

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Factors Significantly Influencing the Usage of Phuket Rajabhat University Cafeteria

วรเดช กำเหนิดกลาง¹ ศรายุทธ์ ลัดเลีย¹ สมชาย ไชยโคต*² และ วรรัตน์ จงไกรจักร²

Woradech kamnoedklang¹ Sarayut Ladlia¹ Somchai Chaikot*² and Worarat Jongkrajak²

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ และคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต¹

Undergraduate Students, in Business Computer, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University¹

อาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*²

Faculty Member, in Business Computer, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University*²

*Corresponding author, e-mail: Somchai.c@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการใช้บริการโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 2) ความต้องการของนักศึกษาในการใช้บริการโรงอาหาร 3) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงอาหาร และ 5) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโรงอาหาร โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบ่งตามสัดส่วนของนักศึกษาในแต่ละคณะทั้ง 5 คณะ จากนั้นใช้การเลือกแบบสะดวก จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 25 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 คณะวิทยาการจัดการ พฤติกรรมการใช้บริการ มีความถี่ในการใช้บริการโรงอาหารในมหาวิทยาลัย 2-3 วันต่อสัปดาห์ มักใช้บริการในช่วง พักกลางวัน และมีระยะเวลาน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายอาหารเฉลี่ย 50-70 บาท ประเภทอาหารที่สั่งจะเป็นข้าวราดแกง ลักษณะการเข้ามาใช้บริการโรงอาหารส่วนใหญ่ มากกว่า 2 คน ราคาอาหารในโรงอาหารเหมาะสมกับปริมาณในระดับปานกลาง รสชาติอาหารค่อนข้างถูกปาก ภาชนะและอุปกรณ์รับประทานอาหาร สะอาด บริเวณโดยรอบโรงอาหาร สะอาด อุปกรณ์การรับประทานอาหาร พร้อมใช้งาน ถ้าไม่มีที่นั่งสามารถซื้อไปรับประทานที่อื่นได้ ปัญหาที่นึ่งข้าวสุกหรือไม่แข็งแรงภายในโรงอาหารบางครั้ง สำหรับความต้องการในการใช้บริการโรงอาหารโรงอาหาร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านราคา มีความต้องการสูง รองลงมา คือ ด้านคุณภาพอาหารและด้านสิ่งแวดล้อม ในส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านราคามีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพอาหารและด้านสิ่งแวดล้อม ในส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงอาหารภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความเพียงพอมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านการเข้าถึงและด้านสภาพแวดล้อม ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคด้านบรรยากาศ พบว่า บางครั้งไม่เอื้อต่อการพักผ่อนหรือรับประทานอาหารเช้าอย่างผ่อนคลาย รองลงมา คือ มีจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ไม่เพียงพอในเวลาที่มีคนจำนวนมาก และห้องน้ำหรือบริเวณรอบโรงอาหารไม่สะอาด ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการบริหารจัดการโรงอาหารมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้บริการ ความต้องการ ความพึงพอใจ ปัจจัย ปัญหาและอุปสรรค

Abstract

The objectives of this quantitative research were to study (1) the service usage behavior of students at Phuket Rajabhat University cafeteria, (2) the needs regarding cafeteria services, (3) student satisfaction, (4) the factors influencing service usage, and (5) the problems and obstacles encountered. The sample consisted of 384 undergraduate students from years 1 to 4 at Phuket Rajabhat University, selected through stratified proportional sampling by faculty, then purposive sampling. The research instrument was a questionnaire and data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings revealed that most respondents were female aged 21 to 25 and 4th year students in the Faculty of Management Science. Regarding service usage behavior, students typically visited the cafeteria 2 - 3 days per week, usually during lunch breaks, spending less than one hour per visit. The average meal cost was 50 to 70 baht, and the most frequently ordered dish was rice with curry. Most students came in groups of more than two people. Cafeteria food prices were considered moderately appropriate for the portion sizes, the taste was generally satisfactory, and utensils and dining equipment were clean and ready for use. The cafeteria surroundings were also clean. If seats were unavailable, students could purchase food to eat elsewhere. Occasionally, some seating was damaged or unstable. For the needs of cafeteria services, the overall level was moderate, with price being the highest priority, followed by food quality and environmental aspects. Satisfaction with the services was also moderate overall, with price satisfaction highest, followed by food quality and environmental satisfaction. The factors affecting cafeteria usage were rated at a moderate level with adequacy being the most significant factor, followed by accessibility and environmental conditions. The primary problems and obstacles included an atmosphere that did not facilitate comfortable dining, an insufficient number of tables and chairs during peak hours, and unclean restrooms or surrounding areas. These findings can be applied to plan and improve university cafeteria management for greater efficiency to better accommodate students.

Keywords: Service Usage Behavior, Needs, Satisfaction, Factors, Problems and Obstacles

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นสถาบันการศึกษาที่มีนักศึกษาและบุคลากรจำนวนมาก ซึ่งส่งผลให้โรงอาหารมหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญในการรองรับความต้องการด้านอาหารและพื้นที่พักผ่อนของผู้ใช้บริการ การจัดการโรงอาหารที่มีประสิทธิภาพจึงไม่เพียงเกี่ยวข้องกับคุณภาพอาหารเท่านั้นแต่ยังรวมถึงความสะดวกสบาย บรรยากาศ และพื้นที่นั่งที่เอื้อต่อการใช้บริการของนักศึกษาและบุคลากรด้วย ในปัจจุบันพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอาจเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยหลายประการ เช่น ความเร่งรีบในชีวิตประจำวัน ความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ รวมทั้งรูปแบบการใช้พื้นที่นั่ง เช่น การรับประทานอาหารการทำงานกลุ่มหรือการพักผ่อน เป็นต้น นอกจากนี้ นอกเหนือจากปัจจัยด้านพฤติกรรมแล้ว ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงคุณภาพการจัดการและการให้บริการของโรงอาหารโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและเป็นปัจจัยสำคัญต่อการกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องของนักศึกษาและบุคลากร อย่างไรก็ตาม โรงอาหารของมหาวิทยาลัยหลายแห่งยังคงเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์การใช้งานโดยตรง เช่น ความไม่เพียงพอของจำนวนที่นั่ง และโต๊ะอาหาร โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน เป็นต้น ซึ่งเป็นสาเหตุหลักของความแออัดนำมาซึ่งความไม่สะดวกและความเครียดในการใช้บริการ นอกจากนี้ ปัญหาด้านความสะดวก การจัดระเบียบพื้นที่ หรือสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย ได้แก่ ปัญหาความร้อนอบอ้าว (พิชเมล สิริพร, ชนินทร สันดำ, วัชรชาติ นิรุติธรรมธรา และ วีระพล สุขสมบุญ, 2568) ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้การใช้บริการโรงอาหารไม่สะดวกและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของนักศึกษาและบุคลากรโดยตรง

ความพึงพอใจในการใช้พื้นที่สาธารณะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายด้าน โดยเฉพาะด้านกายภาพและการใช้งานสอดคล้องกับการศึกษาของ จารุภา ทิรวรรณ (2565) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความสะดวกสบายของที่นั่ง แสงสว่าง และการถ่ายเทอากาศ เป็นตัวแปรหลักที่กำหนดระดับความพึงพอใจในการใช้พื้นที่นั่งพักผ่อนของนักศึกษา รวมถึงความรู้สึกปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในพื้นที่สาธารณะ ก็มีผลด้วย พฤติกรรมของผู้ใช้บริการยังให้ความสำคัญกับการใช้พื้นที่ในลักษณะ "อเนกประสงค์" มากขึ้น ดังที่ นฤมล ชูช่วย, วิไลมาศ ทิรวรรณ และ ธนากร สุขสมบุญ (2565) ได้ระบุว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ความสะดวก แสงสว่าง และการจัดวางผังที่นั่ง เป็นต้น มีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจใช้พื้นที่ส่วนกลางในสถานศึกษา ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยเรื่องนี้จึงมุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงอาหาร ความพึงพอใจของนักศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้พื้นที่นั่ง และปัญหา-อุปสรรคที่พบในการใช้บริการโรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต อันจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่สามารถใช้พัฒนาพื้นที่โรงอาหารให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตของนักศึกษาและบุคลากร
2. เพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาการใช้บริการโรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
4. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงอาหาร
5. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโรงอาหาร

วิธีการวิจัย

ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตจำนวน 9,784 (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2568) คนโดยใช้สูตร (Yamane, 1973) ในการคำนวณกลุ่มได้เท่ากับ 384 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95. ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 384 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งตามสัดส่วนของนักศึกษาในแต่ละคณะทั้ง 5 คณะ จากนั้นใช้การเลือกแบบตามสะดวก ซึ่งมีคุณสมบัติเป็น นักศึกษา

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่ใช้บริการโรงอาหาร

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,080	42
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2,820	111
คณะวิทยาการจัดการ	3,777	148
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	107	4
คณะครุศาสตร์	1,994	78
รวม	9,784	384

ข้อมูล: สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2568)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามศึกษาเอกสารจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลจากหนังสือ นิตยสาร วารสาร ผลงานวิจัยและอินเทอร์เน็ต นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการศึกษา มาออกแบบเครื่องมือดังกล่าว มีรายละเอียด 6 ตอน ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) พฤติกรรมการใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 3) ความต้องการใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 4) ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 5) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโรงอาหาร และ 6) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้โรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมการแปลผลคะแนนเฉลี่ยตามแนววิธีของ Likert (1961) ดังนี้ 4.51 – 5.00 = ความพึงพอใจมากที่สุด, 3.51 – 4.50 = ความพึงพอใจมาก, 2.51 – 3.50 = ความพึงพอใจปานกลาง, 1.51 – 2.50 = ความพึงพอใจน้อย, 1.00 – 1.50 = ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การตรวจสอบเครื่องมือเพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารธุรกิจ และผู้มีประสบการณ์ จำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างแบบสอบถาม และปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมและสมบูรณ์ การพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงถือว่าเป็นข้อคำถามที่นำไปใช้ได้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุดไป ทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้นำไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีของ Cronbach's Alpha เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ว่า ข้อความในแบบสอบถามควรมี ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น 0.7 ขึ้นไป (Cortina, 1993) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.86

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต สรุปผลได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.7) มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วงระหว่าง 21-25 ปี (ร้อยละ 91.9) ศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 98.2) ศึกษาในภาคปกติ (ร้อยละ 98.2) และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 3,001-7,000 บาท (ร้อยละ 57.6)

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต สรุปผลได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.7) มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วงระหว่าง 21-25 ปี (ร้อยละ 91.9) ศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 98.2) ศึกษาในภาคปกติ (ร้อยละ 98.2) และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 3,001-7,000 บาท (ร้อยละ 57.6)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตของนักศึกษา

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันอยู่ระหว่าง 50-70 บาท (ร้อยละ 50.2) ประเภทอาหารที่นิยมบริโภคมากที่สุด คือ ข้าวราดแกง (ร้อยละ 22.1) โดยส่วนใหญ่จะใช้บริการโรงอาหารประมาณ 2-3 วันต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 28.9) และมักเข้ามาใช้บริการในช่วงพักกลางวัน (ร้อยละ 37.0) ใช้เวลาในการรับประทานอาหารน้อยกว่า 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 35.7) โดยมักมาพร้อมกับเพื่อนจำนวนมากกว่า 2 คน (ร้อยละ 40.4) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าราคาอาหารมีความเหมาะสมกับปริมาณอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 36.5) รสชาติอาหารอร่อยและค่อนข้างถูกปาก (ร้อยละ 28.6) ภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้มีความสะอาดอยู่ในระดับสะอาด (ร้อยละ 39.8) บริเวณโดยรอบโรงอาหารมีความสะอาด (ร้อยละ 39.8) และมีอุปกรณ์ประกอบการรับประทานอาหารที่พร้อมใช้งาน (ร้อยละ 43.8) หากกรณีไม่มีที่นั่งว่าง นักศึกษาส่วนใหญ่จะเลือกซื้ออาหารออกไปรับประทานในบริเวณอื่น (ร้อยละ 35.2) และประสบปัญหาที่นั่งชำรุดหรือไม่แข็งแรงภายในโรงอาหารบางครั้ง (ร้อยละ 35.2)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความต้องการใช้โรงอาหารในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ความต้องการของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย
1. ความต้องการด้านราคา	3.08	0.865	ปานกลาง
2. ความต้องการด้านคุณภาพอาหาร	3.02	0.865	ปานกลาง
3. ความต้องการด้านความสะอาด	2.96	0.827	ปานกลาง
4. ความต้องการด้านสิ่งแวดล้อม	2.98	0.917	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01	0.86	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการใช้บริการโรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านราคา มีความต้องการสูงสุด โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.08) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพอาหาร และด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 2.98) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจของนักศึกษา

ความพึงพอใจของนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านราคา	3.08	0.833	ปานกลาง
2. ความพึงพอใจด้านคุณภาพอาหาร	3.06	0.878	ปานกลาง
3. ความพึงพอใจด้านความสะอาด	2.95	0.880	ปานกลาง
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม	2.97	0.886	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01	0.869	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

นักศึกษาที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านราคามีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.08) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.06) ด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงอาหาร

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการในโรงอาหาร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการในโรงอาหารของนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับการมีอิทธิพล
1. ด้านความเพียงพอ	3.00	0.865	ปานกลาง
2. ด้านสภาพแวดล้อม	2.92	0.890	ปานกลาง
3. ด้านความสะอาด	2.91	0.854	ปานกลาง
4. ด้านการเข้าถึง	2.98	0.881	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95	0.872	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

จากผลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงอาหารภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านความเพียงพอ มีอิทธิพลสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.00) รองลงมา ด้านการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 2.98) และด้านสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 2.92) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการในโรงอาหาร

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโรงอาหาร

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโรงอาหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. บางครั้งอาหารไม่สดหรือเก็บไว้นานเกิน	2.93	1.375	ปานกลาง
2. มีเมนูที่หายากหรือหมดบ่อยจนเกิดความไม่สะดวก	2.99	1.399	ปานกลาง
3. มีเศษอาหารหรือสิ่งสกปรกตกค้างบนโต๊ะหรือพื้นบ่อย	2.97	1.361	ปานกลาง
4. การจัดการขยะไม่เพียงพอหรือทำให้เกิดกลิ่นไม่พึงประสงค์	2.90	1.386	ปานกลาง
5. การสื่อสารระหว่างพนักงานกับนักศึกษาไม่ชัดเจน	3.01	1.329	ปานกลาง
6. การจัดคิวหรือการส่งอาหารไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความสับสน	2.95	1.380	ปานกลาง
7. จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ไม่เพียงพอในเวลาที่มีคนเยอะ	3.03	1.375	ปานกลาง
8. บรรยากาศบางครั้งไม่เอื้อต่อการพักผ่อนหรือรับประทานอาหารอย่างผ่อนคลาย	3.05	1.360	ปานกลาง
9. ห้องน้ำหรือบริเวณรอบโรงอาหารไม่สะอาด	3.02	1.383	ปานกลาง
10. อาหารมีคุณค่าทางโภชนาการเพียงพอสำหรับมื้ออาหาร	2.90	1.326	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97	1.232	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

นักศึกษามีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโรงอาหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บรรยากาศบางครั้งไม่เอื้อต่อการพักผ่อนหรือรับประทานอาหารอย่างผ่อนคลายมีปัญหาสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.05) รองลงมา คือ จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ไม่เพียงพอในเวลาที่มีคนเยอะ (ค่าเฉลี่ย 3.03) และห้องน้ำหรือบริเวณรอบโรงอาหารไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตมักเข้ามาใช้บริการในช่วงพักกลางวัน ช่วงเวลาการใช้บริการที่หนาแน่นซึ่งยืนยันว่า เวลาเรียน/เวลาทำงาน เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการใช้บริการโรงอาหารหลักอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภารดี เสาวแก้ว (2560) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงอาหารสวัสดิการ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลพบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุด คือ ความรวดเร็ว และทำเลที่ตั้ง เนื่องจากผู้ใช้บริการ (นักเรียน/นักศึกษา/บุคลากร) มีเวลาจำกัดส่วนใหญ่ใช้บริการตอนพักกลางวัน ที่ต้องรีบใช้บริการแล้วกลับไปทำงานหรือเรียนต่อ

2. ความต้องการของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยแสดงออกในความต้องการด้านราคา นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการให้ราคาอาหารในโรงอาหารเหมาะสมกับปริมาณที่ได้รับ ต้องการให้ราคาอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับที่จ่ายได้และราคาสอดคล้องกับคุณภาพอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษมล สิริพร, ชนินทร สันคำ, วัชรชาติ นีรุติธรรมธรา และ วีระพล สุขสมบูรณ์ (2568) พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีความอ่อนไหวต่อราคาอาหารสูงมาก จนนำไปสู่การเปรียบเทียบและตัดสินใจว่า จะซื้อในโรงอาหาร (หากคุ้มค่า/จ่ายได้) หรือจะเลือก Food Delivery (หากคุ้มค่ากว่า) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า โรงอาหารไม่ได้เป็นตัวเลือกอันดับแรกต่อไป ในส่วนด้านความต้องการด้านคุณภาพอาหารอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นลำดับรองลงมาจากด้านราคาสะท้อนว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับรสชาติและความคุ้มค่าของอาหาร ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐธรรมนุญ โมลาแสง และ ณีภูริธิดา ตรงดี (2566) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้าน "รสชาติอาหารและความหลากหลาย" เป็นสิ่งที่นักศึกษาให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน โดยผู้วิจัยอภิปรายว่า อาหารที่มีรสชาติดีและมีความหลากหลายของเมนู เป็นปัจจัยดึงดูดขั้นพื้นฐานที่ทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจฝากท้องไว้กับโรงอาหารมหาวิทยาลัย ในส่วนของการต้องการด้านความสะอาดมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญาพัชรกร อินจิรา นิยมธูร, สิทธิพันธุ์ ไชยนิรันดร์ และ บุญส่ง ไขเกษ (2560) ที่เผยแพร่ในวารสารวิจัยรำไพพรรณี (มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี) ซึ่งพบว่า มาตรฐานสุขาภิบาลอาหารและความสะอาดของภาชนะอุปกรณ์ เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานโรงอาหาร โดยปัญหาที่มักพบคือการทำความสะอาดภาชนะและการจัดการเศษอาหารที่ไม่ถูกสุขลักษณะ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค หากมหาวิทยาลัยสามารถควบคุมมาตรฐานความสะอาดนี้ได้ จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและสุขภาพของนักศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญ และในส่วนของความต้องการด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญฤทัย นันเขียว และคณะ (2564) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ และพบว่า ปัจจัยด้าน "สถานที่และสภาพแวดล้อม" (เช่น ความเพียงพอของที่นั่ง แสงสว่าง และการระบายอากาศ) เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง หากสภาพแวดล้อมมีความแออัดหรือร้อนอบอ้าว จะเป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ที่สะท้อนว่านักศึกษาต้องการการปรับปรุงด้านบรรยากาศทางกายภาพให้ดียิ่งขึ้น

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้พื้นที่ภายในโรงอาหาร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจด้านราคา มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารารัตน์ คำทอง (2561) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงอาหารกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา และคุณภาพอาหารสำหรับการใช้บริการโรงอาหารกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในส่วนด้านความสะอาด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลวรรณ ตั้งธนกานต์ (2561) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า ความสะอาดของสถานที่และภาชนะอุปกรณ์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ หากผู้ใช้บริการสามารถรักษามาตรฐานความสะอาดได้ดี จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและลดความกังวลด้านสุขอนามัยของผู้ใช้บริการได้ และในส่วนของด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญฤทัย นันเขียว และคณะ (2564) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการโรงอาหาร โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ระบุว่า ปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เช่น ความเพียงพอของที่นั่ง การระบายอากาศ และแสงสว่าง เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง หากสภาพแวดล้อมมีความโปร่งโล่งและไม่แออัด จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

4. ด้านการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงอาหารภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ต้องการให้มีความปลอดภัย การจัดระเบียบเส้นทางเดินและจำนวนที่นั่งมีเพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทร ประพาส (2561) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชี้ให้เห็นว่า การจัดให้มีสถานที่รับประทานอาหารที่สะดวก สบาย เป็นสวัสดิการสำคัญของมหาวิทยาลัยนักศึกษามีความต้องการให้มีจำนวนโต๊ะและเก้าอี้เพียงพอส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม ต่อการให้บริการโรงอาหารในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อมและความสะอาด แม้จะมีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด แต่ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น ซึ่งหากขาดตกบกพร่องจะกลายเป็นอุปสรรคสำคัญทันที ตามที่ กมลวรรณ ตั้งธนกานต์ (2561) ได้อภิปรายไว้ว่า สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยและความสกปรกจะเป็นตัวผลักดันให้นักศึกษาหนีไปใช้บริการร้านอาหาร

ภายนอกแทน ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรใช้จุดแข็งด้านการเข้าถึง ควบคู่ไปกับการเร่งปรับปรุงกายภาพและความสะอาด เพื่อรักษาฐานผู้ใช้บริการให้มั่นคง

5. ด้านการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการในโรงอาหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผลวิจัย พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคด้านบรรยากาศ บางครั้งไม่เอื้อต่อการพักผ่อนหรือรับประทานอาหารอย่างผ่อนคลาย รวมถึงมีปัญหาด้านห้องน้ำหรือบริเวณรอบโรงอาหารไม่สะอาดและจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญฤทัย นันเขียว (2564) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการโรงอาหารโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปัญหาเรื่องกลิ่นที่เกิดจากเศษอาหารหรือการระบายอากาศที่ไม่ดีส่งผลสุขอนามัยโดยรวม การมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกวุ่นวาย สถานที่นั้น "ไม่สะอาด" และไม่เอื้ออำนวยให้พื้นที่นั่ง ดังนั้น ควรตรวจสอบความสะอาดและซ่อมบำรุงระบบปรับอากาศให้ทำงานเต็มประสิทธิภาพ และ เพิ่มจำนวนที่นั่งในแต่ละรอบ ๆ

ประเด็นปัญหา เรื่อง อาหารไม่สดหรือมีการเก็บไว้นานเกิน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความกังวลต่อคุณภาพของตัวสินค้า ในด้านความสดใหม่ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการจำหน่ายอาหาร ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ กรานกลาง และ ปรียารัตน์ ชัยไววิทย์ (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการของโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และพบว่า ปัจจัยด้าน "ผลิตภัณฑ์" โดยเฉพาะ เรื่อง "ความสดใหม่และความสะอาดของอาหาร" เป็นปัจจัยที่มีระดับความสำคัญสูงสุดต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็น เรื่อง ความหลากหลายและความเพียงพอของรายการอาหาร ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาเรื่องรายการอาหารมีน้อยและอาหารหมดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนว่า ผู้ใช้บริการยังต้องการทางเลือกที่มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐธรรมณู โมลาแสง และ ณีภุชฉิตา ตรงดี (2566) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ซึ่งพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ (รายการอาหาร) เป็นปัจจัยที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะ เรื่อง ความหลากหลายของเมนูอาหารที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการในช่วงเวลาเร่งด่วน เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการบางส่วนตัดสินใจไปใช้บริการภายนอกมหาวิทยาลัยแทน

ประเด็น เรื่อง สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จากผลการวิจัยที่พบปัญหาเรื่องเศษอาหารตกค้างบนโต๊ะและปัญหากลิ่นไม่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ระบบการจัดการสุขาภิบาลในพื้นที่โรงอาหารยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑิรา มูลศรี และ ดาริวรรณ เศรษฐีธรรม (2557) ที่ศึกษา เรื่อง สถานการณ์สุขาภิบาลอาหารของโรงอาหารในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และพบว่า ปัญหาสำคัญที่มีกพบในโรงอาหารคือ การขาดระบบระบายอากาศที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดปัญหากลิ่นคาวเหม็น รวมถึงการขาดระบบดับจับและกำจัดเศษอาหารที่ใช้งานได้จริง ส่งผลให้มีเศษอาหารตกค้างในพื้นที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยด้านกายภาพเหล่านี้ ทั้งเรื่องการระบายอากาศและการจัดการของเสีย เป็นเกณฑ์มาตรฐานสุขาภิบาลอาหารที่สำคัญมาก หากโรงอาหารไม่สามารถควบคุมดูแลให้พื้นที่ปราศจากกลิ่นและเศษอาหารได้ จะส่งผลกระทบต่อสุขลักษณะและความเชื่อมั่นของผู้บริโภค

ประเด็นปัญหา เรื่อง การจัดการขยะและกลิ่นไม่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแม้จะมีค่าเฉลี่ยไม่สูงเท่าด้านอื่น ๆ แต่เป็นประเด็นที่มีความอ่อนไหวต่อสุขอนามัยอย่างมาก ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญาพัชรภร บุญพร้อม และคณะ (2560) ที่ศึกษา เรื่อง การประเมินมาตรฐานสถานที่จำหน่ายอาหาร และพบว่า "การกำจัดขยะและน้ำเสีย" เป็นหนึ่งในเกณฑ์มาตรฐานสุขาภิบาลที่สำคัญที่สุด หากระบบการจัดการขยะไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ถังขยะเต็มล้น หรือไม่ฝาปิดมิดชิด จะก่อให้เกิดกลิ่นเหม็นรบกวนและเป็นแหล่งเพาะพันธุ์พาหะนำโรค

ประเด็น เรื่อง ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานกับนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นหนึ่งในปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเกิน 3.00 สะท้อนให้เห็นว่า เป็นจุดอ่อนที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ กรานกลาง และ ปรียารัตน์ ชัยไววิทย์ (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการของโรงอาหาร และพบว่า ปัจจัยด้าน "การให้ความเชื่อมั่น" และความเอาใจใส่ของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญมาก หากพนักงานมีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน พูดจาไม่มีหางเสียง หรือไม่เต็มใจตอบคำถาม จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่ประทับใจและลดความเชื่อมั่นในการให้บริการลง

ประเด็น เรื่อง ระบบการจัดคิวและการสั่งอาหารอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นถึงข้อบกพร่องใน "กระบวนการให้บริการ และการบริหารจัดการพื้นที่หน้าห้องจำหน่ายอาหาร ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ กรานกลาง และ ปรียารัตน์ ชัยไววิทย์ (2563) ที่ระบุว่า "ความรวดเร็วและการตอบสนอง" เป็นปัจจัยสำคัญ

ของคุณภาพการบริการ หากระบบการจัดคิวไม่มีระเบียบที่ชัดเจน จะส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการได้รับอาหาร และสร้างความสับสนให้กับผู้ใช้บริการว่าควรยืนรอตรงจุดไหน

ประเด็น เรื่อง ปัญหาด้านจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 2 สะท้อนให้เห็นว่า โรงอาหารประสบปัญหาในการบริหารจัดการพื้นที่ ในช่วงเวลาเร่งด่วนอย่างชัดเจน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญฤทัย นันเขียว และคณะ (2564) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร และพบว่า ปัจจัยด้าน "สถานที่และสภาพแวดล้อม" โดยเฉพาะ "ความเพียงพอของที่นั่ง" เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ หากที่นั่งไม่เพียงพอ จะสร้างความกดดันให้ผู้ใช้บริการต้องรีบรับประทานอาหาร หรือต้องยืนรอนาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตและบรรยากาศการพักผ่อน

ประเด็น เรื่อง บรรยากาศที่ไม่เอื้อต่อการพักผ่อนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งถือเป็นปัญหาหลักของผู้ใช้บริการ สะท้อนให้เห็นว่า นักศึกษาไม่ได้มองโรงอาหารเป็นเพียงสถานที่สำหรับรับประทานอาหารเท่านั้น แต่ยังคงคาดหวังให้เป็นพื้นที่สำหรับพักผ่อนหย่อนใจระหว่างรอเรียน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญฤทัย นันเขียว และคณะ (2564) ที่พบว่า ปัจจัยด้าน "สถานที่และสภาพแวดล้อม" เช่น การระบายอากาศ แสงสว่าง และความไม่แออัด เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมาก หากสภาพแวดล้อมมีความร้อนอบอ้าว เสียงดังรบกวน หรือมีความแออัดยัดเยียด จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเครียด และไม่สามารถพักผ่อนได้อย่างที่ตั้งใจ

ประเด็น เรื่อง ปัญหาความสะอาดของห้องน้ำและบริเวณโดยรอบมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 3 รองจากปัญหาบรรยากาศและที่นั่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมเป็นจุดอ่อนสำคัญที่ต้องเร่งแก้ไข ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญจพิชฌกร บุญพร้อม และคณะ (2560) ที่ศึกษาการประเมินมาตรฐานสถานที่จำหน่ายอาหาร และชี้ให้เห็นว่า สุขลักษณะของสถานที่ไม่ได้ครอบคลุมเพียงแค่วิถีอนามัยหรือที่นั่งรับประทานอาหารเท่านั้น แต่ต้องรวมถึง "สิ่งอำนวยความสะดวก" เช่น ห้องน้ำและอ่างล้างมือด้วย หากพื้นที่เหล่านี้สกปรก มีกลิ่นเหม็น หรือน้ำไม่ไหล จะถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานสุขาภิบาลอาหารตามข้อกำหนดของกรมอนามัย

ประเด็นปัญหา เรื่อง คุณค่าทางโภชนาการของอาหารมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในกลุ่ม แม้จะยังอยู่ในระดับปานกลาง แต่สะท้อนให้เห็นว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับประเด็นนี้น้อยกว่าปัญหาด้านกายภาพ (เช่น ที่นั่ง หรือความสะอาด) ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐธรรมบุญ โมลาแสง และ ณัฐธิดา ตรงดี (2566) ที่ศึกษาพฤติกรรมการและความพึงพอใจของนักศึกษา และพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทานอาหารมากที่สุดคือรสชาติอาหารและความคุ้มค่า กล่าวคือในบริบทของมื้ออาหารกลางวันที่เร่งรีบ นักศึกษามักให้ความสำคัญกับ "ความอิ่มท้อง" และ "รสชาติที่ถูกต้อง" มากกว่าการคำนึงถึงสัดส่วนสารอาหารที่ครบถ้วน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มจำนวนชุดโต๊ะ/เก้าอี้ให้มากขึ้น หรือปรับเปลี่ยนรูปแบบของชุดที่นั่งให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการได้จำนวนสูงสุดในพื้นที่จำกัด (เช่น การใช้โต๊ะยาวแทนโต๊ะเดี่ยว) เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่เพียงพอของพื้นที่นั่งในช่วงเวลาเร่งด่วน
2. ควรพิจารณาติดตั้งเครื่องปรับอากาศเพิ่มเติมในบริเวณที่สำคัญ เพื่อลดความร้อนอบอ้าวภายในโรงอาหาร และสร้างสภาพแวดล้อมที่เย็นสบายและผ่อนคลาย
3. ควรเพิ่มจำนวนพัดลมตั้งพื้น/ติดผนัง หรือพัดลมเพดานในบริเวณที่ผู้ใช้บริการแจ้งว่าร้อนอบอ้าวเป็นพิเศษ เพื่อช่วยบรรเทาความร้อนในพื้นที่ และเพิ่มความสะอาดสบายในการใช้บริการ
4. ควรตรวจสอบหลอดไฟที่ชำรุดและเปลี่ยนใหม่ทั้งหมด รวมถึงพิจารณาการติดตั้งไฟเพิ่มเติมเพื่อให้แสงสว่างทั่วถึงไม่มีมืดทึบ และเอื้อต่อการรับประทานอาหาร เพื่อปรับปรุงบรรยากาศให้สว่าง น่าใช้งาน และเพิ่มความปลอดภัยในการเดินและการใช้บริการ
5. แก้ไขปัญหากลิ่นไม่พึงประสงค์สร้างสุขอนามัยที่ดีและเพิ่มความรู้สึกรับประทานอาหาร ควรดำเนินการปรับปรุงระบบระบายอากาศ การจัดการขยะและเศษอาหารอย่างสม่ำเสมอและรวดเร็ว รวมถึงการทำความสะอาดท่อระบายน้ำ และจุดที่มีการสะสมของกลิ่นอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างสุขอนามัยที่ดีและเพิ่มความรู้สึกรับประทานอาหาร
6. เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก (กระดาดชก) เป็นการยกระดับบริการพื้นฐานที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ควรดำเนินการ: จัดเตรียมกระดาดชกไว้จุดบริการส่วนกลาง หรือจัดหาแท่นวางตามโต๊ะอาหารให้เพียงพอเพื่อเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
7. ควรกำหนดมาตรฐานด้านรสชาติ ความสะอาด และวัตถุดิบแก่ผู้ประกอบการร้านค้า รวมถึงมีการประเมินและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพ รสชาติ และมาตรฐานด้านสุขอนามัยของอาหารที่จำหน่ายภายในโรงอาหาร

8. ควรติดตั้งตู้กดน้ำอัตโนมัติหรือจุดบริการน้ำดื่มรีฟิล ที่ได้รับการรับรองความสะอาด ในจุดที่เข้าถึงง่ายและเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อจัดหาน้ำดื่มที่ได้มาตรฐานไว้ให้บริการในจุดที่เข้าถึงง่าย และส่งเสริมสุขอนามัยที่ดีของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ ตังชนกานต์. (2561). ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. ใน *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 5* (น. 508–515). สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ขวัญฤทัย นันเขียว, ปริญญา เพ็ชรรัตน์, ณิชฎา ม่วงฤทธิ์เดช, วรุฒิ ชูชะคำ, เสรี แสงอุทัย และ วีระศักดิ์ แก้วทรัพย์. (2564). การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการโรงอาหาร โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. *วารสารวิชาการวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์*, 5(10), 57–64.
- จารุภา ตีรวรนนท์. (2565). การประเมินคุณภาพสภาพแวดล้อมทางกายภาพของพื้นที่นั่งพักผ่อนกลางแจ้งที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ. *วารสารวิชาการคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สจล.*, 34(1), 1–15.
- ดารารัตน์ คำทอง. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการโรงอาหารกลาง (อาคารนพมาศ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤมล ชูช่วย, วิไลมาศ ตีรวรนนท์ และ ธนากร สุขสมบูรณ์. (2565). ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้พื้นที่ส่วนกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. ใน *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ครั้งที่ 15* (น. 45–60). มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- เบญจวรรณ กรานกลาง และ ปรียารัตน์ ชัยไววิทย์. (2563). คุณภาพการบริการของโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. *วารสารราชพฤกษ์*, 18(2), 11–20.
- ปัญจภัชชพร บุญพร้อม, อินจิรา นิยมธูร, สิทธิพันธุ์ ไชยนันท์ และ บุญส่ง ไชเกษ. (2560). การประเมินมาตรฐานสถานที่จำหน่ายอาหาร: กรณีศึกษา โรงอาหารวิทยาลัยเทคโนโลยีสุขภาพและบริการกรุงเทพ. *วารสารวิจัยรัฐไพพรรณี*, 11(2), 177–186.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดบุคลิกภาพ*. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชมล สิริพร, ชนินทร สันดำ, วัชรชาติ นิรุติธรรมธา และ วีระพล สุขสมบูรณ์. (2568). พฤติกรรมการใช้บริการ Food Delivery ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. ใน *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ ครั้งที่ 15* (น. 98–105). วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้.
- ภารดี เส้าแก้ว. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงอาหารสวัสดิการของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 11(2), 150–165.
- มณฑิรา มุลศรี และ ดาวิวรรณ เศรษฐธรรม. (2557). สถานการณ์สุขาภิบาลอาหารของโรงอาหารในมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 7(1), 22–30.
- รัฐธรรมบุญ โมลาแสง และ ณิชฎา ตรงค์ดี. (2566). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 3(1), 69–76.
- สุนทร ประพาส. (2561). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Cortina, J. M. (1993). *What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98–104. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.1.98>
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). Harper & Row.