

รายงานประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจการบริการอาหาร
เครื่องดื่ม และบริการต่าง ๆ ในศูนย์อาหารโรงช้าง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2564

จัดทำโดย

งานสวัสดิการและทุนการศึกษา

กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ วิทยาเขตหาดใหญ่

กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ วิทยาเขตหาดใหญ่

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2564

รายงานประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจการบริการอาหาร เครื่องดื่ม และบริการต่างๆ
ในศูนย์อาหารโรงช้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2564

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

งานสวัสดิการและทุนการศึกษา กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการอาหาร เครื่องดื่ม และบริการต่างๆ ในศูนย์อาหารโรงช้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2564 โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม 2564-เมษายน 2565 มีผู้รับบริการตอบแบบประเมินในครั้งนี้อย่างหมด 215 คน จำแนกเป็นเพศหญิง 143 คน (ร้อยละ 66.51) และเป็นเพศชาย 72 คน (ร้อยละ 33.49) เมื่อพิจารณาสถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา 116 คน (ร้อยละ 53.95) รองลงมา คือ บุคลากรภายนอก 72 คน (ร้อยละ 33.49) และ บุคลากร 27 คน (ร้อยละ 12.54) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	72	33.49
หญิง	143	66.51
รวม	215	100.00
สถานภาพ		
นักศึกษา	116	53.95
บุคลากร	27	12.56
บุคลากรภายนอก	72	33.49
รวม	215	100.00

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารในโรงช้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นคำถามชนิดประเมินค่า (Rating scale) ประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับความพึงพอใจการแปลผลของช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง	พึงพอใจระดับมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	พึงพอใจระดับมาก
2.50-3.49	หมายถึง	พึงพอใจระดับปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	พึงพอใจระดับน้อย
1.00-1.49	หมายถึง	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

1.50 ขึ้นไป	หมายถึง	สอดคล้องกันต่ำ
1.01-1.50	หมายถึง	สอดคล้องกันปานกลาง
0.00-1.00	หมายถึง	สอดคล้องกันสูง

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารในโรงช้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ปีการศึกษา 2564 มีผลการประเมินดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามภาพรวม

ผู้ให้บริการในศูนย์อาหารโรงช้างมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) หรือ คิดเป็นค่าร้อยละ 84.15 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในทุกๆ ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของราคามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา คือ ด้านความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านการบริการของผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความพึงพอใจภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ ด้านความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารโรงช้างโดยภาพรวม

ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ด้านความเหมาะสมของราคา	4.27	0.73	มาก	85.31
ด้านความสะอาด	4.21	0.78	มาก	84.29
ด้านการบริการของผู้ประกอบการ	4.19	0.77	มาก	83.72
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.18	0.73	มาก	83.64
ด้านความสะอาด	4.15	0.83	มาก	82.97
ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	4.21	0.78	มาก	84.15

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารโรงช้างตามรายด้าน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารโรงช้างรายด้าน พบว่า

1) **ด้านการบริการของผู้ประกอบการ** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.19 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องการพูดจาสุภาพของผู้ประกอบการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ การให้ออกาสคืนสินค้าเมื่อพบว่ามีสิ่งเจือปน (ค่าเฉลี่ย 4.22) การยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.13) และความหลากหลายของการบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

2) **ด้านความเหมาะสมของราคา** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.27 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องปริมาณอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาได้แก่ คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.28) คุณภาพการบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และวัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง/ประกอบอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

3) **ด้านความสะอาด** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.21 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาได้แก่ ผู้จำหน่ายอาหาร และ พื้นที่บริเวณด้านการบริการ/สวัสดิการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) พื้นที่รับประทานอาหารในแต่ละช่วงเวลาช่วงเช้าถึงเที่ยง เวลา 06.30-14.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.25) ภาชนะที่ใช้ในการรับประทานอาหาร ถ้วย/ จาน/ ชาม / ช้อน/ ช้อนส้อม/ ตะเกียบ/เครื่องสแกน UV และโต๊ะชุดม้านั่งรับประทานอาหารเช้าถึงเที่ยง เวลา 06.30-14.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.20) โต๊ะชุดม้านั่งรับประทานอาหารเช้าถึงค่ำ เวลา 14.30-22.30 น. และ ภาชนะที่ใส่อาหารภาชนะที่ใช้ใส่อาหาร ตะแกรง หม้อ ถาด และทัพพีที่ตักอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.19) ชุดพริกน้ำปลา ซอส และชุดพริกน้ำส้ม (ค่าเฉลี่ย 4.19) และชุดพริกน้ำปลา ซอส และชุดพริกน้ำส้ม (ค่าเฉลี่ย 4.16) และน้ำดื่มจากเครื่องทำความเย็น (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

4) **ด้านความสะอาด** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.15 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของระยะเวลาการเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.30-24.00 (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ได้แก่ ไก่ที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) และที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ

5) **ด้านความพึงพอใจในภาพรวม** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.18 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจการบริการอาหาร เครื่องดื่ม และบริการต่างๆในศูนย์อาหารโรงช้าง

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ด้านการบริการของผู้ประกอบการ	4.19	0.77	มาก	
การพูดจาสุภาพ	4.29	0.74	มาก	1
การยิ้มแย้มแจ่มใส	4.21	0.76	มาก	3
การให้โอกาสคืนสินค้าเมื่อพบมีสิ่งเจือปน	4.22	0.72	มาก	2
ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม	4.13	0.82	มาก	4
ความหลากหลายของการบริการต่างๆ	4.08	0.82	มาก	5
ด้านเหมาะสมของราคา	4.27	0.73	มาก	ลำดับ
ปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม	4.31	0.75	มาก	1
คุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม	4.28	0.71	มาก	2
คุณภาพบริการต่างๆ	4.26	0.72	มาก	3
วัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง/ประกอบอาหารและเครื่องดื่ม	4.21	0.72	มาก	4
ด้านความสะอาด	4.21	0.78	มาก	ลำดับ
อาหารและเครื่องดื่ม	4.30	0.71	มาก	1
ภาชนะที่ใช้ใส่อาหาร ตะแกรง หม้อ ถาด และทัพพีที่ตักอาหาร	4.19	0.76	มาก	5
ภาชนะที่ใช้ในการรับประทานอาหาร ถ้วย/ จาน/ ชาม / ช้อน/ ช้อนส้อม/ ตะเกียบ /เครื่องสแกน UV	4.20	0.81	มาก	4
ชุดพริกน้ำปลา ซอส และชุดพริกน้ำส้ม	4.16	0.82	มาก	6
ผู้จำหน่ายอาหาร (เสิร์ฟ/ หมวก/ เล็บมือ)	4.26	0.80	มาก	2
น้ำดื่มจากเครื่องทำน้ำเย็น	4.13	0.81	มาก	7
โต๊ะชุดมานั่งรับประทานอาหารในแต่ละช่วงเวลาเช้าถึงเที่ยง เวลา 06.30-14.30 น.	4.20	0.78	มาก	4
โต๊ะชุดมานั่งรับประทานอาหารในแต่ละช่วงเวลาเช้าถึงเที่ยงถึงค่ำ เวลา 14.30-22.30 น.	4.19	0.79	มาก	5
พื้นที่รับประทานอาหารในแต่ละช่วงเวลาช่วงเช้าถึงเที่ยง เวลา 06.30-14.30 น.	4.25	0.74	มาก	3
พื้นที่บริเวณร้านบริการ/ สวัสดิการต่างๆ	4.26	0.74	มาก	2

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจการบริการอาหาร เครื่องดื่ม และบริการต่างๆในศูนย์อาหารโรงช้าง
(ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ด้านความสะดวก	4.15	0.83	มาก	
ระยะเวลาการเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.30-24.00 น.	4.24	0.78	มาก	1
ใกล้ที่พักอาศัย	4.20	0.81	มาก	2
ที่จอดรถ	4.01	0.91	มาก	3
ด้านความพึงพอใจในภาพรวม	4.18	0.73	มาก	
<i>ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย</i>	<i>4.21</i>	<i>0.78</i>	<i>มาก</i>	

3. สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

3.1 การพูดคุยของแม่ค้า (บางร้าน) กับลูกค้า

- การใช้คำพูด น้ำเสียง และแสดงหน้าตาของร้าน....ไม่เหมาะสมกับลูกค้า (จำนวน 4 คน)

3.2 ภาชนะหรือช้อนสำหรับรับประทานอาหาร

- ไม่มีภาชนะสำหรับรับประทานอาหาร ทำให้ต้องใช้พลาสติก ซึ่งเป็นการสร้างขยะเพิ่มขึ้น
- ไม่มีภาชนะสำหรับใส่อาหารทำให้รับประทานยาก
- ช้อนส้อมที่ใช้รับประทานอาหารควรมีความแข็งแรงมากกว่านี้

3.3 การเปิดร้านให้บริการ

- ร้านจำหน่ายเปิดให้บริการน้อยลง (7 คน)
- ร้านที่เปิดให้บริการอยู่ปิดเร็วเกินไป
- ร้านที่เปิดให้บริการจำหน่ายอาหารเดิมๆ
- ร้านอาหารส่วนใหญ่ใช้น้ำมันในการปรุงอาหารมากเกินไป
- มีความรู้สึกที่ อาหารมีรสชาติอร่อยลดลง
- ร้านผลไม้..... ให้น้ำจิ้มน้อยไม่เพียงพอต่อการรับประทาน

3.4 ทางเข้าโรงช้าง

- ทางเข้าโรงช้างต้องเดินอ้อม
- บริเวณทางเข้าโรงช้างต้องเดินผ่านจุดให้บริการรถมอ. ซึ่งมีกลิ่นเหม็นบูหรือค่อนข้างมาก
- ประตูใกล้หอบปิด ทำให้ต้องเดินไกลเกินไป

3.5 ที่จอดรถ

- ที่จอดรถที่สามารถจอดได้ในบางจุดไม่มีการระบุอย่างชัดเจน
- ไม่มีที่จอดรถ

3.6 อื่นๆ

- คนไม่ให้ความร่วมมือของผู้ใช้บริการต่อการร่วมประเมินการใช้บริการฯในศูนย์อาหาร
- บางวันมีเสียงดังมาก

4. ความคาดหวัง/ ข้อเสนอแนะของท่าน

4.1 การเปิดบริการของร้านค้า

- อยากให้เปิดให้ครบทุกร้าน
- อยากให้เปิดร้านเพิ่มขึ้น เพื่อความหลากหลายของอาหาร
- อยากให้มีร้านเปิดมากขึ้นกว่านี้ //// โดยเฉพาะช่วงเทศกาล
- มีเมนูให้เลือกที่หลากหลายแต่ตอนนี้ก็ดีมาก ๆ แล้วค่ะ
- อยากให้มีเมนูอาหารเปลี่ยนแปลงบ้าง
- อยากให้มีร้านเข้ามาขายเพิ่มขึ้น และเปิดยาวถึงตอนดึก
- อยากให้อาหารกลับมาอร่อยเหมือนเดิม
- อยากกิน 10 เหรียญค่ะ

4.2 การให้บริการงาน ซ้อน

- ควรใช้ภาษาในการรับประทานอาหาร งาน ซ้อน เช่นเดิม

4.3 ที่จอดรถ

- มีที่จอดรถเพิ่ม
- เพิ่มที่จอดรถยนต์
- ผู้ใช้บริการโรงช้างสามารถจอดรถตรงบริเวณที่จอดรถได้

4.4 การดำเนินการเพื่อป้องกันโรคโควิด -19

- มีการตกแต่งเรื่องการเว้นระยะห่าง โดยหาวิธีการตกแต่งเพื่อปฏิบัติตามมาตรการให้เหมาะสมมากกว่านี้
- เครื่องวัดอุณหภูมิทางเข้าโรงช้าง ควรเสถียรกับการวัดการใช้งานมากกว่านี้

4.5 การเปิดประตูทางเข้า

- ควรเปิดประตูใกล้หอ เพราะนักศึกษาในหอพักจะไม่ต้องเดินไกลโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงอากาศร้อน
- ควรเปิดประตูตรงใกล้หอพัก นศ.

4.6 เพิ่มมาตรการเพื่อสิ่งแวดล้อม

- ควรลดถุงพลาสติกกว่านี้
- ควรเพิ่มถังใส่เศษอาหาร และถังแยกขยะ

4.6 อื่นๆ

- ไม่ควรถ่ายภาพเพื่อป้องกันการละเมิดความเป็นส่วนตัว
- การให้บริการของโรงซ่างโดยภาพรวมดีแล้ว (7 คน) “รักษาความพอดีไว้ก็พอแล้วครับ”
- ภาพรวมดีทั้งราคาอาหารและความสะอาด
- พนักงานกะบ่ายดีมาก (2 คน)
