

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุดรธานี

ผลการสำรวจความพึงพอใจ รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุดรธานีได้ทำการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งสิ้น 2 กระบวนงาน ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1) และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ (ภารกิจหลัก : แบบที่ 9)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจ (n = 285)

กระบวนงาน	Mean	S.D.	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
			น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
1. การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ (n = 170)	4.4160	0.6103	50	2.2080
2. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ (n = 115)	4.9333	0.1721	50	2.4667
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.6747	0.3658	100	4.6747
	(93.49)			(93.49)

หมายเหตุ : กรณีหน่วยงานสำรวจ ณ จุดให้บริการ (ด้านหน้า) มาด้วยจะเฉลี่ยน้ำหนักโดยกำหนดสัดส่วนเท่ากันกับกระบวนงานอื่นๆ

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6747 เมื่อพิจารณารายกระบวนงานย่อย พบว่า ความพึงพอใจของกระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการ ณ จุดให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.9333 รองลงมา ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4160

1. การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 170 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 170)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ		
โรงพยาบาล	57	33.5
สถานีตำรวจ	24	14.1
สถาบันการศึกษา	7	4.1
สสจ.	5	2.9
อย.	11	6.5
อื่น ๆ	15	8.8

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานเอกชน	22	12.9
บุคคลทั่วไป	21	12.4
อื่นๆ	4	2.4
ไม่ตอบ	4	2.4
รวม	170	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ประเภทโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ประเภทสถานีดำรวจ และหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และ 12.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 170)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
ชั้นสูตรโรค	55	23.5
วัตถุเสพติด	12	5.1
สารเสพติดในปัสสาวะ	40	17.1
สารพิษ	5	2.1
เครื่องสำอาง	5	2.1
สมุนไพร	4	1.7
ยา	3	1.3
วัตถุอันตราย	2	0.9
อาหาร	8	3.4
เครื่องดื่ม	6	2.6
น้ำ, น้ำแข็ง	61	26.1
รังสีและเครื่องมือแพทย์	26	11.1
อื่นๆ	7	3
รวม	234	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มารับบริการประเภทงานตรวจวิเคราะห์น้ำ, น้ำแข็ง คิดเป็นร้อยละ 26.1 รองลงมา ได้แก่ ขอรับบริการด้านชั้นสูตรโรค และสารเสพติดในปัสสาวะ คิดเป็นร้อยละ 23.5 และ 17.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 170)

ข้อความ	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์						4.6203	0.5642	มากที่สุด	
2.1.1) รายงานผลการวิเคราะห์หน้าเชื้อถื้อ	170	133 (78.2)	33 (19.4)	3 (1.8)	-	1 (0.6)	4.7471	0.5446	มากที่สุด
2.1.2) รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์	170	131 (77.1)	33 (19.4)	5 (2.9)	-	1 (0.6)	4.7235	0.5757	มากที่สุด
ถูกต้อง									
2.1.3) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	170	123 (72.4)	37 (21.8)	8 (4.7)	1 (0.6)	1 (0.6)	4.6471	0.6564	มากที่สุด
2.1.4) ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	170	103 (60.6)	51 (30.0)	13 (7.6)	2 (1.2)	1 (0.6)	4.4882	0.7397	มากที่สุด
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม	165	99 (60.0)	53 (32.1)	9 (5.5)	3 (1.8)	1 (0.6)	4.4909	0.7377	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ						4.2012	0.76489	มาก	
2.2.1) มีช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย	164	73 (44.5)	65 (39.6)	19 (11.6)	6 (3.7)	1 (0.6)	4.2378	0.8426	มากที่สุด
2.2.2) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	163	59 (36.2)	78 (47.9)	21 (12.9)	3 (1.8)	2 (1.2)	4.1595	0.8083	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม						4.4160	0.6103	มากที่สุด	
						(88.32)			

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

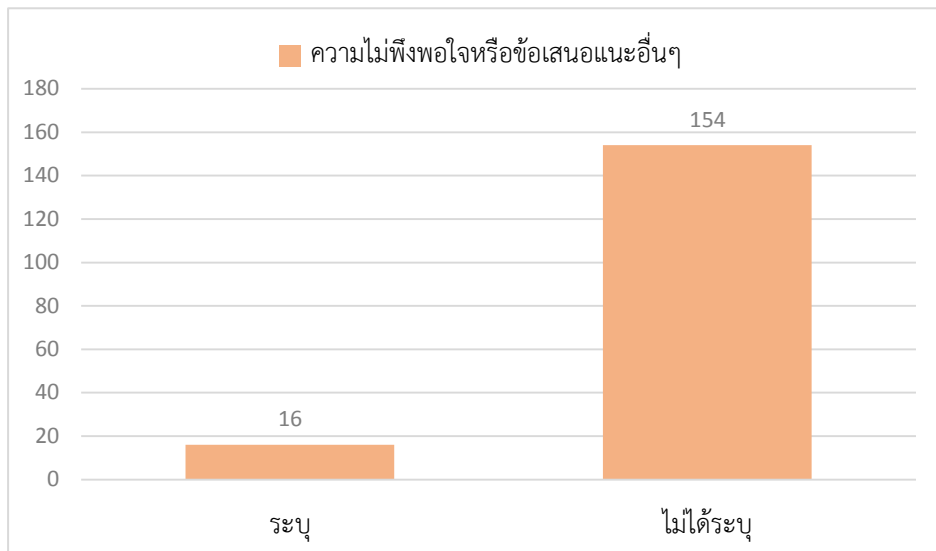
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4160 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6203 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2012 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายงานผลการวิเคราะห์น้ำเชื้อถือ (ข้อ 2.1.1) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7471 รองลงมา ได้แก่ รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 2.1.2) และมีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 2.1.3) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7235 และ 4.6471 ตามลำดับ สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ คือ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (ข้อ 2.2.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1595

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 170)



จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 154 คน และมีผู้ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 16 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

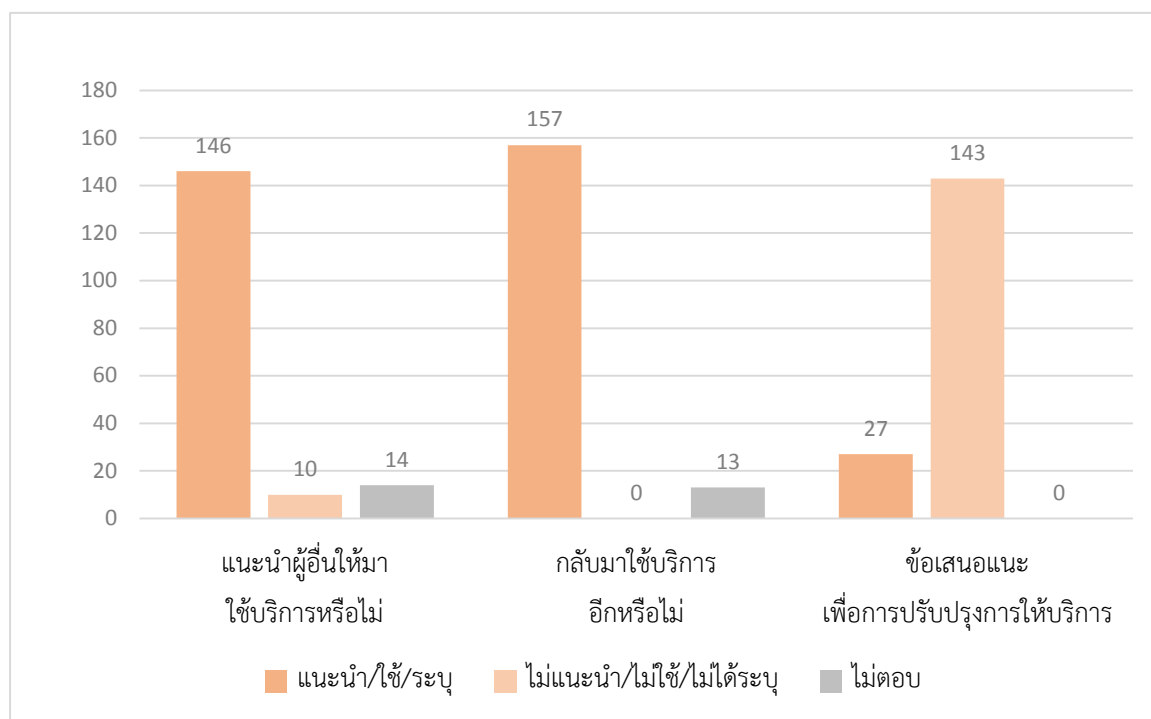
- ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์
 - ค่าใช้จ่ายในการตรวจวิเคราะห์สูงเกินไป ควรพิจารณาประเภทงานที่ขอรับบริการว่าสำคัญมากน้อยต่างกันเพียงใด
 - ควรลดค่าใช้จ่ายลงอีกเพราะเป็นหน่วยงานของรัฐ
 - ค่าใช้จ่ายในการตรวจควรคงที่หรือลดลง
 - ใช้เวลาให้น้อยลง
 - ผลการส่งรายงานขอให้รวดเร็วขึ้น
 - ค่าบริการสูงเกินไปสำหรับผู้รับบริการขนาดเล็ก
 - น่าจะมีการกระจายงานให้กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นผู้ดูแลและเก็บข้อมูลช่วยส่งตรวจ
 - ผลการตรวจวิเคราะห์น้ำแพงมาจาก 2300 บาทเป็น 6900 บาท แหล่งน้ำประจํารัฐมีแทบทุกหมู่บ้าน (อยากให้ลดค่าตรวจวิเคราะห์น้ำลงมาอีกเพราะผู้ประกอบการเดือดร้อน)
 - ความรวดเร็วในการรายงานผลการตรวจชั้นสูงตร้าเกินไป
 - ค่าตรวจค่อนข้างแพง
 - ส่งผลการตรวจ/การรายงาน ส่งให้เฉพาะ สสจ. แห่งเดียว
 - อยากให้เพิ่มช่องทางการประสานงานทาง application line และอาจเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ
 - บริการดีมาก มีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญมาก

2. ด้านอื่นๆ

- ณ ปัจจุบัน นั้ยาตรวจสารเสพติด พบว่า มีปัญหาในการอ่านผลมาก อยากให้มีการจัดซื้อเครื่องที่ช่วยในการอ่านผลสารเสพติด ซึ่งสามารถช่วยให้ผลการตรวจมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมาก ๆ
- จัดการอบรมแนะนำ
- ต้องการนั้กรังสีมาประจำที่โรงพยาบาล

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 170)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 146 คน (คิดเป็นร้อยละ 85.88) จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ และจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.88) จะไม่แนะนำให้มาใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 157 คน (คิดเป็นร้อยละ 92.35) จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 143 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 27 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

- ควรกระจายไประดับอำเภอในการตั้งศูนย์สาขา
- ใช้เวลาให้น้อยลง
- ขอส่งผลรายงานให้เร็วขึ้น
- ลดค่าบริการลงสำหรับผู้รับบริการขนาดเล็ก
- แนะนำให้เปิด lab B-thal PCR เพิ่มเติม เพื่อลดระยะเวลาในการรอผลจาก ศวป.มข.
- ควรเพิ่มการแสดงผล online แบบ real time ในแต่ละรอบให้รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงในงานการสอบเทียบ เครื่องควรมีควรมีช่องทางติดต่อ/ตามผลให้ง่ายขึ้น

- การตรวจยืนยันผลปัสสาวะควรระบุของสารเสพติด ปริมาณไม่โคกรัมต่อมิลลิลิตรด้วย ตรวจสารเสพติดในปัสสาวะโดยแยกสารผสมออกจากกัน
 - ข้อมูลทาง e-report ไฟล์สแกนไม่ชัด มีเงาดำ ๆ เวลาพิมพ์ออกมาจะไม่สวยไม่ชัด
 - ค่าตรวจวิเคราะห์ราคาแพงเกินไป
 - ให้บริการให้ไวขึ้นกว่านี้
 - อยากให้ลดระยะเวลาการตรวจผลให้เร็วขึ้น
 - ให้มีเวลาชัดเจนว่าจะทราบผลการให้บริการวันใด
 - ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์แจ้งผล น่าจะเร็วกว่านี้
 - ควรเพิ่มช่องทางการรายงานผลการตรวจให้ผู้รับบริการทราบโดยตรงอีกช่องทางหนึ่ง
 - ควรมีการรายงานผล online ทุกรายการตรวจ เบอร์ติดต่อค่อนข้างยาก
 - ขอช่องทางในการติดตามผล online
 - ไม่ควรเก็บเงินค่าใช้บริการตรวจพิสูจน์
 - สถานีตำรวจประเทศ ไม่มีงบประมาณในการส่งสิ่งของตรวจพิสูจน์ เห็นควรตรวจให้ฟรี
 - การให้บริการดีอยู่แล้ว
 - เยี่ยมแล้ว
 - พอใจมากที่สุดในการบริการ
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร
- เว็บไซต์ยาก เข้ายาก
 - อยากให้มี line ที่ใช้ในการตอบคำถามเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ
3. ด้านอื่นๆ
- จัดการอบรมแนะนำ
 - เพื่อจะได้มั่นใจได้น้ำสะอาดปลอดภัยแก่ผู้บริโภค
 - อยากให้ระบุราคาค่าตรวจในใบรายงานผล

2. การให้บริการ ณ จุดให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 115 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 9)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 115)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ		
โรงพยาบาล	2	1.7
สถานีตำรวจ	27	23.5
สถาบันการศึกษา	4	3.5
กรมราชทัณฑ์	2	1.7
สสจ.	1	.9
อย.	4	3.5
อื่น ๆ	1	.9

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานเอกชน	16	13.9
บุคคลทั่วไป	46	40
อื่นๆ	3	2.6
ไม่ตอบ	9	7.8
รวม	115	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ประเภทสถานีตำรวจ และหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และ 13.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 115)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
งานตรวจวิเคราะห์		
ชั้นสุตรโรค	1	0.6
วัตถุเสพติด	3	1.7
สารเสพติดในปัสสาวะ	28	15.8
สารพิษ	1	0.6
เครื่องสำอาง	1	0.6
สมุนไพร	1	0.6
อาหาร	8	4.5
เครื่องดื่ม	4	2.3
น้ำ, น้ำแข็ง	70	39.5
งานทดสอบความชำนาญ		
ยาเสพติด	13	7.3
ยา	1	0.6
อาหารและน้ำ	44	24.9
เครื่องสำอาง	1	0.6
อื่นๆ	1	0.6
รวม	177	100

จากตาราง 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มารับบริการประเภทงานตรวจวิเคราะห์น้ำ, น้ำแข็ง คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา ได้แก่ งานทดสอบความชำนาญอาหารและน้ำ และงานตรวจวิเคราะห์ด้านสารเสพติดในปัสสาวะ คิดเป็นร้อยละ 24.9 และ 15.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 115)

ข้อความ	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	114	109 (95.6)	5 (4.4)	-	-	-	4.9561	0.2057	มากที่สุด
2.2) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่างมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	115	112 (97.4)	3 (2.6)	-	-	-	4.9739	0.1601	มากที่สุด
2.3) สิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์)	115	100 (87.0)	15 (13.0)	-	-	-	4.8696	0.3383	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.9333	0.1721	มากที่สุด
							(98.67)		



*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

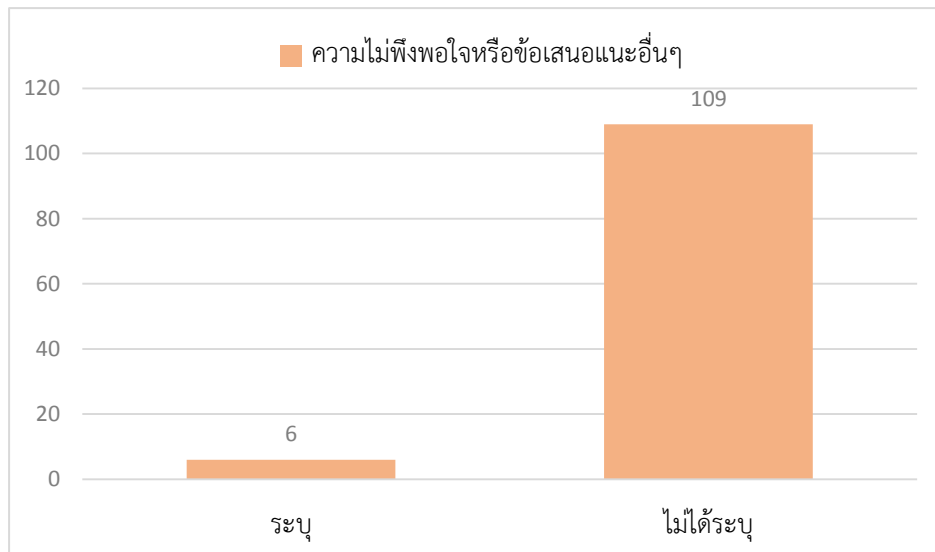
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการให้บริการ ณ จุดให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.9333 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุด รับตัวอย่างมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.9739 รองลงมา ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ข้อ 2.1) และสิ่งอำนวยความสะดวก (ป้ายสัญลักษณ์, ที่จอดรถ, ที่นั่งรอ, ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ, มีบริการเครื่องดื่ม และความพร้อมของอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ คอมพิวเตอร์) (ข้อ 2.3) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.9561 และ 4.8696 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 115)



จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 109 คน และมีผู้ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 6 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

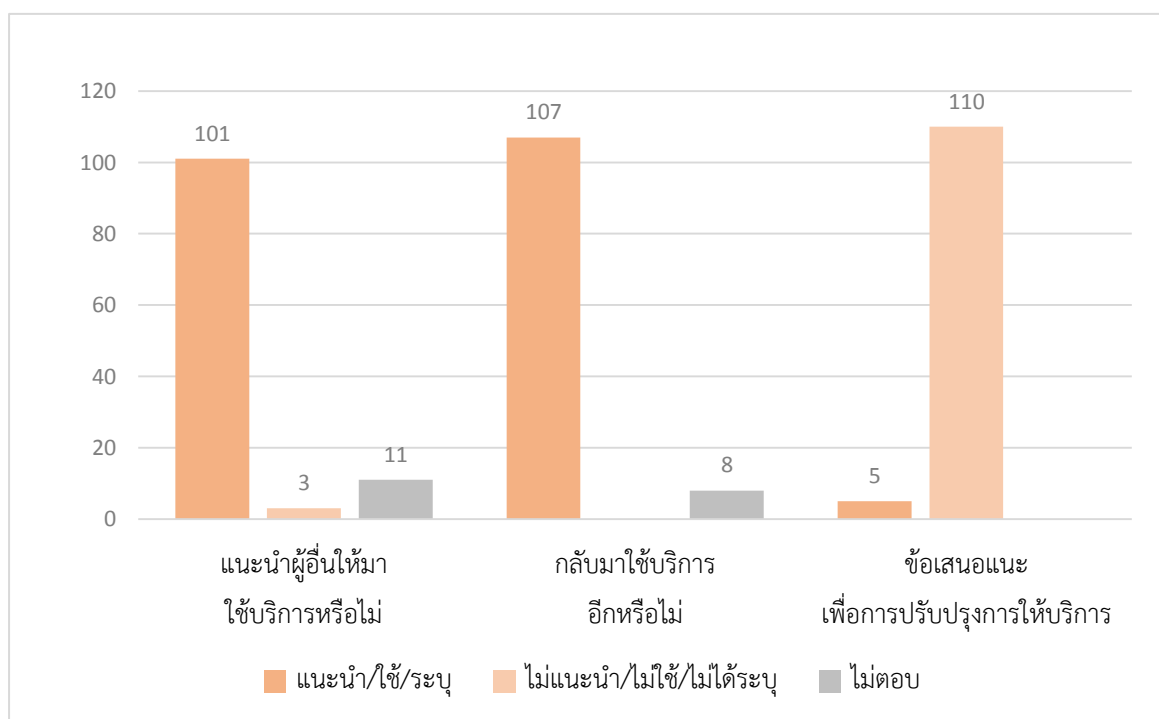
1. ด้านการให้บริการ ณ จุดบริการ

- บริการดี ชอบมาก
- สถานที่โอโถง ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาเป็นกันเอง
- ไม่มี พึงพอใจในการใช้บริการ
- ชอบคุณสำหรับการบริการ
- พอใจ
- ดี



ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 115)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 101 คน (คิดเป็นร้อยละ 87.83) จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ และจำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.61) จะไม่แนะนำให้มาใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 107 คน (คิดเป็นร้อยละ 93.04) จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 110 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 5 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านการให้บริการ ณ จุดบริการ

- ดี
- ดีที่สุด

2. ด้านอื่นๆ

- ขอขนมไว้กินกับกาแฟ
- ควรมีป้ายหรือลูกศรชี้ทางเดินรถมาที่ตึกใหม่ด้วย เพราะลูกค้ายังคงไปที่ตึกหลังเดิมอยู่

