

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
ต่อการใช้บริการสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ประเมินจากการให้ลูกค้ากรอกแบบสอบถามความพึงพอใจด้วยแบบฟอร์มออนไลน์ (Google Forms) ผ่านลิงค์ <https://qr.google.page.link/mb๗๗bg> โดยมีลูกค้าตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด ๑๐๒ ราย จากผู้ใช้บริการ ๒๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๔ ได้ผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ข้อมูลลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. หน่วยงานของลูกค้า		
มหาวิทยาลัยแม่โจ้	๓๘	๓๓.๓๓
หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ	๓๕	๓๐.๗๐
หน่วยงานเอกชน	๔๑	๓๕.๙๖
๒. ตำแหน่ง		
อาจารย์	๗	๖.๑๔
นักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิจัย	๑๗	๑๔.๙๑
นักวิทยาศาสตร์	๑๒	๑๐.๕๓
พนักงานทั่วไป	๒๘	๒๔.๕๖
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	๒๔	๒๑.๐๕
นักศึกษาปริญญาตรี	๒	๑.๗๕
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/ประกันคุณภาพสินค้า (QC/QA)	๑๕	๑๓.๑๖
อื่นๆ	๙	๗.๘๙
๓. อายุ		
๒๐-๓๐ ปี	๔๒	๓๖.๘๔
๓๐-๔๐ ปี	๖๕	๕๗.๐๒
๔๑ ปี ขึ้นไป	๗	๖.๑๔
๔. การศึกษา		
ปริญญาเอก	๗	๖.๑๔
ปริญญาโท	๒๗	๒๓.๖๘
ปริญญาตรี	๗๘	๖๘.๑๖
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๗๕

ข้อมูลลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๕. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการ		
ตรวจวิเคราะห์ทั่วไป	๑๘	๑๕.๗๙
ตรวจวิเคราะห์สินค้าตามมาตรฐาน	๒๔	๒๑.๐๕
ตรวจวิเคราะห์ตามลูกค้าร้องขอ	๑๖	๑๔.๐๕
งานวิจัย	๔๔	๓๘.๖๐
วิทยานิพนธ์	๙	๗.๘๙
อื่นๆ	๓	๒.๖๓
๖. การใช้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ		
การตรวจวิเคราะห์ด้านงาน Proximate analysis	๒๑	๑๘.๔๒
การตรวจวิเคราะห์ด้วยเครื่อง GC-MS, GC	๒๑	๑๘.๔๒
การตรวจวิเคราะห์ด้านงาน ICP-MS, AAS	๗	๖.๑๔
การตรวจวิเคราะห์ด้วยเครื่อง HPLC	๒๑	๑๘.๔๒
การตัดแต่งทางพันธุกรรม (GMOs)	๑	๐.๘๘
การตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำ (เคมี, จุลินทรีย์)	๑๘	๑๕.๗๙
ห้องปฏิบัติการกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอน	๗	๖.๑๔
การตรวจวิเคราะห์จุลินทรีย์ที่ทำให้อาหารเน่าเสียและก่อให้เกิดโรค	๑๘	๑๕.๗๙

จากตารางที่ ๑ การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนของข้อมูลทั่วไปของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มารับบริการตรวจวิเคราะห์กับสถาบันฯ ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าจากหน่วยงานเอกชน บุคลากร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๙๖ ๓๓.๓๓ และ ๓๐.๗๐ ตามลำดับ ลูกค้าที่มารับบริการส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานทั่วไป และนักศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอายุอยู่ระหว่าง ๓๐-๔๐ ปี มากที่สุด ทั้งนี้ มีระดับการศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีจนถึงปริญญาเอก โดยมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการ ได้แก่ งานวิจัย การตรวจวิเคราะห์สินค้าตามมาตรฐาน และตรวจวิเคราะห์ทั่วไป ตามลำดับ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการตรวจวิเคราะห์ด้านงาน Proximate analysis การตรวจวิเคราะห์ด้วยเครื่อง GC-MS, GC และการตรวจวิเคราะห์ด้วยเครื่อง HPLC, LC-MS มากที่สุด ตามด้วยการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำ (เคมี, จุลินทรีย์) และการตรวจวิเคราะห์จุลินทรีย์ที่ทำให้อาหารเน่าเสียและก่อให้เกิดโรค นอกจากนี้ยังพบว่าลูกค้ายังมีความต้องการใช้บริการด้านอื่นๆ อีกด้วย ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์ด้านงาน ICP-MS, AAS ห้องปฏิบัติการกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอน และการตัดแต่งทางพันธุกรรม (GMOs)

ส่วนที่ ๒ : แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการของสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์

ตารางที่ ๒ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์

รายการประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ							
	๕=มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	๔=มาก จำนวน (ร้อยละ)	๓=ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	๒=น้อย จำนวน (ร้อยละ)	๑=น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X} (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
๑. ความสะดวกในการขอใช้บริการเครื่องมือ	๘๙ ๗๘.๐๗	๒๑ ๑๘.๔๒	๔ ๓.๕๑	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๗๕ ๐.๕๑	๙๔.๙๑	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของเครื่องมือวิทยาศาสตร์	๙๕ ๘๓.๓๓	๑๖ ๑๔.๐๔	๓ ๒.๖๓	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๘๑ ๐.๔๖	๙๖.๑๔	มากที่สุด
๓. ความน่าเชื่อถือของขั้นตอนวิธีการและเทคนิคต่างๆ	๙๖ ๘๔.๒๑	๑๖ ๑๔.๐๔	๒ ๑.๗๕	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๘๒ ๐.๔๒	๙๖.๔๙	มากที่สุด
๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๒ ๘๐.๗๐	๒๐ ๑๗.๕๔	๒ ๑.๗๕	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๗๙ ๐.๔๕	๙๕.๗๙	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูล/แนะนำการให้บริการ	๙๕ ๘๓.๓๓	๑๗ ๑๔.๙๑	๒ ๑.๗๕	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๘๒ ๐.๔๓	๙๖.๓๒	มากที่สุด
๖. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๖ ๘๔.๒๑	๑๗ ๑๔.๙๑	๑ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๘๓ ๐.๔๐	๙๖.๖๗	มากที่สุด
๗. ความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการ	๙๒ ๘๐.๗๐	๑๙ ๑๖.๖๗	๓ ๒.๖๓	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๗๘ ๐.๔๗	๙๕.๖๑	มากที่สุด
๘. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	๘๙ ๗๘.๐๗	๒๒ ๑๙.๓๐	๓ ๒.๖๓	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๗๕ ๐.๔๙	๙๕.๐๙	มากที่สุด
๙. ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	๙๕ ๘๓.๓๓	๑๗ ๑๔.๙๑	๒ ๑.๗๕	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๘๒ ๐.๔๓	๙๖.๓๒	มากที่สุด

การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ จากลูกค้าทั้งหมด จำนวน ๒๑ คน มีเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ และการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

ระดับ ความพึงพอใจ	มากที่สุด	๕	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	มาก	๔	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	ปานกลาง	๓	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อย	๒	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	๑	คะแนน

การแปลผล

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๔.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๔.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ๑.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดย สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ ๒ พบว่า ลูกค้าจำนวนทั้งหมด ๑๑๔ คน มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ สำหรับความน่าเชื่อถือของขั้นตอนวิธีการและเทคนิคต่างๆ พบว่ามีความพึงพอใจในลำดับถัดมา คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๕ ตามด้วยเจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูล/แนะนำการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒ ความพร้อมของเครื่องมือวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๔ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๙ ความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๑ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๙ ความสะดวกในการขอใช้บริการเครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๑ เมื่อนำผลการประเมินมาคิดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจและแปลผล พบว่า ลูกค้าทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒