

## สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ

ศูนย์อาหาร ชั้น 2 อาคาร 40 ปี มจพ. (KMUTNB FOOD CENTER) ประจำปีการศึกษา 2565

### กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี

\*\*\*\*\*

การประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์อาหาร ชั้น 2 อาคาร 40 ปี มจพ. (KMUTNB FOOD CENTER) ประจำปีการศึกษา 2565 การประเมินครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานภาพของเพศ, สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม, ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถาม 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ

#### 1. การรวบรวมข้อมูล

ผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์ให้กับนักศึกษาและบุคลากร มีผู้เข้าร่วมตอบกลับมา จำนวน 414 คน

#### 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ประเมินได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าความถี่ โดยสรุปมาเป็นค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percent = %)
2. ค่าเฉลี่ย Mean = ( $\bar{X}$ )
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)

รายงานผลข้อมูลจะวิเคราะห์ความพึงพอใจในเรื่องต่างๆ สามารถแบ่งระดับค่าคะแนน และระดับความพึงพอใจได้เป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อยที่สุด

### ผลการวิเคราะห์

#### ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- เพศชาย	232	56.04
- เพศหญิง	182	43.96
<b>รวม</b>	<b>414</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม</b>		
- นักศึกษา	389	93.96
- บุคลากร	25	6.04
<b>รวม</b>	<b>414</b>	<b>100.00</b>
<b>ร้านอาหารที่รับบริการ ประเภทข้าว</b>		
ร้านที่ 1 ข้าวไข่เจียวทรงเครื่อง	29	7.00
ร้านที่ 12 ข้าวราดแกง	22	5.31
ร้านที่ 16 อาหารนานาชาติ	99	23.91
ร้านที่ 17 ข้าวแกงอิสลาม	19	4.59
ร้านที่ 18 ข้าวราดแกง	5	1.21
ร้านที่ 19 อาหารตามสั่ง ราดหน้า	5	1.21
ร้านที่ 2 ข้าวมันไก่	36	8.70
ร้านที่ 21 ข้าวหมูแดง/พะหมี่/แกงเขียว	40	9.66
ร้านที่ 24 ข้าวไก่กรอบ/หมูกรอบ	10	2.42
ร้านที่ 4 ข้าวขาหมู อาหารจานเดียว	49	11.84
ร้านที่ 5 ส้มตำ/ลาบ/น้ำตก	8	1.93
ร้านที่ 7 อาหารมังสวิรัต	2	0.48
ร้านที่ 8 ข้าวแกงปักษ์ใต้	70	16.91
ร้านที่ 9 อาหารตามสั่ง	20	4.83
<b>รวม</b>	<b>414</b>	<b>100.00</b>

### ร้านอาหารที่รับบริการ ประเภทก๋วยเตี๋ยว

ร้านที่ 11 ก๋วยเตี๋ยวหมู/ต้มยำ/น้ำตก	159	38.41
ร้านที่ 14 ก๋วยเตี๋ยวหมู/เย็นตาโฟ	72	44.20
ร้านที่ 6 ก๋วยเตี๋ยวหมู/น้ำตก	183	17.39
<b>รวม</b>	<b>414</b>	<b>100.00</b>

### ร้านอาหารที่รับบริการ ประเภทขนมและน้ำดื่ม

ร้านที่ 10 น้ำผลไม้/ชาเย็น/ชาเขียว	94	22.71
ร้านที่ 15 กาแฟ/ชา/โอวัลติน	43	10.39
ร้านที่ 22 น้ำผลไม้/ไอศกรีม	46	11.11
ร้านที่ 23 ขนมหวาน/ผลไม้/น้ำปั่น	31	7.49
ร้านที่ 3 น้ำผลไม้/น้ำปั่น	200	48.31
<b>รวม</b>	<b>414</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 56.04 เพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 43.96 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 93.96 บุคลากร จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.04

### ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของสถานที่	4.17	0.71	มาก
2. ความสะอาดของอาหาร/ภาชนะ	4.22	0.71	มาก
3. การให้บริการของร้านค้า	4.33	0.74	มาก
4. ความเหมาะสมของร้านอาหาร	4.28	0.73	มาก
5. ระบบรักษาความปลอดภัย	4.10	0.80	มาก
<b>ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ</b>	<b>4.22</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $\bar{X} = 4.22$   $SD = 0.73$  ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 การให้บริการของร้านค้า

$\bar{X} = 4.33$  อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 ความเหมาะสมของร้านอาหาร

$\bar{X} = 4.28$  อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 ความสะอาดของอาหาร/ภาชนะ

$\bar{X} = 4.22$  อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลำดับที่ 4 ความสะอาดของสถานที่

$\bar{X} = 4.17$  อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลำดับที่ 5 ระบบรักษาความปลอดภัย

$\bar{X} = 4.10$  อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ปรับปรุงพื้นที่โรงอาหาร ติดแอร์ ขยายและปรับปรุงที่นั่ง เนื่องจากไม่พอให้บริการ	6
2	อยากให้มียุทธศาสตร์ที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น เป็นของทานเล่น หรือขนมปัง	3
3	อาหารถูก สะอาด สมราคา	3
4	ความสะอาดของอาหารและช้อนส้อม	2
5	บางร้านให้ปริมาณข้าวสวยน้อย ( อยากให้มียุทธศาสตร์เพิ่มปริมาณข้าวสวยได้ )	2
6	พื้นหน้าทางเข้าโรงอาหารลื่นเวลาฝนตกหรือมีน้ำ	1
7	มีบางร้านราคาสูง	1
8	รอคิวนาน อยากให้ร้านเข้ามาเปิดให้เต็ม	1