

รายงานประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจการบริการอาหาร เครื่องดื่ม  
และบริการต่างๆในศูนย์อาหารโรงช้าง  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2563

จัดทำโดย

งานสวัสดิการและทุนการศึกษา กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ วิทยาเขตหาดใหญ่  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

รายงานประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจการบริการอาหาร เครื่องดื่ม และบริการต่างๆ  
ในศูนย์อาหารโรงช้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2563

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

งานสวัสดิการและทุนการศึกษา กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการอาหาร เครื่องดื่ม และบริการต่างๆ ในศูนย์อาหารโรงช้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2563 โดยมีผู้รับบริการตอบแบบประเมินทั้งหมด 106 คน จำแนกเป็นเพศหญิง 71 คน (ร้อยละ 66.98) และเพศชาย 35 คน (ร้อยละ 33.02) เมื่อพิจารณาสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา 96 คน (ร้อยละ 90.57) รองลงมา คือ บุคลากรภายนอก 9 คน (ร้อยละ 8.49) และ บุคลากร 1 คน (ร้อยละ 0.94) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
หญิง	71	66.98
ชาย	35	33.02
<b>รวม</b>	<b>106</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพ</b>		
นักศึกษา	96	90.57
บุคลากร	1	0.94
บุคลากรภายนอก	9	8.49
<b>รวม</b>	<b>106</b>	<b>100.00</b>

## 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารในโรงช้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นคำถามชนิดประเมินค่า (Rating scale) ประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การในการให้คะแนน 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 ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 มีผลการประเมินดังนี้

### 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามภาพรวม

ผู้ให้บริการในศูนย์อาหารโรงช้างมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในทุกๆ ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของราคามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ ด้านการบริการของผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.04) ความพึงพอใจภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 4.03) และด้านความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.91)ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารโรงช้างโดยภาพรวม

ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการของผู้ประกอบการ	4.09	0.84	มาก
ด้านความเหมาะสมของราคา	4.13	0.78	มาก
ด้านความสะอาด	3.91	0.82	มาก
ด้านความสะดวก	4.04	0.86	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.03	0.69	มาก
<b>ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย</b>	<b>4.01</b>	<b>0.84</b>	มาก

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารโรงช้างตามรายด้าน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์อาหารโรงช้างตามรายด้าน พบว่า

1) **ด้านการบริการของผู้ประกอบการ** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.09 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องการพูดจาสุภาพของผู้ประกอบการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.16) การให้โอกาสคืนสินค้าเมื่อพบว่ามีสิ่งเจือปน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความหลากหลายของการบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และความหลากหลายของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ

2) **ด้านความเหมาะสมของราคา** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.13 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องปริมาณอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาได้แก่ คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.13) วัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง/ประกอบอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.09) และคุณภาพการบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

3) **ด้านความสะอาด** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.91 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของภาชนะที่ใส่อาหารภาชนะที่ใช้ใส่อาหาร ตะแกรง หม้อ ถาด และทัพพีที่ตักอาหารมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ได้แก่ อาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.07) ผู้จำหน่ายอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.00) พื้นที่บริเวณด้านการบริการ/สวัสดิการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ชุดน้ำปลา ซอส และชุดพริกน้ำส้ม (ค่าเฉลี่ย 3.93) ภาชนะที่ใช้ในการรับประทานอาหาร ถ้วย/ จาน/ ชาม / ช้อน/ ช้อนส้อม/ ตะเกียบ/เครื่องสแกน UV และชุดพริกน้ำปลา ซอส และชุดพริกน้ำส้ม (ค่าเฉลี่ย 3.89) พื้นที่รับประทานอาหารในแต่ละช่วงเวลาช่วงเช้าถึงเที่ยง เวลา 06.30-

14.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.83) โต๊ะชุดมานั่งรับประทานอาหารในแต่ละช่วงเวลาเพียงถึงค่า เวลา 14.30-22.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.81) โต๊ะชุดมานั่งรับประทานอาหารในแต่ละช่วงเวลาเข้าถึงเพียง เวลา 06.30-14.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ น้ำดื่มจากเครื่องทำความเย็น (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

4) **ด้านความสะดวก** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.04 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของใกล้ที่พักอาศัยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา คือ ระยะเวลาการเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.30-24.00 (ค่าเฉลี่ย 4.20) และที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

5) **ด้านความพึงพอใจในภาพรวม** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.03 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจการบริการอาหาร เครื่องดื่ม และบริการต่างๆในศูนย์อาหารโรงช้าง

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการของผู้ประกอบการ</b>	<b>4.09</b>	<b>0.84</b>	มาก
การพูดจาสุภาพ	4.21	0.76	มาก
การยิ้มแย้มแจ่มใส	4.16	0.77	มาก
การให้โอกาสคืนสินค้าเมื่อพบมีสิ่งเจือปน	4.07	0.84	มาก
ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม	4.01	0.91	มาก
ความหลากหลายของการบริการต่างๆ	4.03	0.91	มาก
<b>ด้านเหมาะสมของราคา</b>	<b>4.13</b>	<b>0.78</b>	มาก
ปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม	4.20	0.74	มาก
คุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม	4.13	0.76	มาก
คุณภาพบริการต่างๆ	4.08	0.85	มาก
วัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง/ประกอบอาหารและเครื่องดื่ม	4.09	0.77	มาก
<b>ด้านความสะอาด</b>	<b>3.91</b>	<b>0.82</b>	มาก
อาหารและเครื่องดื่ม	4.07	0.69	มาก
ภาชนะที่ใช้ใส่อาหาร ตะแกรง หม้อ ถาด และทัพพีที่ ตักอาหาร	4.08	0.78	มาก
ภาชนะที่ใช้ในการรับประทานอาหาร ถ้วย/ จาน/	3.89	0.90	มาก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
แชม / ซ้อน/ ซ้อนส้อม/ ตะเกียบ /เครื่องสแกน UV			
ชุดพริกน้ำปลา ซอส และชุดพริกน้ำส้ม	3.93	0.77	มาก
ผู้จำหน่ายอาหาร (เสื้อผ้า/ หมวก/ เล็บมือ)	4.00	0.76	มาก
น้ำดื่มจากเครื่องทำน้ำเย็น	3.76	0.98	มาก
โต๊ะชุดม้านั่งรับประทานอาหารในแต่ละช่วงเวลาเช้าถึงเที่ยง เวลา 06.30-14.30 น.	3.79	0.86	มาก
โต๊ะชุดม้านั่งรับประทานอาหารในแต่ละช่วงเวลาเช้าถึงเที่ยงถึงค่ำ เวลา 14.30-22.30 น.	3.81	0.82	มาก
พื้นที่รับประทานอาหารในแต่ละช่วงเวลาช่วงเช้าถึงเที่ยง เวลา 06.30-14.30 น.	3.83	0.88	มาก
พื้นที่บริเวณร้านบริการ/ สวัสดิการต่างๆ	3.97	0.79	มาก
<b>ด้านความสะอาด</b>	<b>4.04</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>
ระยะเวลาการเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.30-24.00 น.	4.20	0.79	มาก
ใกล้ที่พักรถ	4.28	0.69	มาก
ที่จอดรถ	3.65	1.11	มาก
<b>ด้านความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย</b>	<b>4.01</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

### 3. สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

#### 3.1 ด้านการบริการของผู้ประกอบการ

- บางร้านใช้วัสดุคุณภาพไม่ดี (ของเมื่อวาน ค้าง เก่า)
- ร้านอาหารมุสลิมมีให้เลือกน้อย
- แม่ค้าร้านน้ำชามัวยแสดงกิริยาไม่น่ารักเลยคะ
- บางร้านพูดจาไม่ค่อยดี
- ร้านขายน้ำกับก๋วยเตี๋ยวตรงทางเข้าด้านหน้า พูดจาไม่ดี
- ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม
- บางร้านให้บริการไม่ค่อยดี ปริมาณอาหารค่อนข้างน้อย และไม่อร่อย
- ร้านปิดบริการเร็ว เช่น กลางคืนร้านอาหารเปิดน้อย ประมาณ 1-2 ชม ร้านปิดไปเกินครึ่งแล้ว

### 3.2 ด้านความสะดวก

- ซ้อนไม่ค่อยสะดวก (3 คน) เช่น มีคราบสกปรก รูปร่างบิดเบี้ยว การหยิบจับซ้อนซ้อนที่ต้องเอามือล้วงหยิบอาจทำให้ซ้อนซ้อนปนเปื้อนเชื้อโรคได้
- ท่อน้ำมีกลิ่นเหม็นมาก (2 คน) มีหนู แมลงสาบ สุขลักษณะไม่ดีแบบมากๆ จนไม่ยอมกินข้าวโรงช้างต้องกลับไปกินข้าวที่บ้าน
- ขยะบริเวณหน้าเขเว่นมีกลิ่นเหม็นบ่อยมาก
- ตู้กดน้ำที่มีความสกปรก หมกขอมมาเลียน้ำจากรางน้ำ
- มีสิ่งไม่พึงประสงค์ตกอยู่ในอาหารในบางเวลา
- ความสะดวกของห้องน้ำ และโต๊ะทานอาหาร
- มีหนู

### 3.3 ด้านความสะดวก

- ที่นั่งรับประทานอาหารมีไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (8 คน) โดยเฉพาะการรับประทานอาหารในช่วงตอนเที่ยง ซึ่งเป็นช่วงที่มีคนมารับประทานอาหารมาก
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ (6 คน) หายาก ทำให้เสียเวลาในการหาที่จอดรถ อยากให้เพิ่มพื้นที่ในการจอดรถ
- ที่จอดรถไกล (2 คน)
- มีที่จอดรถมอเตอร์ไซค์ไม่เพียงพอ

## 4. ความคาดหวัง/ ข้อเสนอแนะของท่าน

### 4.1 ที่จอดรถ

- เพิ่มพื้นที่จอดรถ (7คน) เช่น ข้างโรงช้าง
- อยากให้จอดรถข้างโรงช้างได้เหมือนเดิม

### 4.2 ร้านอาหาร

- เพิ่มร้านอาหารให้มีความหลากหลาย
- มีการรับรองฮาลาลสำหรับร้านไทยพุทธบางร้านที่ทำอาหารไม่มีส่วนผสมของหมู เพื่อให้ชาวมุสลิมมีทางเลือกในการซื้ออาหารมากขึ้น
- อยากให้มีร้านอิสลามมากกว่านี้และหลากหลายมากกว่านี้

- อยากร้านอาหารเปิดบริการถึง 20.00-20.30 น.
- อยากรให้มีการหลากหลายมากกว่านี้
- อยากรให้บางร้านกลับมาเปิดบริการ เช่น ร้านมังกรทอง

#### 4.3 โต๊ะและเก้าอี้

- เพิ่มเก้าอี้และโต๊ะ (4 คน)
- เปลี่ยนโต๊ะบางตัวที่เก่า

#### 4.3 เครื่องกรองน้ำ (3 คน)

#### 4.5 ความสะอาด

- ควบคุมความสะอาดให้มากกว่านี้
- ล้างช้อนช้อมให้สะอาดมากกว่านี้ (2 คน) และเพิ่มคนคอยตัดช้อนช้อมเมื่อมีการผิดรูป
- อยากรให้ห้องน้ำสะอาด

#### 4.6 ความสะดวก

- ออกแบบภาชนะเก็บช้อนช้อมที่สามารถหยิบจับได้สะดวกและไม่ต้องใช้มือล้วงหยิบ

#### 4.7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- หวังว่าจะปรับปรุงในทุกๆด้านเพื่อให้ได้โรงช่างที่ดีขึ้น
- ความสะอาดดีแล้ว
- ชอบการบริการมากค่ะ