

รายงานประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจการบริการอาหาร เครื่องดื่ม และบริการต่างๆ
ในศูนย์อาหารโรงช้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2562

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา กองกิจการนักศึกษาได้ประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจการบริการอาหาร เครื่องดื่ม และบริการต่างๆในศูนย์อาหารโรงช้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2562 ครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 192 คน จำแนกเป็นเพศหญิง 133 คน (ร้อยละ 62.27) และเพศชาย 59 คน (ร้อยละ 30.73) เมื่อพิจารณาสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา 129 คน (ร้อยละ 67.19) รองลงมา คือ บุคลากรภายนอก 54 คน (ร้อยละ 28.13) และ บุคลากร 9 คน (ร้อยละ 4.68) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	133	62.27
ชาย	59	30.73
รวม	192	100.00
สถานภาพ		
นักศึกษา	129	67.19
บุคลากร	9	4.68
บุคลากรภายนอก	54	28.13
รวม	192	100.00

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารในโรงช้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารในโรงช้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562 มีผลการประเมินดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามภาพรวม

ผู้ให้บริการในศูนย์อาหารโรงช้างมีความพึงพอใจตามภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.95 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกๆ ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของราคามากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.09 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) รองลงมา เป็นความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ประกอบการที่ค่าเฉลี่ย 3.99 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ย 3.95 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) ด้านความสะอาดในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.93 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89) และด้านความสะอาดที่ค่าเฉลี่ย 3.88 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารโรงช้างโดยภาพรวม

ลำดับ	ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1	ด้านการบริการของผู้ประกอบการ	3.99	0.74	มาก	2
2	ด้านความเหมาะสมของราคา	4.09	0.70	มาก	1
3	ด้านความสะอาด	3.88	0.73	มาก	5
4	ด้านความสะอาด	3.93	0.89	มาก	4
5	ความพึงพอใจในภาพรวม	3.95	0.58	มาก	3
	ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	3.95	0.74	มาก	

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารโรงช้างตามรายด้าน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารโรงช้างตามรายด้าน พบว่า

1) **ด้านการบริการของผู้ประกอบการ** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.99 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกรายการย่อย โดยมีความพึงพอใจในเรื่องของการพูดจาสุภาพมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาได้แก่ ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.08) การยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.03) ความหลากหลายของการบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และการให้โอกาสคืนสินค้าเมื่อพบว่ามีสิ่งเจือปน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

2) **ด้านความเหมาะสมของราคา** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.09 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกรายการย่อย โดยมีความพึงพอใจในเรื่องปริมาณอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาได้แก่ คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย

4.05) คุณภาพการบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และวัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง/ประกอบอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

3) **ด้านความสะอาด** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.88 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกรายการย่อย โดยมีความพึงพอใจในเรื่องของอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.00) รองลงมา ได้แก่ ภาชนะที่ใส่อาหารภาชนะที่ใช้ใส่อาหาร ตะแกรงหม้อ ถาด และทัพพีที่ตักอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.95) พื้นที่บริเวณด้านการบริการ/สวัสดิการต่างๆ และผู้จำหน่ายอาหาร (เสื้อผ้า/หมวก/เล็บมือ) ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.94) พื้นที่รับประทานอาหารช่วงเย็นถึงค่ำ เวลา 14.30-22.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.93) โต๊ะมานั่งรับประทานอาหาร ช่วงเย็น-ค่ำ เวลา 14.30-22.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.92) แก้วน้ำดื่ม จัดไว้ที่เครื่องทำน้ำเย็น (ค่าเฉลี่ย 3.90) โต๊ะมานั่งรับประทานอาหารช่วงเช้าถึงเที่ยง เวลา 06.30-14.30 (ค่าเฉลี่ย 3.84) พื้นที่รับประทานอาหารช่วงเช้าถึงเที่ยง เวลา 06.30-14.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.84) ภาชนะที่ใช้ในการรับประทานอาหาร ถ้วย/ จาน/ ชาม / ช้อน/ ช้อนส้อม/ ตะเกียบ และชุดพริกน้ำปลา ซอส และชุดพริกน้ำส้ม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และน้ำดื่มจากเครื่องทำน้ำเย็น (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

4) **ด้านความสะดวก** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.93 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกรายการย่อย โดยมีความพึงพอใจในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ได้แก่ โกลัที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.12) และที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

5) **ด้านความพึงพอใจในภาพรวม** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.95 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการบริการอาหาร เครื่องดื่ม และบริการต่างๆในศูนย์อาหารโรงช้าง

ข้อ	รายการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ด้านการบริการของผู้ประกอบการ	3.99	0.74	มาก	
1	การพูดจาสุภาพ	4.21	0.6	มาก	1
2	การยิ้มแย้มแจ่มใส	4.03	0.72	มาก	3
3	การให้โอกาสคืนสินค้าเมื่อพบมีสิ่งเจือปน	3.73	0.85	มาก	5
4	ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม	4.08	0.74	มาก	2
5	ความหลากหลายของการบริการต่างๆ	3.92	0.77	มาก	4

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการบริการอาหาร เครื่องดื่ม และบริการต่างๆในศูนย์อาหารโรงช้าง (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ด้านเหมาะสมของราคา	4.09	0.7	มาก	
6	ปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม	4.24	0.67	มาก	1
7	คุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม	4.05	0.72	มาก	2
8	คุณภาพบริการต่างๆ	4.03	0.66	มาก	3
9	วัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง/ประกอบอาหารและเครื่องดื่ม	4.02	0.73	มาก	4
	ด้านความสะอาด	3.88	0.73	มาก	
10	อาหารและเครื่องดื่ม	4.00	0.66	มาก	1
11	ภาชนะที่ใช้ใส่อาหาร ตะแกรง หม้อ ถาด และทัพพีที่ตักอาหาร	3.95	0.7	มาก	2
12	ภาชนะที่ใช้ในการรับประทานอาหาร ถ้วย/ จาน/ ชาม / ช้อน/ ช้อนส้อม/ ตะเกียบ	3.81	0.84	มาก	9
13	ชุดพริกน้ำปลา ซอส และชุดพริกน้ำส้ม	3.81	0.74	มาก	9
14	ผู้จำหน่ายอาหาร (เสิร์ฟ/ หมวก/ เล็บมือ)	3.94	0.72	มาก	3
15	แก้วน้ำดื่ม (จัดไว้ที่เครื่องทำน้ำเย็น)	3.90	0.77	มาก	6
16	น้ำดื่มจากเครื่องทำน้ำเย็น	3.73	0.74	มาก	10
17	โต๊ะชุดม้านั่งรับประทานอาหารในแต่ละช่วงเวลา				
	ช่วงเช้าถึงเที่ยง เวลา 06.30-14.30 น.	3.84	0.85	มาก	7
	ช่วงเย็นถึงค่ำ เวลา 14.30-22.30 น.	3.92	0.64	มาก	5
18	พื้นที่รับประทานอาหารในแต่ละช่วงเวลา				
	ช่วงเช้าถึงเที่ยง เวลา 06.30-14.30 น.	3.83	0.8	มาก	8
	ช่วงเย็นถึงค่ำ เวลา 14.30-22.30 น.	3.93	0.63	มาก	4
19	พื้นที่บริเวณร้านบริการ/ สวัสดิการต่างๆ	3.94	0.65	มาก	3
	ด้านความสะอาด	3.93	0.89	มาก	
20	ระยะเวลาการเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.30-24.00 น.	4.13	0.76	มาก	1
21	ใกล้ที่พักออาศัย	4.12	0.75	มาก	2
22	ที่จอดรถ	3.55	1.15	มาก	3
	ด้านความพึงพอใจในภาพรวม	3.95	0.58	มาก	
	<i>ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย</i>	<i>3.95</i>	<i>0.74</i>	<i>มาก</i>	

3. สิ่งที่ทำท่านไม่พึงพอใจ

3.1 การดูแลเรื่องงาน ซ่อม ส้อม แก้วน้ำ (17 คน)

- ความสะอาดของช้อนและส้อม (12 คน)
(มีคราบ/ ดูไม่ค่อยสะอาด/ พบสิ่งสกปรก เช่น มูลนกติดอยู่/ ควรมีความสะอาดมากกว่านี้)
- ที่วางช้อน (2 คน)
(ความสะอาด/หากมีภาชนะที่มีฝาปิดจะดีมาก ป้องกันสัตว์เล็ก แมลง และฝุ่นลงไป)
- แก้วน้ำติดคราบมัน (1 คน)
- การจัดระเบียบในการจัดเก็บภาชนะ (1 คน)
- การจัดวาง ช้อนและส้อม เนื่องจากอยู่ในช่วงระบาดควรแยกไม่ให้ผู้อื่นหยิบรวมกัน (1 คน)

3.2 ที่จอดรถ 13 คน

- มีน้อย/ ไม่เพียงพอ/หายาก
- เพิ่มที่จอดรถ
- ไม่มีที่จอดรถยนต์
- ควรมีที่จอดรถสำหรับผู้มารับประทานอาหารที่มากพอ
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ ให้ออกใบอนุญาตจอดรถเฉพาะตอนเช้าและตอนกลางวัน
- ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ เคยโดนรปภ.ไล่ไม่ให้จอด ตรงพื้นที่ที่เขียนว่าที่จอดรถสำหรับผู้มารับประทานอาหาร (เมื่อประมาณต้นเดือนก.พ. 63)
- มีการจัดสรรที่จอดรถค่อนข้างแยงและลำบาก
- สถานที่จอดรถเพราะจำนวนมอเตอร์ไซค์มีมากจนไม่พอกับสถานที่จอดรถยนต์
- โดยปกติจะมีนักศึกษามีการจอดรถแช่ไว้นาน ทำให้บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ

3.3 เจอสิ่งปนเปื้อนในอาหาร 7 คน (อยากให้ระวังมากกว่านี้)

- เคยเจอเศษผมในอาหาร (5 คน)
- เจอถุงพลาสติกในอาหาร (1 คน)
- เจอฝอยขี้ดหม้อในอาหาร (1 คน)

3.4 พบเจอสัตว์ต่างๆ ในโรงอาหาร (7 คน)

- หนู (3 คน) เห็นหนูวิ่งบนหลังคา/ วิ่งบนคานเหล็ก / วิ่งบนพื้น
- สุนัข (3 คน) เดินป่วนเปื้อนอยู่ในบริเวณโรงอาหาร
- นก 1 (คน) มีนกกมากเกินไป

3.5 เวลาการเปิดบริการ (3 คน)

- เนื่องจากนักศึกษาทำงานและอ่านหนังสือเกือบ 24 ชม. ควรมีร้านข้าวบางร้านเปิดให้ตึกกว่านี้
- ไม่มีร้านอาหารมุสลิมเปิดหลัง 19.30 น.
- ร้านหมูปิ้งควรเปิดเร็วกว่านี้

3.6 สถานที่ (2 คน)

- เวลาฝนตกสาด (แต่โดยรวมโอเคพนักงานทำความสะอาดบ่อยครั้ง)
- ที่นั่งมีไม่เพียงพอในช่วงเวลาพักเที่ยง

3.7 อื่นๆ

- ควรมีการทำความสะอาดเครื่องกรองน้ำด้วยตามระยะเวลา
- ร้านอาหารพูดจาไม่ได้ สีหน้าไม่โอเค
- เคยเห็นแม่ค้าบางร้านใช้มือโดยตรงในการชิมอาหาร
- อยากได้ wifi ที่เสถียรกว่านี้
- ที่นั่งตอนพักเที่ยงมีน้อย
- ประตูทางเข้า (ข้างร้านทาร์ตไป) ควรเปิด 24 ชม. เพื่อความสะดวกในการเดินทางเข้าออก และไม่ให้เสียเวลาเดินอ้อม

4. ความคาดหวัง/ ข้อเสนอแนะ

4.1 ที่จอดรถ (7 คน)

- การให้บริการที่จอดรถสำหรับนักศึกษาแยกกับบุคลากร
- อยากให้เพิ่มที่จอดรถมากกว่าเดิม ให้สามารถจอดรถค้างคืนได้เป็นที่ที่ไม่ไกลจากห้องพักของนักศึกษาเพื่อความสะดวกในการไปเรียน
- มีที่จอดรถยนต์เพียงพอ
- ควรสร้างที่จอดรถให้เพิ่มมากขึ้น
- อยากได้ที่จอดรถกว้างกว่านี้ จอดได้สะดวกกว่านี้
- จัดสรรที่จอดรถให้มากกว่านี้
- มีที่จอดรถสะดวกมากขึ้น

4.2 คุณภาพการบริการ (7 คน)

- การรักษามาตรฐานความสะอาดให้ดีขึ้น การให้บริการของแม่บ้านที่ดียิ่งแล้ว

- คงไว้ซึ่งความสะอาด
- คาดหวังการตรวจสอบคุณภาพของน้ำดื่มความสะอาด ความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ หากสามารถตรวจทุกๆ 1 เดือนจะเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการแน่นอน
- อยากรักษาคุณภาพความสะอาดของพื้นที่และอาหารแบบนี้ต่อไป
- อยากรให้เพิ่มมาตรฐานการรักษาความสะอาดของร้านอาหารให้มากกว่านี้เพื่อสุขอนามัยที่ดีต่อการบริโภคของลูกค้าทุกคน
- อยากรักษาคุณภาพความสะอาดของพื้นที่และอาหารแบบนี้ต่อไป
- ดูแลเรื่องการถ่ายเทของอากาศ

4.3 การบริการงาน ซ็อน ส้อม (6 คน)

- แก้วน้ำชำรุดง่าย (บริเวณกันแก้ว)
- อยากรให้ที่ใส่ซ็อนมีฝาปิด (2 คน)
- ที่วางแก้วน้ำเป็นตู้มีฝาปิดเพื่อความปลอดภัยจากฝุ่นและเชื้อโรค
- ร้านค้าเครื่องดื่มต่างๆ ควรหาอะไรมารับที่ใส่หลอด เพื่อป้องกันฝุ่นต่างๆที่อาจจะลงในหลอดหรือซ็อนต่างๆ
- อยากรให้มีตู้เก็บน้ำร้อนและตู้เก็บน้ำเย็นมากกว่านี้

4.4 ร้านอาหาร (5 คน)

- อยากรให้มีร้านอาหารมุสลิมเยอะกว่านี้ค่ะ (2 คน) เพราะจะได้เลือกของกินได้หลายๆ อย่าง/มีเวลามากพอในการกิน (ไม่ต้องรอคิวยาว)
- อยากรให้มีร้านอาหารหลากหลายมากขึ้น
- อยากรได้ร้านอาหารต่างชาติ
- มีร้านอาหารใหม่ๆ เปิด

4.5 เวลาเปิดให้บริการ (4 คน)

- เขียนเวลาปิด-เปิดของแต่ละร้าน
- มีร้านอาหารมุสลิมเปิดถึง 21.00 น. สักร้าน
- อยากรให้เปิดร้านเช้าๆ ไม่อยากรให้ร้านเปิดช้า
- อยากรให้ทุกร้านเปิดเช้าๆ

4.6 ปลอดภัย (3 คน)

- ไม่ควรมีสุนัขเข้ามาในโรงอาหาร
- อยากรให้เป็นโรงอาหารปลอดสุนัข

- อยากรู้ให้จัดการเรื่องนกน้อย

4.7 อาหาร (2 คน)

- เพิ่มความหลากหลายของอาหาร
- ปรับปรุงรสชาติของอาหารในโรงช้าง (ไม่ชิมอาหารในโรงอาหาร บางทีก็เบื่อแต่ทำอะไรไม่ได้ อาหารของที่นี่มีความมันมากเกินไป)