

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
ต่อการใช้บริการสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์
ประจำปีงบประมาณ 2563

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ประเมินจากการให้ลูกค้ากรอกแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (F-076) มีลูกค้าตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 102 ราย ได้ผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ข้อมูลลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หน่วยงานของลูกค้า		
มหาวิทยาลัยแม่โจ้	23	22.55
หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ	29	28.43
หน่วยงานเอกชน	50	49.02
2. ตำแหน่ง		
อาจารย์	3	2.94
นักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิจัย	21	20.59
นักวิทยาศาสตร์	0	0.00
พนักงานทั่วไป	13	12.75
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	30	29.41
นักศึกษาปริญญาตรี	10	9.80
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/ประกันคุณภาพสินค้า (QC/QA)	18	17.65
อื่นๆ	7	6.86
3. อายุ		
20-30 ปี	69	67.65
30-40 ปี	29	28.43
41 ปี ขึ้นไป	4	3.92
4. การศึกษา		
ปริญญาเอก	2	1.96
ปริญญาโท	7	6.86
ปริญญาตรี	84	82.35
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	8.82

ข้อมูลลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการ		
ตรวจวิเคราะห์ทั่วไป	17	16.67
ตรวจวิเคราะห์สินค้าตามมาตรฐาน	21	20.59
งานวิจัย	54	52.94
วิทยานิพนธ์	6	5.88
อื่นๆ	4	3.92
6. การใช้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ		
การตรวจวิเคราะห์ด้านงาน Proximate analysis	23	22.55
การตรวจวิเคราะห์ด้านงาน ICP-MS, AAS	10	9.80
ห้องปฏิบัติการกลองจุลทรรศน์อิเล็กตรอน	6	5.88
การตรวจวิเคราะห์ด้วยเครื่อง GC-MS, GC	29	28.43
การตรวจวิเคราะห์ด้วยเครื่อง HPLC	18	17.65
การตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำ (เคมี, จุลินทรีย์)	7	6.86
การตรวจวิเคราะห์จุลินทรีย์ที่ทำให้อาหารเน่าเสียและก่อให้เกิดโรค	9	8.82
การตัดแต่งทางพันธุกรรม (GMOs)	0	0.00

จากตารางที่ 1 การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนของข้อมูลทั่วไปของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการตรวจวิเคราะห์กับสถาบันฯ ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าจากหน่วยงานเอกชน หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ และบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ คิดเป็นร้อยละ 49.02, 28.43 และ 22.55 ตามลำดับ ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาบัณฑิตศึกษา และนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิจัย และมีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด ทั้งนี้ มีระดับการศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีจนถึงปริญญาเอก โดยมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการ ได้แก่ งานวิจัย การตรวจวิเคราะห์สินค้าตามมาตรฐาน และตรวจวิเคราะห์ทั่วไป ตามลำดับ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการ การตรวจวิเคราะห์ด้วยเครื่อง GC-MS, GC มากที่สุด ตามด้วยการตรวจวิเคราะห์ด้านงาน Proximate analysis และการตรวจวิเคราะห์ด้วยเครื่อง HPLC นอกจากนี้ยังพบว่าลูกค้ายังมีความต้องการใช้บริการด้านอื่นๆ อีกด้วย ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์ด้านงาน ICP-MS, AAS การตรวจวิเคราะห์จุลินทรีย์ที่ทำให้อาหารเน่าเสียและก่อให้เกิดโรค และการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำ (เคมี, จุลินทรีย์)

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการของสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์
 ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์

รายการประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ							
	5=มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	4=มาก จำนวน (ร้อยละ)	3=ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	2=น้อย จำนวน (ร้อยละ)	1=น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X} (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. ความสะดวกในการขอใช้บริการเครื่องมือ	75 73.53	21 20.59	5 4.90	1 0.98	0 0.00	4.67 0.62	93.33	มากที่สุด
2. ความพร้อมของเครื่องมือวิทยาศาสตร์	91 89.22	10 9.80	1 0.98	0 0.00	0 0.00	4.88 0.35	97.65	มากที่สุด
3. ความน่าเชื่อถือของขั้นตอนวิธีการและเทคนิคต่างๆ	93 91.18	9 8.82	0 0.00	0 0.00	0 0.00	4.91 0.28	98.24	มากที่สุด
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96 94.12	6 5.88	0 0.00	0 0.00	0 0.00	4.94 0.24	98.82	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูล/แนะนำการให้บริการ	95 93.14	7 6.86	0 0.00	0 0.00	0 0.00	4.93 0.25	98.63	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	98 96.08	4 3.92	0 0.00	0 0.00	0 0.00	4.96 0.19	99.22	มากที่สุด
7. ความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการ	92 90.20	10 9.80	0 0.00	0 0.00	0 0.00	4.90 0.30	98.04	มากที่สุด
8. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	95 93.14	7 6.86	0 0.00	0 0.00	0 0.00	4.93 0.25	98.63	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	93 91.18	8 7.84	0 0.00	0 0.00	0 0.00	4.87 0.55	97.45	มากที่สุด

การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ จากลูกค้าทั้งหมด จำนวน 102 คน มีเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ และการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

ระดับ ความพึงพอใจ	มากที่สุด	5	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	มาก	4	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	ปานกลาง	3	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อย	2	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	1	คะแนน

การแปลผล

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.50	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดย สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 2 พบว่า ลูกค้าจำนวนทั้งหมด 102 คน มีความพึงพอใจในด้านกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.22 สำหรับความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่ามีความพึงพอใจในลำดับถัดมา คิดเป็นร้อยละ 98.82 ตามด้วยเจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูล/แนะนำกรให้บริการ และด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 98.63 ความน่าเชื่อถือของขั้นตอนวิธีการและเทคนิคต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 98.24 ส่วนความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 98.04 และความพร้อมของเครื่องมือวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 97.65 เมื่อนำผลการประเมินมาคิดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจและแปลผล พบว่า ลูกค้าทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.45