

การวัดความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการ โรงอาหารกลางในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

โดย นางสาวอริรัตน์ ทองเทพ

นางสาวจุฑามาศ ก่ายไรสง

บทคัดย่อ

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบหลักการและเทคนิควิธีการวัดความพึงพอใจ และหาความต้องการลูกค้าในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้สามารถสร้างเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจลูกค้าได้และเพื่อเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงได้

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเป็นการวัดความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการ โรงอาหาร ประกอบด้วย นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งมีจำนวน 12,300 คน และบุคลากรจำนวน 1,100 คน โดยการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะ นำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973:125) มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 235 คน และเพศชาย จำนวน 156 คน ซึ่งประกอบด้วยนักศึกษา จำนวน 373 คน มีระดับการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี จำนวน 368 คน รองลงมามี การศึกษาปริญญาโท จำนวน 5 คน ตามลำดับ อาจารย์ จำนวน 16 คน และเป็นนักวิจัย/บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 11 คน
2. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการโรงอาหารกลาง 1 จำนวน 400 คน เคยใช้บริการโรงอาหารกลาง 2 จำนวน 353 คน
3. ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงอาหารกลาง 1 และโรงอาหารกลาง 2 พบว่าโดยรวมแล้วผู้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงอาหารกลาง 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
4. ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงอาหารกลาง 1 และโรงอาหารกลาง 2 พิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า แม้ว่าโรงอาหารกลาง 1 ซึ่งตั้งขึ้นก่อนโรงอาหารกลาง 2 และมีความแออัดมากแต่ ผู้ใช้บริการพึงพอใจในโรงอาหารกลาง 1 มากกว่าโรงอาหารกลาง 2 ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก ด้านคุณภาพอาหาร ด้านอาคาร,สถานที่ ซึ่งอาจเนื่องจากโรงอาหารกลาง 1 ถูกสร้างขึ้นมาก่อนจึงมีการพัฒนา และมีความพร้อมในด้านดังกล่าวมากกว่าแต่ในด้านอื่นๆ อันได้แก่ ด้านความสะอาด ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบริการของโรงอาหารกลาง 2 มากกว่าโรงอาหารกลาง 1 ซึ่งอาจเนื่องจากโรงอาหารกลาง 1 สร้างนานกว่าโรงอาหารกลาง 2 การดูแลความสะอาดของอาหาร เครื่องดื่ม และอาคารสถานที่ถูกให้ความสำคัญน้อยลง เนื่องจากความเคยชิน สำหรับโรงอาหารกลาง 1 ด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านความสะอาด และโรงอาหารกลาง 2 ด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้บริการโรงอาหารกลาง 1 ที่มีต่อลักษณะการให้บริการด้านต่างๆ สูงกว่าโรงอาหารกลาง 2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
6. ผู้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
7. ผู้บริการ ที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพอาหาร โรงอาหารกลาง 1 และโรงอาหารกลาง 2 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
8. ผู้บริการโรงอาหารกลาง 1 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคืออาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกับนักศึกษปริญญาตรี และปริญญาโท และด้านอาคาร,สถานที่นั้นอาจารย์มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษปริญญาตรี และปริญญาโท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
9. ผู้บริการโรงอาหารกลาง 2 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคืออาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกับนักศึกษปริญญาตรี และปริญญาโท และด้านคุณภาพอาหารนั้นนักศึกษปริญญาตรีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับนักศึกษปริญญาโท และนักศึกษปริญญาโทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับนักวิจัย/บุคลากรสายสนับสนุนด้วย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

The satisfaction of students and personnel services in Ubon Ratchathani University Canteen.

By Miss Areerat Thongtep ID. 50138510
Miss Chutamas Kaythaisong ID. 50138514

ABSTRACT

This project was aimed to examine satisfaction of students and personnel services in Ubon Ratchathani University Canteen , and methods of measuring satisfaction. And identify customer needs in various formats. In order to created a customer satisfaction survey tools and to collected data. The purposive subjects were accidental selected from university students and personnel of 12,300 people and consisted of 1,100 students and personnel who used Ubon Ratchathani University Canteen. Data were collected in May 2010. Self-made questionnaires were employed to gather data. Data analysis was performed using descriptive statistics,Indepent t-test, and Anova for hypothesis testing. The results revealed that :

- 1. the Most of the user were female, of 235 people and males of 156 people, including students, 373 samples, the level of education at the bachelor level of 368 patients, followed by a study Master of the 5 and 16, respectively, the number of teachers and researchers / supporting staff of 11.
- 2. Most users ever Canteen Service 1 400 people were using services Canteen 2 of 353 people.
- 3. The results of the satisfaction of service users Canteen 1 and Canteen 2 showed that the overall user satisfaction to the services of Canteen 1 and 2 were not different. The satisfaction were at moderate level.
- 4. Results of the satisfaction of service users and Canteen 1 Canteen 2 analysis for each side will find it. Although a central plant which symptoms prior to Canteen 2 and is very crowded but

User satisfaction in Canteen 1 Canteen 2 more in the service of officers. Process. Steps to service The facility Quality food Building, place This may be due to a central cafeteria was built before the development. And the availability of the over, but in other areas including the cleanliness. Users satisfied with the services of Canteen 2 more Canteen 1, which may be due to Canteen 1 to build a reputation over Canteen 2: Clean food, beverages and buildings that are focused less Due to familiarity Canteen for an improvement in most of the clean Canteen 2 and the most improvement in facilities.

5. Satisfaction average users a central cafeteria on the characteristics of service areas. Canteen than 2 significant at 0.05.

6. Users, both males and females, most were satisfied with the services did not differ significantly at 0.05.

7. Users who is a teacher. And undergraduate students. The satisfaction of providing quality food and Canteen 1 Canteen. 2 were not different. The level of significance 0.05.

8. Users Canteen 1 at different educational levels. Levels of satisfaction vary in amenities are teachers are satisfied with the services with different undergraduate and graduate, and the building, place, teachers were satisfied had a statistically significant .

9. Users Canteen 2 at different educational levels. Levels of satisfaction vary in amenities are teachers are satisfied with the services with different undergraduate and graduate, and the quality of food that undergraduate students' satisfaction of services. difference with a graduate student. And graduate students were satisfied with the service with different researchers / supporting staff had a statistically significant .