



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กชกร สายใจไทย

สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: Kotchakornsaijai@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ ที่ใช้บริการโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านความสะอาดและความเรียบร้อย 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านความสะอาดและความเรียบร้อย โดยจำแนกตาม เพศ รายได้ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณสถิติเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามทั้งหมด 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ค่า t - test และ One - way ANOVA

ผลของการศึกษานี้ทำให้ทราบถึงผลของความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ ที่ใช้บริการโรงอาหารและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้รวมไปถึงการที่จะทำให้เป็นโรงอาหารที่มีมาตรฐานสากล

1. เวลาในการเข้าใช้โรงอาหารของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ พบว่าโดยภาพรวมของนักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้โรงอาหารอยู่ในระดับ น้อย ($\bar{x}=2.0689$ S.D =0.26843)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา นักศึกษาที่เข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ความถี่ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ โรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

Satisfaction in Using The Cafeteria Service of 4th Year Students in The Field of Police Administration Suan Sunandha Rajabhat University

Kochakorn Saijathai

Department of Police Administration Faculty of Humanities and Social Sciences Suan Sunandha Rajabhat University

Email: Kotchakornsaijathai@gmail.com

Abstract

This research aims to 1). To study the satisfaction of the fourth year students. Police Administration Branch Access to Suan Sunandha Rajabhat University canteen for quality and service, price, location and environment Cleanliness and neatness. 2). To compare satisfaction in quality and service, price, location and environment Cleanliness and neatness by gender, income

Results of this research study Made aware of the satisfaction of the 4th year students Police Administration Branch Which has access to the cafeteria and to be used as a guideline in improving and developing the cafeteria of Suan Sunandha Rajabhat University to be more efficient in service This includes being a cafeteria with international standards.

1). Time for using the cafeteria of the 4th year students Police Administration Branch It was found that overall the students' satisfaction with using the cafeteria were at the level

Little ($\bar{x}=2.0689$ S.D =0.26843)

2). The results of comparing the satisfaction of using the cafeteria Of 4th year students Police Administration Branch Suan Sunandha Rajabhat University The students who used the service per week were different in frequency and were not different.

Keywords : Satisfaction, Cafeteria, Suan Sunandha Rajabhat University



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นสถาบันอุดมศึกษา ที่ใช้ยุทธศาสตร์เชิงรุกเพื่อให้เกิดการจัดการอุดมศึกษามีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของสังคมและนักศึกษา และยังสามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในประเทศและนอกประเทศในท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ในส่วนนโยบายการพัฒนาวิทยาลัยจำเป็นต้องเปลี่ยนทั้งระบบ

จึงได้กำหนดเป้าหมาย และทิศทางเพื่อที่จะสร้างความเข้มแข็ง สู่การเป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำเพื่อปวงชน สามารถเป็นที่พึ่งของชุมชนสังคมและแข่งขันกับมหาวิทยาลัยนานาชาติได้ ปัจจัยหนึ่งที่จะให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ มหาวิทยาลัยจะนึกถึง การจัดการให้มีความอำนวยความสะดวกในเรื่องการให้มีสถานที่ในการจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่มซึ่งเรียกว่า โรงอาหารที่มีการบริการที่ให้ความเป็นกันเองระหว่างร้านค้าเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจกับนักศึกษา ครู อาจารย์ และบุคลากรทั่วไป การดูแลเอาใจใส่นักศึกษาและสนองความต้องการด้วยความเป็นมิตร ความสะอาดรวดเร็ว การมีกิริยาจาสุภาพ การพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล อาหารสะอาดถูกหลักอนามัยและใช้คำพูดที่สุภาพเป็นต้น

เป็นสวัสดิการประเภทหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาสำหรับรับประทานอาหารในพื้นที่สะดวกสบาย รวดเร็ว ปัจจุบันโรงอาหารในโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีจำนวนร้านค้าทั้งหมด 23 ร้าน ระบบบริหารจัดการของโรงอาหารนั้น เป็นการจำหน่ายคูปองแทนเงินสด สำหรับนักศึกษาจะมีบัตรแทนเงินสดตั้งแต่แรกเข้า บุคลากรสามารถเอาเงินสดแลกแทนบัตรได้ โรงอาหารเปิดบริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ตั้งแต่เวลา 06.30-18.00 น. และ ในวันเสาร์และอาทิตย์เปิดบริการตั้งแต่เวลา 07.00-16.00 น.

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบริหารงานตำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้มีการพบว่า บางวันกลุ่มนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบริหารงานตำรวจได้เข้าใช้บริการโรงอาหารเป็นจำนวนมากและน้อยในแต่ละวัน จึงอยากทำการสำรวจความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการโรงอาหารสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบริหารงานตำรวจ ซึ่งผล การศึกษาวิจัยเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นประโยชน์นำไปปรับปรุงการบริการและเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนการบริหารเพื่อ นำไปสู่การพัฒนาการบริการของโรงอาหาร ให้เป็นสถานที่จำหน่ายอาหารที่ได้รับความสะดวกสบายปลอดภัยในการ รับประทานอาหาร ผู้ที่เข้ามาใช้บริการพึงพอใจในเรื่องคุณภาพอาหาร ประทับใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ดูแล และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจถึงที่สุด ตลอดจนทำให้ศูนย์อาหารเป็นสถานที่ที่ จำหน่าย และสิ่งอื่นใดที่ใช้ในการประกอบอาหารสะอาดถูกหลักอนามัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบริหารงานตำรวจในการเข้าใช้บริการโรงอาหารในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม โดยการเปรียบเทียบตาม เพศ รายได้ และความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

วิธีการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 จำนวนนักศึกษา 92 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบริหารงานตำรวจลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557

วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two – stage random sampling) ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบริหารงานตำรวจ จำนวน 92 คน รวมกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 92 คน ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience) ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มนักศึกษาชั้นปีที่ 4

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ รายได้ และความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านความสะอาดและความเรียบร้อยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร ปัญหาการให้บริการโรงอาหาร ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหาร ความพึงพอใจในการ รับบริการ เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

2. สำรวจปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหารโดยการแจกแบบประเมินผล
3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยเพื่อนำมาสร้างเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของร้านอาหาร โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาในครอบคลุมจุดมุ่งหมาย
4. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการร้านอาหาร 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพและบริการ 5 ข้อ ด้านราคา 1 ข้อ ด้านความสะอาดและความเรียบร้อย 3 ข้อ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม 1 ข้อ รวม 10 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามในการตอบแบบสอบถามจำนวน 10 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรด้วยตนเองโดยใช้เวลาในการรวบรวมประมาณ 1 สัปดาห์

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา นำแบบสอบถามมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป spss
2. นำแบบสอบถามที่ส่งรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องไว้โดยนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางการวิเคราะห์ และนำผลการศึกษาที่ได้มาจากการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลในการพรรณนาประชากรที่ศึกษา และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติอ้างอิง

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่ใช้ในการวิจัย

5.1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ รายได้

5.2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวอย่างประชากรเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) ที่ใช้ในการวิจัย

5.3 ใช้ค่า t - test และ One - way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการร้านอาหารของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้ค่า t - test กรณีที่มีตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้ One - way ANOVA ในกรณีที่มีตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างอย่างน้อย 1 คู่ ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

ตารางที่ 1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	24	26.9
หญิง	68	73.91
รายได้		
ต่ำกว่า 5,001	58	63.30
50,001-10,000	25	26.70
10,001-20,000	9	10.00

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 73.91 รองลงมาเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 26.9 และกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่ำกว่า 5,001 คิดเป็นร้อยละ 63.30 รองลงมาเป็นรายได้ 50,00-10,000 คิดเป็นร้อยละ 26.70 และอันดับท้ายเป็นรายได้ 10,001-20,000 คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร

ข้อ	ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	โต๊ะเก้าอี้มีเพียงพอมากหรือน้อย	2.27	.832	น้อย
2.	เวลาในการเข้าใช้บริการโรงอาหารมากหรือน้อย	2.20	.810	น้อย
3.	ร้านอาหารเพียงพอสำหรับนักศึกษาหรือไม่	1.96	.911	น้อย
4.	ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหารต่อสัปดาห์	2.14	.815	น้อย
5.	ความสะอาดในการเข้าใช้บริการร้านอาหาร	2.16	.993	น้อย
6.	อาหารที่ได้รับเหมาะสมกับราคาหรือไม่	2.07	.897	น้อย
7.	การบริการของพนักงานในโรงอาหาร	2.10	.849	น้อย
8.	ความสะอาดของภาชนะในโรงอาหาร	2.01	.772	น้อย
9.	พื้นที่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร	1.93	.700	น้อย
10.	ความสะอาดในโรงอาหาร	1.86	.663	น้อย
	รวม	2.0689	.26843	น้อย

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเข้าใช้โรงอาหารผลการวิเคราะห์พบว่าโดยภาพรวมของนักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้โรงอาหารอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.0689$ S.D =0.26843)



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบริหารงานตำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D	T/f	Sig.	คู่ที่แตกต่าง
เพศ					
ชาย	2.10	0.253	1.041	0.301	-
หญิง	2.04	0.279			
รายได้					
ต่ำกว่า 5,001	2.08	0.301	0.286	0.752	-
50,001-10,000	2.03	0.180			
10,001-20,000	2.09	0.257			

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบริหารงานตำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า sig เท่ากับ 0.301 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างเพศที่เข้าใช้บริการโรงอาหารไม่แตกต่างกันผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบริหารงานตำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามรายได้พบว่า มีค่า sig เท่ากับ 0.752 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ที่เข้าใช้บริการโรงอาหารไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบริหารงานตำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. พบว่านักศึกษาที่ตอบแบบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.91% และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.9% และพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 คิดเป็นร้อยละ 100%

1.1 เวลาในการเข้าใช้โรงอาหารของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบริหารงานตำรวจ พบว่าโดยภาพรวมของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่มีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้โรงอาหารอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.0689$ $S.D =0.26843$)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบริหารงานตำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2.1 พิจารณาจากค่า Sig. = .301 ซึ่งมากกว่า .05 นั้นหมายความว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจและการเข้าใช้โรงอาหารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 พิจารณาจากค่า Sig. = .752 ซึ่งมากกว่า .05 นั้นหมายความว่านักศึกษาที่มีรายได้ไม่แตกต่างกันมีความพึงพอใจและการเข้าใช้โรงอาหารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

อภิปรายผล

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาอภิปรายผลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจำแนกเป็นประเด็นต่างๆได้ ดังนี้

1. เวลาในการเข้าใช้โรงอาหารของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบริหารงานตำรวจ พบว่าโดยภาพรวมของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ความพึงพอใจต่อการเข้าใช้โรงอาหารอยู่ในระดับ น้อยความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ น้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ ตั้งแต่ 3-5 ครั้ง/สัปดาห์ และมากกว่า 5 ครั้ง ขึ้นไป/สัปดาห์ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ใช้บริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจ โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับน้อยนักศึกษามากส่วนใหญ่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 เข้าใช้บริการความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ น้อยกว่า 3 ครั้ง แต่ทั้งนี้ไม่ว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะมีความถี่ในการเข้าใช้บริการต่างกันอย่างไรก็มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับน้อย นักศึกษาที่เข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ความถี่ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่ตรงกับสมมติฐานทั้งเป็นเพราะนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่เข้ามาใช้บริการเวลาใดก็ยังคงใช้บริการในช่วงเวลาเดิมที่มาเรียนในมหาวิทยาลัย เพราะถูกใจในรสชาติของอาหารและราคาถูกเหมาะสมกับปริมาณอาหารที่ได้รับ สอดคล้องกับค่ากล่าวของ จิตตินันท์ เตชะคุปป์ (2539 : 19 - 20)

ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการความพึงพอใจของผู้บริโภค คือผลิตภัณฑ์และบริการจะต้องมีคุณภาพ มีราคาที่เหมาะสม และผู้ให้บริการจะต้องแสดงพฤติกรรมบริการที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคต้องการ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ และด้วยจิตสำนึกของการบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จัดให้มีการปรับปรุงร้านค้าให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษาและความสะดวกในการเข้าใช้บริการ
2. ควรมีการขยายพื้นที่โรงอาหาร โต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอสำหรับนักศึกษาที่ต้องเข้ามาใช้บริการโรงอาหาร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องคุณลักษณะและสุขอนามัยในโรงอาหาร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. ควรศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เอกสารอ้างอิง

- แก้วกานดา แสงพลสิทธิ์. (2546). *ความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพย์ประกันภัย จำกัด(มหาชน)*. ปริญญาโท
บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรุงเทพมหานคร. (2545). *ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร*. สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร. กรุงเทพฯ.
- จิตตินันท์ เตชะคุปป์. (2539). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา สัมปชลิต. (2546). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการร้านมนต์นมสด สาขากรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโท
บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดารา ทีปะपाल. (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

นฤมล มหากลั่น. (2546). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี*. ปริญญาโท กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.