



# ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี ต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย The Satisfaction of Undergraduate Students towards the Food Center at University of the Thai Chamber of Commerce (UTCC)

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เยาวรักษ์ สุขวิบูลย์
- กลุ่มวิชาการบัญชีสำหรับหน่วยงานภาคธุรกิจ (บัญชีการเงิน)
- คณะบัญชี
- มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- .
- **Assistant Professor Yaowarak Sukwiboon**
- Department of Corporateaccounting
- School of Accountancy
- University of the Thai Chamber of Commerce
- E-mail: yaowarak\_\_suk@utcc.ac.th

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยและศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาร้านอาหารภายในศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านคุณภาพและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยจำแนกนักศึกษาตาม เพศ ระดับชั้นปี อายุ คณะที่ศึกษา ระดับรายได้ และความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test, One Way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD ผลการวิจัย ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยฯ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยฯ ในด้านอาหาร ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ระดับ

ความพึงพอใจด้านราคา คือ ราคามีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขายอาหารภายในศูนย์อาหาร พบว่า ด้านคุณภาพอาหาร ด้านราคาของอาหาร ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาร้านขายอาหารภายในศูนย์อาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการศูนย์อาหารต่อสัปดาห์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์อาหารในภาพรวม ด้านราคาและด้านสถานที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ชั้นปี คณะที่ศึกษา และระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อศูนย์อาหาร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ นักศึกษาปริญญาตรี ศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

## Abstract

The objectives of this research were to investigate the satisfaction level of undergraduate students towards the food center at University of the Thai Chamber of Commerce (UTCC), to study their opinions towards the problems of food shops in the center and to compare their satisfaction of food quality and services, prices, places and physical environment, and marketing promotion. The samples were 400 undergraduate students, classified according to gender, age, year of study, field of study and school, and frequency of visits per week. Questionnaires were used as the research tool. The percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA and Multiple Comparison using Least Significant Difference (LSD) were used for data analysis. The results of the study were that 1. the students' satisfaction with food, prices, places and marketing promotion was at a moderate level. They were satisfied with the prices as they were appropriate compared with the quality of the food. The students' overall satisfaction with food quality, prices, service quality and places was at a moderate level. 2. the respondents' opinions towards the problems of the food shops in the UTCC Food Center were at a moderate level. As for the results of the hypothesis testing, it was found that the respondents who differed in the frequency of visits per week to the food center had different overall satisfaction levels in the areas of price, and place at 0.05 significant level. In addition, there were no statistical significances among the respondents with different genders, ages, years of study and monthly income who had different satisfaction levels towards the food center.

**Keywords:** Satisfaction, Undergraduate Students, Food Center at the University of the Thai Chamber of Commerce (UTCC)

## บทนำ

อาหาร เป็นสิ่งที่เรารับประทานเข้าไปแล้วทำให้เกิดประโยชน์ต่อร่างกายในด้านต่าง ๆ และเป็นปัจจัยหนึ่งที่จำเป็นต่อชีวิตที่ช่วยทำให้ร่างกายเจริญเติบโต แข็งแรง สมบูรณ์ สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ อาหารที่รับประทานเข้าไปเมื่อร่างกายย่อยแล้วจะให้ประโยชน์ต่อร่างกาย ช่วยให้ร่างกายเจริญเติบโต ช่วยสร้างกล้ามเนื้อ สมออง กระดูก ผิวหนัง ให้พลังงานและความอบอุ่นต่อร่างกายในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเดิน การเล่นกีฬา การทำงานบ้าน การใช้ความคิด ช่วยซ่อมแซมส่วนต่าง ๆ ของร่างกายที่สึกหรอ สร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ร่างกายในการต้านทานโรคต่าง ๆ ทำให้มนุษย์เราไม่เจ็บป่วยง่าย นอกจากนี้ยังช่วยทำให้การทำงานของอวัยวะภายในร่างกายทำงานเป็นปกติ นับได้ว่าเรื่องอาหารนั้นถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ของคนไทย ปัจจุบันการรับประทานอาหารให้ถูกต้องตามหลักของโภชนาการและถูกสุขอนามัยตามนโยบายอาหารปลอดภัยของชีวิตคนในสังคมเมืองซึ่งมีความเร่งรีบในการดำเนินชีวิต จำเป็นต้องใช้บริการศูนย์อาหารซึ่งเป็นสถานที่ที่เกิดขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในสังคมปัจจุบัน เพราะช่วยอำนวยความสะดวกในการเลือกซื้ออาหาร ศูนย์อาหารมีอาหารให้บริการมากมายหลากหลายประเภท ปัจจุบันมีการเปิดศูนย์อาหารหลายแห่งไม่ว่าจะในศูนย์การค้า โรงภาพยนตร์ บริษัท สถานพยาบาล สถานศึกษา รวมถึงมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2483 ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ เลขที่ 126/1 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดินแดง กรุงเทพฯ เปิดสอนระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ประกอบไปด้วย 8 คณะวิชา ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์

และคณะนิติศาสตร์ ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ มีวิสัยทัศน์ในการมุ่งเป็นสถาบันชั้นนำด้านธุรกิจเอเชีย ด้วยจำนวนนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยฯ มีจำนวนมาก มหาวิทยาลัยฯ ได้คำนึงถึงสวัสดิการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการศึกษาและการทำงานของบุคลากร ได้จัดให้มีการบริการ อาทิเช่น ห้องพยาบาล แพทย์เวร สถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) สำหรับนักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา ห้องสมุด ห้องสำหรับนั่งพักบริการนักศึกษา (Lounge) และศูนย์อาหาร (Food Fair) ภายในมหาวิทยาลัยฯ ตั้งอยู่บริเวณอาคาร 6 ชั้น 1 บริการอาหารนานาชาติในช่วงมื้อกลางวันและมื้อเย็นสำหรับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งถูกสุขลักษณะและสะดวกสบายดีดีเครื่องปรับอากาศ มีร้านอาหารมากกว่า 10 ร้านค้าให้เลือกรับประทาน เปิดบริการตั้งแต่ 7.00-18.00 น. ทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ นอกจากนี้ บริเวณรอบนอกมหาวิทยาลัยฯ มีร้านอาหารที่ได้มาตรฐานอยู่หลากหลายประเภท รวมถึงร้านอาหารอิสลาม ที่ปรุงอาหารถูกหลักตามศาสนา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยฯ ที่ต้องดูแลให้ดี ความสะอาดและความปลอดภัยของอาหารที่จำหน่ายภายในศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยฯ นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อสุขอนามัยของนักศึกษา บุคลากร เพื่อให้ได้รับประทานอาหารที่สะอาดและปลอดภัย ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของการให้บริการรวมไปทั้งคุณภาพอาหารภายในศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยฯ ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์อาหารของมหาวิทยาลัยฯ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวความคิด เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี คณะที่ศึกษา ระดับรายได้ ความถี่ในการใช้บริการศูนย์อาหาร

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) เป็นความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ด้านอาหาร ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด

### กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ (IV)

##### ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ชั้นปี
- 4) คณะที่ศึกษา
- 5) ระดับรายได้
- 6) ความถี่ในการใช้บริการศูนย์อาหาร

#### ตัวแปรตาม (DV)

##### ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

- 1) ด้านอาหาร
- 2) ด้านราคา
- 3) ด้านสถานที่
- 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด

##### ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาร้านขายอาหารภายในศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

- 1) ด้านคุณภาพอาหาร
- 2) ด้านราคาของอาหาร
- 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่การให้บริการ

## วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาปริญญาตรีภาคปกติของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาหาร ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาร้านอาหารภายในศูนย์อาหาร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพอาหาร ด้านราคาของอาหาร ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่การให้บริการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ด้วยค่า T-test และ F-test และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD

## ผลการวิจัย

### ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยฯ

นักศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ด้านราคา รองลงมา คือ ด้านอาหาร ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ ตามลำดับ ในด้านราคา ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ราคาอาหารที่มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ รองลงมา คือ

ราคาอาหารมีให้เลือกหลายราคา ปริมาณอาหารมีความเหมาะสม และอันดับสุดท้าย คือ มีป้ายกำหนดราคาที่ชัดเจน ในด้านอาหาร ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ความสะอาดของภาชนะบรรจุอาหาร ซ้อน ล้อม ฯลฯ รองลงมา คือ อาหารสะอาด ปลอดภัย ถูกสุขอนามัย และอันดับสุดท้าย คือ มีบริการตู้น้ำดื่มฟรีเพียงพอ ส่วนด้านสถานที่ ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ศูนย์อาหารตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม รองลงมาคือ การจัดโต๊ะเก้าอี้เหมาะสมกับพื้นที่ ไม่แออัด อากาศถ่ายเทได้สะดวก และอันดับสุดท้ายคือ ศูนย์อาหารมีที่นั่งเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของร้านอาหารในศูนย์อาหาร รองลงมา คือ พนักงานและผู้จำหน่ายอาหารบริการดีเป็นที่ประทับใจ และอันดับสุดท้าย คือ มีการจัดแสดงอาหารตัวอย่าง

### ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาร้านอาหารภายในศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยฯ

นักศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาร้านอาหารภายในศูนย์อาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านคุณภาพอาหาร และด้านราคาของอาหาร ตามลำดับ ในด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาอันดับแรก คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมา คือ ความสะอาดรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และอันดับสุดท้าย คือ มารยาท

ของผู้ให้บริการ สำหรับด้านสถานที่การให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ปัญหาอันดับแรกคือ บรรยากาศและสภาพแวดล้อม รองลงมา คือ ความสะอาดบริเวณร้านอาหาร อันดับสุดท้าย คือ ความสวยงามของสถานที่ ในด้านคุณภาพอาหาร ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาอันดับแรก คือ รสชาติอาหาร รองลงมา คือ ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์การทำอาหาร และอันดับสุดท้าย คือ ความสะอาดของอาหาร ส่วนด้านราคาอาหาร ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาอันดับแรก คือ ความเหมาะสมของปริมาณอาหารกับราคา รองลงมา คือ มีป้ายแสดงราคาอาหารชัดเจน และอันดับสุดท้าย คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพอาหาร

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปี คณะที่ศึกษา ระดับรายได้ และความถี่ในการเข้าไปใช้บริการศูนย์อาหารต่อสัปดาห์ สรุปได้ ดังนี้

นักศึกษานิยมปริญญาตรีที่มีเพศ อายุ ชั้นปี คณะที่ศึกษา และระดับรายได้ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ด้านอาหาร ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความถี่ในการเข้าไปใช้บริการศูนย์อาหารต่อสัปดาห์นั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักศึกษานิยมปริญญาตรีที่มีความถี่การใช้บริการศูนย์อาหารต่อสัปดาห์ต่างกันมีระดับความ

พึงพอใจต่อศูนย์อาหาร ด้านอาหาร และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในด้านภาพรวม ด้านราคา และด้านสถานที่ พบว่า นักศึกษานิยมปริญญาตรีที่มีความถี่การใช้บริการศูนย์อาหารต่อสัปดาห์ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อศูนย์อาหาร ในภาพรวม ด้านราคา และด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า นักศึกษานิยมปริญญาตรีที่มีความถี่การใช้บริการศูนย์อาหารต่อสัปดาห์ 3-5 วัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์อาหาร ด้านราคา มากกว่า นักศึกษานิยมปริญญาตรีที่มีความถี่การใช้บริการศูนย์อาหารต่อสัปดาห์มากกว่า 5 วัน

นักศึกษานิยมปริญญาตรีที่มีความถี่การใช้บริการศูนย์อาหารต่อสัปดาห์ 3-5 วัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์อาหาร ด้านสถานที่ มากกว่า นักศึกษานิยมปริญญาตรีที่มีความถี่การใช้บริการศูนย์อาหารต่อสัปดาห์มากกว่า 5 วัน และนักศึกษานิยมปริญญาตรีที่มีความถี่การใช้บริการศูนย์อาหารต่อสัปดาห์ 3-5 วัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์อาหาร โดยภาพรวม มากกว่า นักศึกษานิยมปริญญาตรีที่มีความถี่การใช้บริการศูนย์อาหารต่อสัปดาห์มากกว่า 5 วัน

### อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษานิยมปริญญาตรีต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีประเด็นที่น่าสนใจจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาหาร ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด นำมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

ด้านอาหาร นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อความสะอาดของภาชนะ



บรรจุอาหาร ซ้อน ล้อม ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ชนิษฐา เทพบันเทิง (2547) ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการศูนย์อาหารของผู้บริโภคในห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ สาขางามวงศ์วาน พบว่า ผู้มาใช้บริการใช้ปัจจัยการตัดสินใจ คือ วิธีการปรุงอาหารของร้านอาหารในศูนย์อาหารเป็นอันดับแรก รองลงมาภาชนะบรรจุอาหารมีความสะอาด

ด้านราคา นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย คมชาญ เจือจ้อย (2551) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการให้บริการร้านอาหารที่อยู่ภายในศูนย์อาหาร บริษัท อนันดา ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าราคามีความเหมาะสมกับปริมาณอาหาร รองลงมา คือ ราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพอาหาร และราคา มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539: 19-20) ที่กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค คือ ผลិតภัณฑ์และการบริการจะต้องมีคุณภาพ มีราคาที่เหมาะสม และผู้ให้บริการจะต้องแสดงพฤติกรรมการบริการที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคต้องการ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ และด้วยจิตสำนึกของการบริการ

ด้านสถานที่ นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อศูนย์อาหารที่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย วีระศักดิ์ เหล่าพักจันทร์ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมด้าน

สถานที่ในระดับมากที่สุด ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือความเพียงพอในการรองรับลูกค้า

ด้านส่งเสริมการตลาด นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของร้านขายอาหารภายในศูนย์อาหาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย รสสุคนธ์ รสชะเอม (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารในตลาดกลางเพื่อเกษตรกร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านอาหาร มหาวิทยาลัยฯ ควรแจ้งให้ผู้ประกอบการจัดทำรายการอาหารให้มีความหลากหลาย และมีคุณภาพ เน้นความสด และใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาปรุงอาหาร นอกจากนั้น มหาวิทยาลัยฯ ควรจัดหาหรือเพิ่มเติมบริการตู้น้ำดื่มฟรีให้เพียงพอ และดูแลเรื่องความสะอาดและปลอดภัยของตู้น้ำดื่ม
2. ด้านราคา มหาวิทยาลัยฯ ควรแจ้งให้ผู้ประกอบการตั้งราคาอาหารที่เหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ ตลอดจนระบุราคาอาหารแต่ละประเภทให้ชัดเจน
3. ด้านสถานที่ มหาวิทยาลัยฯ ควรจัดให้มีที่นั่งเพียงพอและเพิ่มจำนวนร้านขายอาหารภายในศูนย์อาหารให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา เพื่อให้มีอาหารหลากหลายเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้น มหาวิทยาลัยฯ ควรดูแลความสะอาดของสถานที่

การให้บริการของร้านอาหาร รวมทั้งเพิ่มความสวยงามและทันสมัยภายในศูนย์อาหาร

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการส่งเสริมการตลาดเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการร้านอาหารควรจัดให้มีการแจ้งรายการอาหารล่วงหน้า เสนอรายการอาหารใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น มีป้ายรายการอาหารเด่นพิเศษ อาหารประจำวัน ราคาของอาหารแต่ละเมนูหรือมีการจัดแสดงอาหารตัวอย่าง เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรสำรวจความต้องการของนักศึกษาในด้านต่างๆ ที่ควรจะมีในศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยต่อศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

3. ควรศึกษารูปแบบการบริหารงานศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยที่เหมาะสม

4. ควรศึกษาต้นทุน และผลตอบแทนของการบริหารงานศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2556 ได้รับความกรุณาจากอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจอ่านให้คำแนะนำและได้รับความเอื้อเฟื้อจาก รองศาสตราจารย์ ดร. วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

### บรรณานุกรม

Bremen, A.J. 1900. "The Influence of Health Belief on Eating Behavior in Children and Adolescents." **Dissertation Abstracts International** 50: 2393-A.

Chowivattana, Isaree. 1997. "The Graduates' Satisfaction with Undergraduate Program, School of Accountancy, University of the Thai Chamber of Commerce." **University of the Thai Chamber of Commerce Journal** 26, 1: 90-113. (in Thai).

อิสริย์ไชร์วิวัฒนา. 2549. "ความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย." **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย** 26, 1: 90-113.

Duangkhamsan, Buppa. 2012. "The Satisfaction of Regular Undergraduate Students of Krirk University towards the Campus Cafeteria." Master's independent study, Faculty of Business Administration, Krirk University. (in Thai).

บุปผา ดวงคำแสน. 2555. "ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีภาคปกติมหาวิทยาลัยเกริกที่มีต่อร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัย." **สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก**.

Feldman, R.H.L. 1983. "Communication Nutrition to High School Students in Kenya." **Journal of School Health** 53, 2: 140-143.



- Inkhao, Duangtawan. 2010. "Consumption of Krirk's Students." Master's independent study, Faculty of Business Administration, Krirk University. (in Thai).
- ดวงตะวัน อินทขาว. 2553. "การบริโภคของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเกริก." สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เกริก.
- Juejoy, Komchan. 2008. "Employee Satisfaction towards Service of Restaurants at Ananda Development Co., Ltd." Master's independent study, Phranakhon Rajabhat University. (in Thai).
- คมชาญ เจือจ้อย. 2551. "ความพึงพอใจของพนักงาน ในการให้บริการร้านอาหารที่อยู่ภายในศูนย์ อาหาร บริษัท อนันดา ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด." สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร.
- Laopakchan, Veerasak. 2009. "Customer Satisfaction with Bang Kruay Plapao Restaurant in Nonthaburi." Master's thesis, Dhonburi Rajabhat University. (in Thai).
- วีระศักดิ์ เหล่าพักจันทร์. 2552. "ความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี." วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- Maslow, A.H. 1968. **Toward a Psychology of Being**. 2<sup>nd</sup> ed. New York: Van Nostrand.
- Rodcha-ame, Rodsukont. 2010. "Factors Affecting Behaviors and Customer Satisfaction with Services at Central Market of Agriculture in Phra Nakhon Si Ayutthaya." Master's thesis, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. (in Thai).
- รสสุคนธ์ รสชะเอม. 2553. "ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม และความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ร้านอาหารในตลาดกลางเพื่อเกษตรกร จังหวัด พระนครศรีอยุธยา." วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร-ศรีอยุธยา.
- Root, D.B. 1987. "The Relationship of Nutrition Knowledge to Eating Behavior Patterns among OHIO Sophomores and Seniors." **Dissertation Abstracts International** 48: 569-A.
- Techaku, Jitnun. 1996. "Attitude and Satisfaction with Services." In **Psychology for the Hospitality Industry**, pp.19-20. Nonthaburi: Sukhothaimathirat Open University. (in Thai).
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. 2539. "เจตคติและความ พึงพอใจในการบริการ." ใน **เอกสารการสอนชุด วิชาจิตวิทยาการบริการ, หน่วยที่ 8-15**, หน้า 19-20. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช.
- Thailand. Department of Health. Bureau of Food and Water Sanitation. 2013. **Regulatory Requirements for Food Sanitation of Canteen** [Online]. Available: <http://foodsana.namai.moph.go.th/main.php?filename=school2>. (in Thai).
- กรมอนามัย. สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ. 1 พฤศจิกายน 2556. **ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร สำหรับโรงอาหาร** [ออนไลน์].

เข้าถึงจาก: <http://foods.anamai.moph.go.th/main.php?filename=school2>

Thepbunteng, Khanitha. 2004. "Decision Making Factors in Using Food Center of Consumers at The Mall Department Store, Ngamwongwan." Master's independent study, Graduate School, Suan Dusit Rajabhat University. (in Thai).

ชนิษฐา เทพบันเทิง. 2547. "ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการศูนย์อาหารของผู้บริโภคในห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขางามวงศ์วาน." ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

Thomas, J.O., and Earl, S.W. 1995. "Why Satisfied Customer Defect." **Havard Business Review** November-December: 1-14.



**Assistant Professor Yaowarak Sukwiboon** is currently working as a lecturer at School of Accountancy, University of the Thai Chamber of Commerce (UTCC). She obtained her Bachelor's Degree in Financial Accounting from School of Accountancy, UTCC, and received her Master's Degree in Business Administration (Financial Accounting) from Kasetsart University. She teaches Seminar in Financial Accounting.