 3.14                                   | 0.443  | ปานกลาง | 3.08            | 0.480  | ปานกลาง | 3.20          | 0.568  | ปานกลาง |

จากตารางที่ 27 แสดงว่า นิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีจำนวนวันที่เข้าใช้บริการ โรงอาหารต่อสัปดาห์ น้อยกว่า 3 วัน ตั้งแต่ 3-5 วัน และมากกว่า 5 วัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนวันที่ใช้บริการโรงอาหารต่อสัปดาห์

| ความพึงพอใจ                    | แหล่งความแปรปรวน | df. | SS      | MS    | F     | p     |
|--------------------------------|------------------|-----|---------|-------|-------|-------|
| 1.ด้านคุณภาพและการบริการ       | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.978   | 0.489 | 1.795 | 0.167 |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 397 | 108.171 | 0.272 |       |       |
|                                | รวม              | 399 | 109.149 |       |       |       |
| 2.ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.604   | 0.302 | 0.875 | 0.418 |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 397 | 137.003 | 0.345 |       |       |
|                                | รวม              | 399 | 137.607 |       |       |       |
| 3.ด้านราคา                     | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.815   | 0.425 | 1.135 | 0.323 |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 397 | 148.829 | 0.375 |       |       |
|                                | รวม              | 399 | 149.680 |       |       |       |
| 4.ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม    | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.014   | 0.507 | 1.545 | 0.215 |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 397 | 130.270 | 0.328 |       |       |
|                                | รวม              | 399 | 131.284 |       |       |       |
| 5.ด้านการส่งเสริมการตลาด       | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.089   | 0.045 | 0.093 | 0.912 |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 397 | 191.678 | 0.483 |       |       |
|                                | รวม              | 399 | 191.768 |       |       |       |
| โดยภาพรวม                      | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.403   | 0.201 | 0.945 | 0.390 |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 397 | 84.567  | 0.213 |       |       |
|                                | รวม              | 399 | 84.969  |       |       |       |

\*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 28 แสดงว่า นิสิตที่มีจำนวนวันที่เข้าใช้บริการโรงอาหารต่อสัปดาห์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดของผู้ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัย  
บูรพา

ตารางที่ 29 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

| ลำดับที่ | ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ                                       |
|----------|---|
| 1.       | ควรเพิ่มจำนวนร้านค้าให้มีจำนวนมากขึ้น                         |
| 2.       | ควรเพิ่มปริมาณอาหารให้มากขึ้นให้มีความเหมาะสมกับราคา          |
| 3.       | มีการเปลี่ยนแปลงอาหารให้มีหลากหลายมากยิ่งขึ้น                 |
| 4.       | มีการเปลี่ยนน้ำร้อนของหม้อน้ำที่ใช้ทำความสะอาดช้อนบ่อยๆ       |
| 5.       | เพิ่มจำนวนตู้น้ำดื่มให้มีมากยิ่งขึ้น                          |
| 6.       | พ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการบางร้านควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้ |
| 7.       | มีโต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหารมากขึ้นกว่านี้        |
| 8.       | ควรทำความสะอาดห้องน้ำให้สะอาดตลอดเวลา                         |

## บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา สรุปผลดังนี้

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาคำพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพาครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. นิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 400 คน นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75 มีอายุ 19 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และจำนวนวันที่ใช้บริการโรงอาหารต่อสัปดาห์น้อยกว่า 3 วัน จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75

2. นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านราคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านคุณภาพและการบริการ นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ ความเพียงพอของตู้ น้ำ ความพึงพอใจในระดับ น้อย และข้อความซื่อสัตย์ถูกต้องของเจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปอง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านราคา นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อความเหมาะสมของราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร ราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ เครื่องดื่มมีหลายราคา และอาหารมีหลายราคา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อ สถานที่สะอาดถูกสุขลักษณะ ความสะอาดของโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

### 3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา

3.1 เพศ นิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

นิสิตเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.2 อายุ นิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี อายุ 19 ปี อายุ 20 ปี และอายุมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านราคา อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี อายุ 19 ปี และ อายุมากกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง นิสิตอายุ 20 ปีมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านราคา มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านราคา นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจด้านราคาต่างกัน ได้แก่ นิสิตอายุ 20 ปี มีความพึงพอใจด้านราคามากกว่านิสิตอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.3 ชั้นปี นิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจโดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการของนิสิตชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจปานกลาง ส่วนนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของนิสิตชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจปานกลาง และนิสิตชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจ น้อย

นิสิตชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านคุณภาพและการบริการ และด้านราคา มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านคุณภาพและการบริการ นิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการต่างกัน ได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและการบริการมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านราคา นิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจด้านราคาต่างกัน ได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจด้านราคามากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.4 นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา มีจำนวนวันที่ใช้บริการโรงอาหารต่อสัปดาห์ น้อยกว่า 3 วันต่อสัปดาห์ ตั้งแต่ 3-5 วันต่อสัปดาห์ และมากกว่า 5 วันต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง

นิสิตที่เข้าใช้บริการโรงอาหารต่อสัปดาห์ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา นิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 400 คน นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 19 ปี จำนวน 175 คน เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 152 คน นิสิตที่เข้าใช้บริการน้อยกว่า 3 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 247 คน

1. ผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ใน 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านคุณภาพและการบริการ นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะ นิสิตมีความใส่ใจในสุขอนามัยของตนเองจึงมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดของอาหารและเครื่องเคี้ยวความสะอาดของภาชนะบรรจุอาหารสะอาด คุณภาพของเครื่องปรุงต้องสะอาดไม่มีสิ่งสกปรกคิดในเครื่องปรุงรส รวมถึงความสด ความใหม่ และความร้อนของอาหาร เป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนนท์ เฟิงพุ่ม (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าในด้านสุขอนามัยอยู่ระดับมากและด้านคุณภาพอาหารระดับอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น โรงอาหาร ต้องดูแลใส่ใจในเรื่องความสะอาดเป็นสำคัญ เพื่อให้นิสิตมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและการบริการมากขึ้น ในเรื่องความซื่อสัตย์และความถูกต้องของเจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปอง นิสิตมีความพึงพอใจในระดับมากเพราะนิสิตมีความประทับใจในเรื่องความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปอง ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีและควรส่งเสริมให้ปฏิบัติต่อไป การบริการคือความประทับใจ ความพึงพอใจเป็นส่วนที่สำคัญเช่นกัน หากการบริการไม่ดี ก็ไม่สามารถทำให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับสุขุม นวลสกุล (2538, 16-21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุขและพอใจ และผู้ให้บริการน่าจะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่า เมื่อตั้งอุดมการณ์ในการทำงานไว้ว่างานของเรา คืองานบริการผู้บริการจำเป็นจะต้องหาความรู้มาให้บริการกับลูกค้าและก่อเกิดแห่งความมั่นคงแก่องค์กร ดังนั้นงานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ”

ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ นิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ โดยรวมและรายชื่อ พบว่าทุกชื่ออยู่ในระดับปานกลาง นิสิตมีความพึงพอใจกับการบริการของพ่อค้าแม่ค้าที่มีการแต่งกายที่สะอาด มีความเหมาะสม และเมื่อนิสิตใช้บริการมีการให้บริการอย่างเป็นกันเอง ด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการใช้วาจาที่สุภาพ และมีการบริการด้วยความเต็มใจต่อผู้ที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา จึงทำให้เกิดความประทับใจกับผู้ที่ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ด้านราคา นิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจด้านราคา โดยรวมและรายชื่อ ได้แก่ ป้ายบอกราคาที่เห็นได้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ส่วนชื่อ ความเหมาะสมของราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร ราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ เครื่องดื่มมีหลายราคา และอาหารมีหลายราคา มีความพึงพอใจปานกลาง นิสิตมีความพึงพอใจกับราคากับราคาที่กำหนดและมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหารที่หลากหลายราคาให้เลือก ที่ได้รับในการมาใช้บริการแต่ละครั้ง และนิสิตมีความพึงพอใจกับและมีป้ายราคาบอกอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของจิตตินันท์ เตชะคุปป์ (2539, 19-20) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการความพึงพอใจของผู้บริโภคคือผลิตภัณฑ์และการบริการจะต้องมีคุณภาพ มีราคาที่เหมาะสม และผู้ให้บริการจะต้องแสดงพฤติกรรมการบริการที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคต้องการ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ และด้วยจิตสำนึกของการบริการ

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม นิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นรายชื่อ สถานที่สะอาดถูกสุขลักษณะ และข้อความสะอาดของโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร มีความพึงพอใจระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะนิสิตพอใจในความสะอาดบริเวณพื้นทางเดินศูนย์อาหาร ความสะอาดของโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร ความเพียงพอของจำนวนร้านค้า บรรยากาศของโรงอาหารเหมาะสำหรับการนั่งรับประทานอาหาร และมีการตกแต่งร้านค้า สะอาด สวยงาม น่าสนใจ สามารถทำให้นิสิตหรือผู้ให้บริการประทับใจและพึงพอใจได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของมณีวรรณ ต้นไทย (2533) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจหลังจากประชาชนได้รับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ (1) ความสะดวกที่ได้รับบริการ (2) ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) คุณภาพของบริการที่ได้รับ (4) ระยะเวลาในการดำเนินงาน (5) ข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

ด้านการส่งเสริมการตลาด นิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะนิสิตได้รับบริการจากผู้ประกอบการจำหน่ายอาหารมีการแนะนำรายการอาหารประจำวัน ผู้จำหน่ายอาหารให้คำแนะนำเกี่ยวกับเมนูอาหารประจำวันเป็นที่ประทับใจทำให้นิสิตที่รับบริการประทับใจสอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ เตชะคุปป์ (2543, 19) กล่าวว่า การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรง

กับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

## 2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา

เพศ นิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เป็นเพราะ นิสิตพอใจในคุณภาพและการบริการ พ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ราคา สถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการไม่แตกต่างกันซึ่งมาสโลว์ (Maslow) กล่าวว่าไว้ว่าความต้องการของมนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด ความต้องการเริ่มจากต่ำสุดไปสูงตามลำดับความสำคัญไม่จำกัดเรื่องเพศ ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งจะขาดเสียมิได้ เช่นความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน และได้อธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ว่าทุกคนมีความต้องการและมีตลอดเวลาไม่สิ้นสุด ความต้องการเหล่านี้จะเริ่มจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญโดยไม่มีเพศ

อายุ นิสิตที่ใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจปานกลาง ยกเว้น ด้านราคา นิสิตที่มีอายุ 20 ปีมีความพึงพอใจในระดับมาก นิสิตที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เป็นเพราะนิสิตพอใจในการใช้บริการ โรงอาหารที่ได้รับการบริการอย่างเหมาะสม ส่วนนิสิตที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านราคา แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05

ชั้นปี นิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เป็นเพราะ นิสิตพอใจในการให้บริการของพ่อค้าแม่ค้า สถานที่มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอ ด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งนิสิตที่มีชั้นปีต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เช่น ความเป็นมาตรฐานของอาหารและเครื่องดื่ม ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นหัวใจสำคัญของโรงอาหารหรือร้านอาหารนั้นรวมหมายถึงรสชาติของอาหารและความอร่อยด้วย ส่วนการบริการคือความประทับใจความพึงพอใจอีกส่วนที่สำคัญเช่นกัน หากการบริการไม่ดี ก็ไม่สามารถทำให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของสุขุม นวลสกุล (2538, 16-21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุขและพอใจ และผู้ให้บริการน่าจะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่า เมื่อตั้งอุดมการณ์ในการทำงานไว้ว่างานของเรา คืองานบริการ ผู้บริการจำเป็นจะต้องหาความรู้มาให้บริการกับลูกค้าและก่อเกิดแห่งความมั่นคงแก่องค์กร ดังนั้นงานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ”

จำนวนวันที่ใช้บริการโรงอาหารต่อสัปดาห์ น้อยกว่า 3 วันต่อสัปดาห์ ตั้งแต่ 3-5 วันต่อสัปดาห์ และมากกว่า 5 วัน ต่อสัปดาห์ นิสิตที่ใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง นิสิตส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการโรงอาหารมีจำนวนวันที่ใช้บริการโรงอาหารต่อสัปดาห์ น้อยกว่า 3 วัน แต่ทั้งนี้ไม่ว่า นิสิตจะมีจำนวนวันที่เข้าใช้บริการโรงอาหารต่างกันอย่างไรก็มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง นิสิตที่เข้าใช้บริการโรงอาหารมีจำนวนวันที่ใช้บริการต่อสัปดาห์ ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมุติฐานทั้งนี้เป็นเพราะนิสิตที่เข้ามาใช้บริการเวลาใดก็ยังคงใช้บริการในช่วงเวลาเดิมที่มาเรียนในมหาวิทยาลัย เพราะถูกใจในรสชาติของอาหารและราคาถูกเหมาะสมกับปริมาณอาหารที่ได้รับ สอดคล้องกับคำกล่าวของ จิตตินันท์ เตชะคุปป์ (2539, 19-20) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการความพึงพอใจของผู้บริโภค คือผลิตภัณฑ์และการบริการจะต้องมีคุณภาพ มีราคาที่เหมาะสม และผู้ให้บริการจะต้องแสดงพฤติกรรมการบริการที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคต้องการ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ และด้วยจิตสำนึกของการบริการ

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University



### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งนี้

ความพึงพอใจของการใช้บริการโรงอาหารที่อยู่ในระดับปานกลาง สามารถใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโรงอาหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น ในครั้งนี้เพื่อให้เป็นโรงอาหารที่มีมาตรฐานสากลจึงควรที่จะมีการปรับปรุงทุกด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพและการบริการ ควรจัดให้มีร้านอาหารตามสั่งเพิ่มขึ้น มีจำนวนของตู้น้ำดื่มจำนวนมากขึ้น และหม้อน้ำร้อนที่ใช้ทำความสะอาดช้อนควรมีมากขึ้น เพื่อให้มีความเพียงพอต่อจำนวนนิสิตที่ใช้บริการ

2. ด้านพ่อค้าแม่ค้าผู้บริการ ควรมีอัธยาศัย การต้อนรับลูกค้าที่ดีมากกว่านี้

3. ด้านราคา ต้องตั้งราคาขายไม่เกินราคาที่มีมหาวิทยาลัยกำหนด ในกรณีเป็นอาหารจานพิเศษติดป้ายราคาทุกครั้ง ราคาอาหารเหมาะสมกับปริมาณอาหารและควรกำหนดราคาขายในราคายุติธรรม

4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรจัดให้มีโต๊ะนั่งรับประทานอาหารเพิ่มขึ้น ในเรื่องห้องน้ำให้มีการทำความสะอาดตลอดเวลา และดูแลในเรื่องชำระคของประตูช่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้

5. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการแนะนำรายการอาหารที่น่าสนใจมากกว่านี้

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อโรงอาหารในมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้โรงอาหารของมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นโรงอาหารที่มีได้ตามมาตรฐานและเพื่อสุขอนามัยที่ดีของนิสิตที่มาใช้บริการ

มหาวิทยาลัยบูรพา

บรรณานุกรม

Burapha University

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2551). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2530). *จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิราษ.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2539). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิราษ.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จินตนา สัมปชชิต. (2546). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของร้านมันต์นมสด สาขากรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บช.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คารา ทีปะปาล. (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภค: Consumer behavior*. กรุงเทพฯ: โปรแกรมวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: บิสดิเนซซารีแอนคส์.
- นฤมล มหากลิ่น. (2546). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี*. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิรมล จำนวนศรี. (2546). *พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านอาหารของหน่วยโภชนาการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ปรินูญานินพนธ์ บช.ม. (การบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นัทธี เฟิงพุ่ม. (2547). *ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ*. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). *คู่มือการวิจัย การเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์*. ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล .
- ปนัดดา จำแก้ว. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พรบ ประกันสังคม พ.ศ.2533: ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานในจังหวัด สระบุรี*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒน ]บริหารศาสตร์; 2538.
- พริษฐ์ อนุภูธนาการ. (2546). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการร้านอาหารจีฟี่กิตเช่น (บายท้อปส์) ในสถานบริการน้ำมันเจ๊ท*. ปรินูญานินพนธ์ บช.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: ] มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท ประชาชน จำกัด.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศิริวรรณ เจริญชัยวานิชย์. (2548). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อพฤติกรรมและแนวโน้มของการใช้บริการสถานออกกกำลังกาย ฟิตเนส เพิร์สท์ ประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: A.N การพิมพ์. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่: ฉบับปรับปรุงปี 2546. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.

สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เดชเอนกการพิมพ์.

สมิต สัมภูกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สุขุม นวลสกุล. (2538). การทำงานที่ดีต้องมีหัวใจบริการ.เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเวชกรรมสังคม.

สุชาติวง เรืองรุจิระ. (2543). หลักการตลาด.พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วน จำกัดยงพลเทรดดิ้ง.

สิทธิ ชีรสรณ์. (2551). เทคนิคการเขียนรายงานการวิจัย.สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์. (2542 ). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. New Jersey : Prentice-Hall.

Maslow, A.H. *Toward A Psychology of Being*. New York: Nosstrand Company Inc, 1968.

Thomas, J.O & Earl, S.W. (1995, November-December). "Why Satisfied Customer Defeat, Harvard Business.

จาก [http://reg.buu.ac.th/registrar/dl\\_reg/CurrStu22102552\\_1\\_2552.pdf](http://reg.buu.ac.th/registrar/dl_reg/CurrStu22102552_1_2552.pdf)

สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

จาก <http://www.pantown.com/board.php?id=34496&area=4&name=board6&topic=10&action=view>

สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

Burapha University

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยของนิสิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

---

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

1. เพศ

[ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ

[ ] ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี [ ] 19 ปี [ ] 20 ปี [ ] มากกว่า 20 ปี

3. ระดับชั้นปี

[ ] นิสิตปีที่ 1 [ ] นิสิตปีที่ 2 [ ] นิสิตปีที่ 3 [ ] นิสิตปีที่ 4

4. นิสิตใช้บริการโรงอาหารของมหาวิทยาลัยบูรพาประมาณกี่วันต่อสัปดาห์

[ ] น้อยกว่า 3 วัน [ ] 3-5 วัน [ ] มากกว่า 5 วัน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา  
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ

| ด้านความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหาร<br>มหาวิทยาลัยบูรพา | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านคุณภาพและการบริการ</b>                                   |                  |     |         |      |            |
| 1. รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม                                 |                  |     |         |      |            |
| 2. ความเป็นมาตรฐานของอาหารและเครื่องดื่ม                        |                  |     |         |      |            |
| 3. คุณค่าทางอาหารที่ผู้บริโภคได้รับ                             |                  |     |         |      |            |
| 4. ความหลากหลายของอาหาร   |                  |     |         |      |            |
| 5. ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่ม                              |                  |     |         |      |            |
| 6. คุณภาพของเครื่องปรุง   |                  |     |         |      |            |
| 7. ความเพียงพอของคูปองน้ำดื่ม                                   |                  |     |         |      |            |
| 8. ความสะอาดและปลอดภัยของคูปองน้ำดื่ม                           |                  |     |         |      |            |
| 9. ความสะอาดของภาชนะบรรจุอาหาร                                  |                  |     |         |      |            |
| 10. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                   |                  |     |         |      |            |
| 11. เจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปองบริการรวดเร็ว                        |                  |     |         |      |            |
| 12. ความซื่อสัตย์และถูกต้องของเจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปอง           |                  |     |         |      |            |
| 13. ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่                   |                  |     |         |      |            |
| 14. มีหม้อน้ำร้อนสำหรับล้างช้อน                                 |                  |     |         |      |            |
| 15. ความสด ความใหม่ ความร้อนของอาหาร                            |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านพ่อค้า – แม่ค้า ผู้ให้บริการ</b>                         |                  |     |         |      |            |
| 1. แต่งกายสะอาด และสุภาพ  |                  |     |         |      |            |
| 2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี   |                  |     |         |      |            |
| 3. มีความกระตือรือร้นต่อการบริการ                               |                  |     |         |      |            |
| 4. ใช้วาจาสุภาพ   |                  |     |         |      |            |
| 5. ให้บริการด้วยความเต็มใจ                                      |                  |     |         |      |            |
| 6. มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า                                      |                  |     |         |      |            |



| ด้านความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหาร<br>มหาวิทยาลัยบูรพา             | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านราคา</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. ความเหมาะสมของราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร                          |                  |     |         |      |            |
| 2. ราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ                                |                  |     |         |      |            |
| 3. มีป้ายบอกราคาที่เห็นได้ชัดเจน  |                  |     |         |      |            |
| 4. เครื่องดื่มมีหลายราคา  |                  |     |         |      |            |
| 5. อาหารมีหลายราคา  |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. สถานที่สะอาดถูกสุขลักษณะ   |                  |     |         |      |            |
| 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. บรรยากาศของโรงอาหาร เหมาะสำหรับนั่ง<br>รับประทานอาหาร                   |                  |     |         |      |            |
| 12. มีแสงสว่างเพียงพอ   |                  |     |         |      |            |
| 13. มีการตกแต่งร้านค้า สะอาด สวยงาม<br>น่าสนใจ                              |                  |     |         |      |            |

| ด้านความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการโรงอาหาร<br>มหาวิทยาลัยบูรพา | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด  |                  |     |         |      |            |
| 1. มีป้ายรายการอาหารเด่น พิเศษประจำวัน                          |                  |     |         |      |            |
| 2. มีการแสดงจัดวางอาหารตัวอย่าง                                 |                  |     |         |      |            |
| 3. การให้คำแนะนำและเชิญชวนในรายการอาหารที่น่าสนใจ               |                  |     |         |      |            |

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

ภาคผนวก ข

คู่มือลงรหัส

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## คู่มือลกรหัส

### แบบสอบถามปัญหาพิเศษ

เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยของนิสิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

#### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

| ข้อที่ | ชื่อตัวแปร<br>(Name)     | ความหมาย<br>(Label)      | รหัส | คำอธิบายรหัส<br>(Value)     |
|--------|--------------------------|--------------------------|------|-----------------------------|
| 1.     | เพศ                      | เพศ                      | 1    | ชาย                         |
|        |                          |                          | 2    | หญิง                        |
|        |                          |                          | 9    | ไม่ตอบ (โดยกำหนดใน Missing) |
| 2.     | อายุ                     | อายุ                     | 1    | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี    |
|        |                          |                          | 2    | 19 ปี                       |
|        |                          |                          | 3    | 20 ปี                       |
|        |                          |                          | 4    | มากกว่า 20 ปี               |
|        |                          |                          | 9    | ไม่ตอบ (โดยกำหนดใน Missing) |
| 3.     | ระดับชั้นปี              | ระดับชั้นปี              | 1    | นิสิตปีที่ 1                |
|        |                          |                          | 2    | นิสิตปีที่ 2                |
|        |                          |                          | 3    | นิสิตปีที่ 3                |
|        |                          |                          | 4    | นิสิตปีที่ 4                |
|        |                          |                          | 9    | ไม่ตอบ (โดยกำหนดใน Missing) |
| 4.     | จำนวนวันที่<br>ใช้บริการ | จำนวนวันที่ใช้<br>บริการ | 1    | น้อยกว่า 3 วัน              |
|        |                          |                          | 2    | 3 – 5 วัน                   |
|        |                          |                          | 3    | มากกว่า 5 วัน               |
|        |                          |                          | 9    | ไม่ตอบ (โดยกำหนดใน Missing) |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

| ข้อที่ | ชื่อตัวแปร<br>(Name) | ความหมาย<br>(Label)                   | รหัส | ค่าอธิบายรหัส<br>(Value) |
|--------|----------------------|---------------------------------------|------|--------------------------|
| 1.     | A1                   | คุณภาพและการบริการ                    |      |                          |
| 1.1    | A1_1                 | รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม          |      |                          |
| 1.2    | A1_2                 | ความเป็นมาตรฐานของอาหารและเครื่องดื่ม |      |                          |
| 1.3    | A1_3                 | คุณค่าทางอาหารที่ผู้บริการได้รับ      |      |                          |
| 1.4    | A1_4                 | ความหลากหลายของอาหาร                  |      |                          |
| 1.5    | A1_5                 | ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่ม       |      |                          |
| 1.6    | A1_6                 | คุณภาพของเครื่องปรุง                  | 1    | น้อยที่สุด               |
| 1.7    | A1_7                 | ความเพียงพอของตู้น้ำดื่ม              | 2    | น้อย                     |
| 1.8    | A1_8                 | ความสะอาดและปลอดภัยของตู้น้ำดื่ม      | 3    | ปานกลาง                  |
| 1.9    | A1_9                 | ความสะอาดของภาชนะบรรจุอาหาร           | 4    | มาก                      |
| 1.10   | A1_10                | ความรวดเร็วในการให้บริการ             | 5    | มากที่สุด                |
| 1.11   | A1_11                | เจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปองบริการรวดเร็ว  | 9    | ไม่ตอบ (โดยกำหนดใน       |
| 1.12   | A1_12                | ความซื่อสัตย์และถูกต้องของเจ้าหน้าที่ |      | Missing)                 |
| 1.13   | A1_13                | เจ้าหน้าที่จำหน่าย คูปอง              |      |                          |
| 1.14   | A1_14                | ความกระตือรือร้นในการบริการของ        |      |                          |
| 1.15   | A1_15                | เจ้าหน้าที่                           |      |                          |
|        |                      | มีหม้อน้ำร้อนสำหรับล้างช้อน           |      |                          |
|        |                      | ความสด ความใหม่ ความร้อนของอาหาร      |      |                          |
| 2      | A2                   | ด้านพ่อค้า แม่ค้า ผู้ให้บริการ        |      |                          |
| 2.1    | A2_1                 | แต่งกายสะอาด และสุภาพ                 | 1    | น้อยที่สุด               |
| 2.2    | A2_2                 | มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี                  | 2    | น้อย                     |
| 2.3    | A2_3                 | มีความกระตือรือร้นต่อการบริการ        | 3    | ปานกลาง                  |
| 2.4    | A2_4                 | ใช้วาจาสุภาพ                          | 4    | มาก                      |
| 2.5    | A2_5                 | ให้บริการด้วยความเต็มใจ               | 5    | มากที่สุด                |
| 2.6    | A2_6                 | มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า               | 9    | ไม่ตอบ (โดยกำหนดใน       |
|        |                      |                                       |      | Missing)                 |

| ข้อที่ | ชื่อตัวแปร<br>(Name) | ความหมาย<br>(Label)  | รหัส | ค่าอธิบายรหัส<br>(Value) |
|--------|----------------------|--|------|--------------------------|
| 3      | A3                   | ด้านราคา   |      |                          |
| 3.1    | A3_1                 | ความเหมาะสมของราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร                      | 1    | น้อยที่สุด               |
|        |                      |  | 2    | น้อย                     |
| 3.2    | A3_2                 | ราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ                            | 3    | ปานกลาง                  |
|        |                      |  | 4    | มาก                      |
| 3.3    | A3_3                 | มีป้ายบอกราคาที่เห็นได้ชัดเจน  | 5    | มากที่สุด                |
| 3.4    | A3_4                 | เครื่องดื่มมีหลายราคา  | 9    | ไม่ตอบ (โดยกำหนดใน       |
| 3.5    | A3_5                 | อาหารมีหลายราคา  |      | Missing)                 |
| 4      | A4                   | ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม  |      |                          |
| 4.1    | A4_1                 | สถานที่สะอาดถูกสุขลักษณะ   |      |                          |
| 4.2    | A4_2                 | ความสะอาดของโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร                     |      |                          |
| 4.3    | A4_3                 | ความเพียงพอของจำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร               | 1    | น้อยที่สุด               |
| 4.4    | A4_4                 | การจัดโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหารเหมาะสมกับพื้นที่ ไม่แออัด | 2    | น้อย                     |
|        |                      |  | 3    | ปานกลาง                  |
| 4.5    | A4_5                 | สถานที่ในส่วนที่ใช้ประกอบอาหารสะอาด                                  | 4    | มาก                      |
| 4.6    | A4_6                 | มีป้ายแสดงจุดจำหน่ายคุปองชัดเจน                                      | 5    | มากที่สุด                |
| 4.7    | A4_7                 | สถานที่จำหน่ายอาหารมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก                             | 9    | ไม่ตอบ (โดยกำหนดใน       |
| 4.8    | A4_8                 | มีการจัดแบ่งจำนวนร้านอาหารและร้านจำหน่ายน้ำดื่ม เหมาะสม              |      | Missing)                 |
| 4.9    | A4_9                 | ความเพียงพอของจำนวนร้านค้า   |      |                          |
| 4.10   | A4_10                | ความสะอาดของห้องน้ำ  |      |                          |
| 4.11   | A4_11                | บรรยากาศของร้านอาหาร เหมาะสำหรับนั่งรับประทานอาหาร                   |      |                          |
| 4.12   | A4_12                | มีแสงสว่างเพียงพอ  |      |                          |
| 4.13   | A4_13                | มีการตกแต่งร้านค้า สะอาด สวยงาม น่าสนใจ                              |      |                          |

| ข้อที่ | ชื่อตัวแปร<br>(Name) | ความหมาย<br>(Label)                                | รหัส | คำอธิบายรหัส<br>(Value)        |
|--------|----------------------|--|------|--------------------------------|
| 5      | A5                   | ด้านการส่งเสริมการตลาด                             | 1    | น้อยที่สุด                     |
| 5.1    | A5_1                 | มีป้ายรายการอาหารเด่น พิเศษประจำวัน                | 2    | น้อย                           |
| 5.2    | A5_2                 | การแสดงจัดวางอาหารตัวอย่าง                         | 3    | ปานกลาง                        |
| 5.3    | A5_3                 | การให้คำแนะนำและเชิญชวนในรายการ<br>อาหารที่น่าสนใจ | 4    | มาก                            |
|        |                      |  | 5    | มากที่สุด                      |
|        |                      |  | 9    | ไม่ตอบ (โดยกำหนดใน<br>Missing) |

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University