

สรุปผลสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อร้านกาแฟสดชูการ์เคน
ณ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล
ช่วงเวลาที่แจกแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม – 28 ตุลาคม 2559

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------|------------|--------|
| ชาย | 26 | 25.20 |
| หญิง | 77 | 74.80 |
| รวมผู้ตอบ | 103 | 100.00 |

อภิปรายผล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 103 คน ผู้ตอบมากที่สุดคือเพศหญิง 77 คน คิดเป็นร้อยละ 74.80 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20

| อายุ (ปี) | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------|------------|--------|
| 11-20 | 10 | 11.00 |
| 21-30 | 32 | 35.20 |
| 31-40 | 18 | 19.80 |
| 41-50 | 11 | 12.10 |
| 51-60 | 19 | 20.90 |
| 61-70 | 1 | 1.10 |
| รวมผู้ตอบ | 91 | 100.00 |
| ไม่ตอบ | 12 | |
| รวมทั้งหมด | 103 | |

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 ตามลำดับ

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| นักศึกษา | 20 | 19.80 |
| อาจารย์ | 1 | 1.00 |
| บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย | 74 | 73.30 |
| บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย | 4 | 4.00 |
| อื่นๆ | 1 | 1.00 |
| รวมผู้ตอบ | 101 | 100.0 |
| ไม่ตอบ | 2 | |
| รวมทั้งหมด | 103 | |

อภิปรายผล

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 รองลงมาเป็นนักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่สุดมีสถานภาพเป็นอาจารย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

| รับประทานอาหารของร้านกาแฟสดชูการ์เคน ประมาณกี่ครั้งต่อสัปดาห์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| นานๆ ครั้ง (น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์) | 48 | 47.10 |
| บางครั้ง (2-3 ครั้งต่อสัปดาห์) | 30 | 29.40 |
| บ่อย (4-5 ครั้งต่อสัปดาห์) | 13 | 12.70 |
| ประจำ (6 ครั้งต่อสัปดาห์ หรือมากกว่า) | 5 | 4.90 |
| อื่นๆ | 6 | 5.90 |
| รวมผู้ตอบ | 102 | 100.00 |
| ไม่ตอบ | 1 | |
| รวมทั้งหมด | 103 | |

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับประทานอาหารของร้านกาแฟสดชูการ์เคนนานๆ ครั้ง (น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมา บางครั้ง (2-3 ครั้งต่อสัปดาห์) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่สุดรับประทานอาหารของร้านกาแฟสดชูการ์เคนประจำ (6 ครั้งต่อสัปดาห์ หรือมากกว่า) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและแปลผลข้อมูลดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

| คุณภาพบริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | |
|--|----------------------|-------|
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| 1. รสชาติของอาหาร | | |
| 1.1 อาหาร | 4.10 | มาก |
| 1.2 สินค้าอื่นภายในร้าน | 3.68 | มาก |
| 2. ความสะอาด | | |
| 2.1 บริเวณจุดจำหน่าย | 4.04 | มาก |
| 2.2 สุขอนามัยของผู้จัดจำหน่าย | 4.02 | มาก |
| 2.3 ความสะอาดและความปลอดภัยของ เครื่องดื่มและอาหาร | 4.08 | มาก |
| 2.4 ความสะอาดและความปลอดภัยของภาชนะ บรรจุภัณฑ์ | 4.11 | มาก |
| 3. ราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณและคุณภาพ | 3.90 | มาก |
| 4. ความหลากหลายของประเภทเครื่องดื่ม | 3.89 | มาก |
| 5. ความสม่ำเสมอของการเปิดปิดร้าน | 4.30 | มาก |
| 6. ผู้ให้บริการในร้าน | | |
| 6.1 กิริยาและการพูดจาของผู้จำหน่าย สุภาพ เรียบร้อย เป็นกันเอง | 4.06 | มาก |
| 6.2 ผู้จำหน่ายแต่งกายเหมาะสม | 4.03 | มาก |
| 6.3 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว | 4.18 | มาก |

อภิปรายผล

การประเมินผลด้านคุณภาพบริการ 12 ข้อ พบว่าส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับข้อที่ได้คะแนนสูงสุด 3 ลำดับแรกดังนี้

1. ความสม่ำเสมอของการเปิดปิดร้าน (4.30)
2. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว (4.18)
3. ความสะอาดและความปลอดภัยของภาชนะบรรจุภัณฑ์ (4.08)

จากการประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการหัวข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด 3 อันดับที่ต้องปรับปรุง ได้แก่

1. สินค้าอื่นภายในร้าน (3.68)
2. ความหลากหลายของประเภทเครื่องดื่ม (3.89)
3. ราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณและคุณภาพ (3.90)

สรุปอภิปรายผล

ภาพรวมการบริการร้านกาแฟสดชูการ์เคน ณ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับความพึงพอใจจากผู้บริการระดับมาก ทั้งในด้านรสชาติของอาหาร ความสะอาด และความสม่ำเสมอของการเปิดปิดร้าน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากแบบสำรวจความพึงพอใจนี้เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อรับฟังความคิดเห็นอื่นๆ นอกเหนือจากข้อคำถามในแบบสอบถาม พบว่ามีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และน่ารับฟังเพื่อนำไปพัฒนาได้ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. เพิ่มเมนูให้เยอะขึ้น อยากกิน
2. อยากให้เพิ่มจำนวนที่นั่งภายในร้าน (2 คน)
3. อยากให้มีอาหารอื่นๆ ด้วย
4. มาม่าราคาไม่สมเหตุสมผลมากๆ
5. อยากให้มีเครื่องแบบมีฝาปิดมากกว่านี้
6. ควรรบกวนให้รีบป้อน อาจจะร่วงลงอาหารได้ เวลาหยิบอาหารไม่ควรไปหยิบจับอย่างอื่นดูไม่สะอาด (การแต่งกายไม่ได้มาตรฐาน)
7. รสชาติกาแฟและเครื่องดื่มไม่คงที่ บางครั้งก็อร่อย บางครั้งก็ไม่อร่อยกินไม่ได้
8. พูดเสียงดัง ไม่ให้เกียรติลูกค้า นินทาลูกค้า เอาแต่ใจตัวเอง พฤติกรรมของคนขายทั้งหมดนี้ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน (6 คน)
9. ปรับราคาวิปครีมลงนิดนึงค่ะ
10. ดีค่ะ
11. เหม็นกลิ่นอาหาร อยากได้บรรยากาศร้านกาแฟ (2 คน)