

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 84 ราย พบว่า :

เพศ : ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน (60.7%) และเพศชาย จำนวน 33 คน (39.3%)

ช่วงอายุ : มากที่สุดอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 38 คน (45.2%) รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 21 คน (25%) และอายุ 20-30 ปี จำนวน 19 คน (22.6%)

สถานภาพ : ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 60 คน (71.4%) รองลงมาเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 24 คน (28.6%)

ระดับชั้นปี : ในกลุ่มนักศึกษา ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 52 คน (76.5%) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 6 คน (8.8%) และชั้นปีที่ 4 จำนวน 1 คน (1.5%)

หน่วยงานต้นสังกัด : ผู้รับบริการส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 53 คน (63.1%) รองลงมาคือสำนักงานอธิการบดี จำนวน 22 คน (26.2%) และบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 4 คน (4.8%)

อาชีพ : ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 54 คน (64.3%) รองลงมาคือพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 21 คน (25%) และข้าราชการ จำนวน 5 คน (6%)

ความถี่ในการใช้บริการ : ผู้ใช้บริการครั้งแรกมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 36 คน (42.9%) รองลงมาคือผู้ใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อปี จำนวน 20 คน (23.8%) และผู้ใช้บริการมากกว่า 20 ครั้งต่อปี จำนวน 14 คน (16.7%) รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=84)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	33	39.3
หญิง	51	60.7
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	38	45.2
20 – 30 ปี	19	22.6
31 – 40 ปี	21	25
41 – 50 ปี	4	4.8
51 – 60 ปี	1	1.2
มากกว่า 60 ปี	1	1.2

3.สถานภาพ		
นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	60	71.4
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	24	28.6
บุคลากรภายนอก	-	-
3.1 ชั้นปีที่นักศึกษากำลังศึกษาอยู่		
ชั้นปีที่ 1	52	76.5
ชั้นปีที่ 2	6	8.8
ชั้นปีที่ 3	-	-
ชั้นปีที่ 4	1	1.5
อื่น ๆ	9	10.4
4. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	53	63.1
คณะวิทยาการจัดการ	1	1.2
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2	2.4
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	1.2
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	1.2
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	-	-
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-
สำนักงานอธิการบดี	22	26.2
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ		
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม		
บัณฑิตวิทยาลัย	4	4.8
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	-	-
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	5	6
พนักงานมหาวิทยาลัย	21	25
ลูกจ้างชั่วคราว	3	3.6
ธุรกิจส่วนตัว	-	-
รับจ้างทั่วไป	-	-
ลูกจ้างประจำ	-	-
พนักงานราชการ	-	-
พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	54	64.3
อื่น ๆ	1	1.2

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=84)	ร้อยละ (%)
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	36	42.9
2 – 5 ครั้ง/ปี	20	23.8
6 – 10 ครั้ง/ปี	10	11.9
11 – 15 ครั้ง/ปี	2	2.4
16 – 20 ครั้ง/ปี	2	2.4
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	14	16.7

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.28$) และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	84	3.96	1.05	79.29	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	84	3.98	0.69	79.52	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	84	4.11	0.96	82.14	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	84	4.10	0.90	81.90	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	84	4.19	0.88	83.81	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	84	4.12	0.92	82.38	มาก
สรุป		4.08	0.95	81.51	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 2 ซึ่งแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย

ราชภัฏสกลนคร ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.95

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า 3 อันดับแรกของรายการที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1.5 “ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม” มีค่าเฉลี่ย 4.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการให้บริการที่เป็นธรรมและไม่มีการลำเอียง ข้อ 1.6 “จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการ” มีค่าเฉลี่ย 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 แสดงถึงความพึงพอใจในเรื่องของความพร้อมของบุคลากรที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ข้อ 1.3 “ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการรับบริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีคู่มือ/ข้อมูลประกอบ” มีค่าเฉลี่ย 4.11 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 แสดงว่าผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและสามารถเข้าใจบริการได้อย่างถูกต้อง

ส่วนข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ 1.1 “การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม” โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 แม้ว่าจะเป็นค่าต่ำสุดในกลุ่ม แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจ "มาก" เช่นเดียวกับข้ออื่น ๆ

โดยสรุป ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในระดับดีมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	84	4.17	0.86	83.33	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	84	4.23	0.87	84.52	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	84	4.19	0.83	83.81	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	84	4.24	0.94	84.76	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	84	4.20	0.86	84.05	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	84	4.17	0.80	83.33	มาก
สรุป		4.20	0.86	83.97	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 3 ซึ่งแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.86

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อ 2.4 “มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ส่วนตน” ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.24 และค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.94 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ข้อ 2.2 “มีความรู้ ความสามารถในการงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น” ค่าเฉลี่ย 4.23, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ข้อ 2.5 “กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว” ค่าเฉลี่ย 4.20, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 ข้อ 2.3 “ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ” ค่าเฉลี่ย 4.19, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (แต่ยังอยู่ในระดับ "มาก") คือ ข้อ 2.1 “ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส” และ ข้อ 2.6 “สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้” ทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.17 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และ 0.80 ตามลำดับ

โดยสรุป ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจให้บริการอย่างเหมาะสม เป็นมิตร มีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	84	4.14	0.91	82.86	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	84	4.10	0.89	81.90	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	84	4.12	0.83	82.38	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	84	4.25	0.79	85.00	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	84	4.05	0.94	80.95	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	84	4.14	0.93	82.86	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	84	4.23	0.90	84.52	มาก
สรุป		4.15	0.88	83.00	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4 ซึ่งแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.15 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 คิดเป็นร้อยละ 83.00

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 3.4 “สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ” มีค่าเฉลี่ย 4.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่สะอาดและมีระเบียบ รองลงมาคือ ข้อ 3.7 “ที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการมีความเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ย 4.23 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 สะท้อนถึงความสะดวกในการเดินทางหรือเข้าถึงบริการ

ส่วนข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ 3.5 “มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย” ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.05 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 อย่างไรก็ตาม ยังถือว่าอยู่ในระดับ “มาก” เช่นเดียวกับข้ออื่น ๆ

โดยสรุป ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีมาก สะท้อนให้เห็นว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ด้านคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	84	4.26	0.79	85.20	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	84	4.20	0.83	84.00	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	84	4.30	0.78	86.00	มาก
สรุป		4.25	0.80	85.07	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		4.17	0.873	83.07	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 5 ซึ่งแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 คิดเป็นร้อยละ 85.07

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ข้อ 4.3 “ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้” มีค่าเฉลี่ย 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีและเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงาน รองลงมาคือ ข้อ 4.1 “สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ” มีค่าเฉลี่ย 4.26 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 แสดงให้เห็นว่าการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม

ส่วนข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ 4.2 “ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์” มีค่าเฉลี่ย 4.20 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 แม้จะเป็นข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดในกลุ่มนี้ แต่ก็ยังอยู่ในระดับ “มาก” เช่นเดียวกับข้ออื่น ๆ

โดยสรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ดีมาก สะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยให้ข้อคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ใสใจ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนตรงจุด และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ทั้งยังสามารถอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะคุณหนอยและคุณตุ๊กแก ซึ่งได้รับคำชื่นชมในด้านการให้บริการอย่างเต็มที่และเป็นกันเอง นอกจากนี้ยังมีการกล่าวถึงความรวดเร็วในการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ

3.2 ข้อที่ควรปรับปรุง

มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องของการปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ โดยเฉพาะการติดตั้งลิฟต์เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการในชั้นบนของอาคาร