

# ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์อาหารโรงพยาบาลมหาสารคาม CUSTOMER SATISFACTION ON SERVICE OF FOOD CENTERS IN MAHASARAKHAM HOSPITAL

กวิณ สิมวิเศษ<sup>1</sup>

วิเชียร วรพุทธธ<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการศูนย์อาหารโรงพยาบาล มหาสารคาม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ผู้ที่มาใช้บริการศูนย์อาหารโรงพยาบาล มหาสารคามจำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่ t-test ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการศูนย์อาหารเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศ ชาย สถานภาพโสด อายุอยู่ระหว่าง 28-35 ปี ทำงานประจำ มีรายได้ต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารมากทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพอาหาร ด้านราคาอาหาร ด้านสุขอนามัยและความสะอาด ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านสถานที่ ด้านผู้ประกอบการร้านค้า และด้านอุปกรณ์

**คำสำคัญ:** ศูนย์อาหารโรงพยาบาลมหาสารคาม ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ

## Abstract

The main objective of this study was to study the satisfaction of the customers who use Mahasarakham food center. The personal factors in this study were divided into six parts which are: 1. gender, 2. status, 3. age, 4.income, 5.job, and 6. Education. The participant of the study was the customers who use Mahasarakham food center. The population was 400 participants. The questionnaires were distributed to the target group using accidental random sampling to collect the data. All completed questionnaires were analyzed using SPSS. We used percentage, means and standard deviation T-Test were used to examine the hypothesis of the study. The conclusion of the study revealed that the majority of the customers who use the food center were female, the status was single, the age was between 28-35 years old, they are all permanent employee and their income were 15,000 baht. The majority of respondents were satisfied with the level of the seven aspects of the quality Food, Hygiene and cleanliness, Price, Promotion, Merchant and equipment.

**Keywords:** Food Center Mahasarakham Hospital, Satisfaction, Customer

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

โรงพยาบาลมหาสารคามเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดขนาด 470 เตียง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลระดับทั่วไป มีบุคลากรจำนวน 1,569 คน และมีผู้มารับบริการประมาณ 1,000คนต่อวัน ผู้บริหารโรงพยาบาลจึงได้ให้ความสำคัญกับการบริโภคอาหารของบุคลากรภายในองค์กรและประชาชนผู้มารับบริการในโรงพยาบาลได้รับความพึงพอใจจากการบริการในทุกด้านโดยเฉพาะการสุขาภิบาลอาหาร (Food sanitation) เนื่องจากร้านค้าในโรงพยาบาลให้ความสำคัญกับความสะอาด สบาย ความสะอาด และความปลอดภัยของอาหาร

เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินงานของศูนย์อาหารโรงพยาบาล มหาสารคาม อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นที่มาของความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกที่มีต่อศูนย์อาหาร และนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินการพัฒนาและบริหารจัดการศูนย์อาหารให้ได้มาตรฐานในระดับที่สูงขึ้น

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์อาหารโรงพยาบาลมหาสารคาม

## วิธีดำเนินงาน

ประชากรในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล และประชาชนทั่วไปที่มารับบริการศูนย์อาหารโรงพยาบาลมหาสารคาม จำนวน 17,085 คน (โดยใช้ฐานข้อมูลของโรงพยาบาล มหาสารคามเดือนพฤษภาคม 2559) วิธีการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเลือกตัวอย่างผู้ที่มารับบริการศูนย์อาหาร ช่วงวันที่ 1 – 30 มิถุนายน 2559 จำนวน 400 คน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนในผลการสำรวจไม่เกินร้อยละ 5 ด้วยความเชื่อมั่นร้อยละ 95

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามเพื่อใช้วัดระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ใช้มาตรวัดแบบ Likert scale กำหนดไว้ 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน ความพึงพอใจมาก 4 คะแนน ความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน ความพึงพอใจน้อย 2 คะแนน และความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 หัวข้อระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในศูนย์อาหารโรงพยาบาลมหาสารคาม ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการศูนย์อาหารโรงพยาบาลมหาสารคามโดยแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

การวิเคราะห์ข้อมูล 1. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม 2. การวิเคราะห์ผลของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อสรุปผล แล้วนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS[1] โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ 1. ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2. ใช้ t-test [2] ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยในกรณีที่มีตัวแปรอิสระจำแนกเป็น 2 กลุ่ม

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการศูนย์อาหารโรงพยาบาล มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณภาพอาหาร(Product) มีความพึงพอใจเรื่องของอาหารมีสภาพความสดใหม่มารับประทานมากที่สุด ด้านราคาอาหาร (Price) พบว่ามีความ

พึงพอใจเรื่องของป้ายราคาอาหารเห็นชัดเจนมากที่สุด เนื่องจากมีรายละเอียดชื่ออาหารและราคาอาหารที่ชัดเจน ส่วนน้อยที่สุดคือเรื่องปริมาณอาหารเหมาะสมกับราคา ด้านสุขอนามัยอาหารและความสะอาด(Physical environment) พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดโต๊ะรับประทานอาหารมากที่สุด ด้านส่งเสริมการขาย (Promotion) พบว่ามีความพึงพอใจเรื่องของส่วนลดค่าอาหารของสมาชิกแต่ละร้าน ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก(Place) พบว่ามีความพึงพอใจในเรื่องของโต๊ะที่นั่งรับประทานอาหารมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และไม่แออัด มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันไม่ว่าจะเป็นที่lovakชั่น-ส้อม ทวี ด้านการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้า(Service) โดยพบว่ามีความพึงพอใจเรื่องการพูดจากับลูกค้า และกล่าวขอบคุณด้วยความจริงใจ ด้านอุปกรณ์ (Process) โดยพบว่ามีความพึงพอใจเรื่องของมีบริการน้ำดื่มฟรีมากที่สุด คุณภาพของน้ำดื่มอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน อย. โดยผ่านระบบการกรองน้ำที่ทันสมัยและผ่านการฆ่าเชื้อโรคด้วยแสง

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจใช้บริการศูนย์อาหารด้านส่งเสริมการขาย (Promotion) อายุมีผลต่อความพึงพอใจใช้บริการศูนย์อาหาร ด้านคุณภาพอาหาร(Product) ด้านราคาอาหาร(Price) ด้านสุขอนามัยอาหารและความสะอาด(Physical environment) อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจใช้บริการศูนย์อาหาร ด้านคุณภาพอาหาร (Product) ด้านราคาอาหาร(Price) ด้านสุขอนามัยอาหารและความสะอาด(Physical environment) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) รายได้มีผลต่อความพึงพอใจใช้บริการศูนย์อาหารด้านสุขอนามัยอาหารและความสะอาด (Physical environment) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านสถานที่ (Place) ด้านผู้ประกอบการ(Service) สอดคล้องกับงานวิจัยของนายอนุเทพ เครือวัลย์(2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการศูนย์อาหารห้างเทสโก้โลตัส สาขาลาดพร้าว [3]

## สรุป

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการศูนย์อาหารโรงพยาบาล มหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพอาหารมากที่สุด รองลงมาคือด้านสุขอนามัยอาหารและความสะอาด แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมของผู้บริโภคมีความใส่ใจในเรื่องของสุขภาพของตนเองมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการควรปรับปรุงปัจจัยด้านคุณภาพอาหารให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ และควรเพิ่มรายการเมนูอาหารให้มีความหลากหลาย การคัดสรรวัตถุดิบที่ใช้ปรุงอาหารต้องมีความสดใหม่ ในด้านของความสะอาด พนักงานที่ปรุงอาหารควรมีสุขอนามัยที่ดี เครื่องแต่งกายสะอาดถูกสุขลักษณะ การสวมถุงมือหยิบจับอาหารทุกครั้ง ด้านราคาอาหารควรมีการทำภาพตัวอย่างปริมาณอาหารให้ลูกค้าได้พิจารณาเพื่อเปรียบเทียบปริมาณอาหารที่ขายกับราคาที่ต้องจ่ายไป ด้านการตลาด ควรจะเน้นรายการส่งเสริมการขายที่ลูกค้าสามารถได้รับเป็นส่วนลดราคาอาหาร ด้านสถานที่ ควรปรับปรุงการตกแต่งร้านค้าให้ทันสมัยเพื่อสร้างบรรยากาศในศูนย์อาหารให้น่ารับประทานมากยิ่งขึ้น ด้านผู้ประกอบการร้านค้าต้องมีความสุภาพ อ่อนน้อม กล่าวคำขอบคุณและยกมือไหว้ เพื่อสร้างความประทับใจในการบริการ

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์อาหารโรงพยาบาล มหาสารคาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรศึกษาวิธีการปรับปรุงเรื่องราคาอาหารเนื่องจากมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยได้รับความกรุณาช่วยเหลือและให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางการศึกษาที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาอย่างดีจาก อาจารย์ที่ปรึกษา ด้วยความกรุณาให้การตรวจสอบเนื้อหา เพื่อปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ ครอบครัวยที่คอยให้คำแนะนำข้อคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

### เอกสารอ้างอิง

- [1] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ. ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] อนันตกุล อินทรผดุง. (2558). ปฏิบัติการใช้โปรแกรม SPSS 20.0 การสร้างไฟล์และการวิเคราะห์ T-test และ ANOVA. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2559, จาก [http://www.anantakul.net/learning/Example\\_T-test\\_and\\_ANOVA.pdf](http://www.anantakul.net/learning/Example_T-test_and_ANOVA.pdf)
- [3] นายอนุเทพ เครือวัลย์. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการศูนย์อาหารห้างเทสโก้โลตัส สาขา ลาดพร้าว. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการศูนย์อาหารโดยรวม

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ความหมาย
คุณภาพอาหาร	4.07	0.85	มาก
ราคาอาหาร	3.85	0.79	มาก
สุขอนามัยและความสะอาด	3.91	0.95	มาก
การส่งเสริมการขาย	3.80	0.80	มาก
สถานที่	3.77	0.83	มาก
ผู้ประกอบการร้านค้า	3.85	0.82	มาก
อุปกรณ์	3.87	0.77	มาก
รวม	3.87	0.83	มาก