

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า**  
**ต่อการใช้บริการสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ประเมินจากการให้ลูกค้ากรอกแบบสอบถามความพึงพอใจด้วยแบบฟอร์มออนไลน์ (Google Forms) โดยมีลูกค้าตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด ๘๙ ราย จากผู้ใช้บริการ ๑๗๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ ได้ผลการประเมินดังนี้

**ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป**

**ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของลูกค้า**

ข้อมูลลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>๑. หน่วยงานของลูกค้า</b>		
มหาวิทยาลัยแม่โจ้	๒๐	๒๒.๔๗
หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ	๑๕	๑๖.๘๕
หน่วยงานเอกชน	๕๔	๖๐.๖๗
<b>๒. ตำแหน่ง</b>		
อาจารย์	๑๔	๑๕.๗๓
นักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิจัย	๗	๗.๘๗
นักวิทยาศาสตร์	๑	๑.๑๒
พนักงานทั่วไป	๑๕	๑๖.๘๕
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	๗	๗.๘๗
นักศึกษาปริญญาตรี	๕	๕.๖๒
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/ประกันคุณภาพสินค้า (QC/QA)	๕	๕.๖๕
อื่นๆ	๓๕	๓๙.๓๓

ข้อมูลลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
--------------	------------	--------

**๓. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการ**

ตรวจวิเคราะห์ทั่วไป	๔๖	๕๑.๖๙
ตรวจวิเคราะห์สินค้าตามมาตรฐาน	๑๖	๑๗.๙๘
โครงการนักศึกษา	๒	๒.๒๕
งานวิจัย	๑๒	๑๓.๔๘
วิทยานิพนธ์	๗	๗.๘๗
อื่นๆ	๖	๖.๗๔

#### ๔. การใช้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ

การตรวจวิเคราะห์ทางคุณสมบัติของดินและปุ๋ยอินทรีย์	๑๘	๒๐.๒๒
การตรวจวิเคราะห์แร่ธาตุและโลหะหนัก	๑๔	๑๕.๗๓
การตรวจวิเคราะห์สารอื่น ๆ ในตัวอย่างพืช	๑๒	๑๓.๔๘
การตรวจวิเคราะห์สารตกค้างยาฆ่าแมลง	๒๓	๒๕.๘๔
การตรวจวิเคราะห์ทางเคมีของน้ำและน้ำเสีย	๓	๓.๓๗
การตรวจวิเคราะห์ทางจุลชีววิทยา	๑๔	๑๕.๗๓
การตรวจวิเคราะห์ทางชีวโมเลกุล (GMOs, สกัดDNA ฯลฯ)	๕	๕.๖๒

จากตารางที่ ๑ การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนของข้อมูลทั่วไปของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการตรวจวิเคราะห์กับสถาบันฯ ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าจากหน่วยงานเอกชน บุคลากร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๗ ๒๒.๔๗ และ ๑๖.๘๕ ตามลำดับ ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานทั่วไป และอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการซึ่งวัตถุประสงค์ในการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทั่วไปมากที่สุด รองลงมาเป็นการตรวจวิเคราะห์สินค้ามาตรฐาน และอื่นๆ ตามลำดับ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการตรวจวิเคราะห์ทดสอบ ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์สารตกค้างยาฆ่าแมลง มากที่สุด ตามด้วยการตรวจวิเคราะห์ทางคุณสมบัติของดินและปุ๋ยอินทรีย์ และการตรวจวิเคราะห์แร่ธาตุและโลหะหนัก รวมถึงการตรวจวิเคราะห์ทางจุลชีววิทยา นอกจากนี้พบว่า ลูกค้ามีความต้องการในการใช้บริการด้านอื่นๆ ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์ทางเคมีของน้ำและน้ำเสีย และการตรวจวิเคราะห์ทางชีวโมเลกุล (GMOs, สกัดDNA ฯลฯ)

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. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน	๔๔ ๔๙.๔๔	๓๘ ๔๒.๗๐	๕ ๕.๖๒	๒ ๒.๒๕	๐ ๐.๐๐	๔.๓๙ ๐.๗๐	๘๗.๘๗	มาก
๒. ความสะดวกในการใช้บริการวิเคราะห์ทดสอบ	๕๑ ๕๗.๓๐	๓๓ ๓๗.๐๘	๕ ๕.๖๒	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๒ ๐.๖๐	๙๐.๓๔	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องของรายงานผลทดสอบ	๕๕ ๖๑.๘๐	๓๓ ๓๗.๐๘	๑ ๑.๑๒	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๑ ๐.๕๑	๙๒.๑๓	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาในการวิเคราะห์ทดสอบ และรายงานผลทดสอบเหมาะสม	๒๓ ๒๕.๘๔	๓๗ ๔๑.๕๗	๒๒ ๒๔.๗๒	๕ ๕.๖๒	๒ ๒.๒๕	๓.๘๓ ๐.๙๕	๗๖.๖๓	มาก
๕. ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่	๓๒ ๓๕.๙๖	๔๖ ๕๑.๖๙	๑๐ ๑๑.๒๔	๑ ๑.๑๒	๐ ๐.๐๐	๔.๒๒ ๐.๖๘	๘๔.๔๙	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูล/แนะนำการให้บริการ	๒๗ ๓๑.๓๔	๕๐ ๕๖.๑๘	๑๒ ๑๓.๔๘	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๑๗ ๐.๖๔	๘๓.๓๗	มาก
๗. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	๒๔ ๒๖.๙๗	๔๗ ๕๒.๘๑	๑๖ ๑๗.๙๘	๑ ๑.๑๒	๑ ๑.๑๒	๔.๐๖ ๐.๗๗	๘๐.๖๗	มาก
๘. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์	๕๒ ๕๗.๔๓	๓๑ ๓๔.๘๓	๖ ๖.๗๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๒ ๐.๖๒	๙๐.๓๔	มากที่สุด
๙. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	๒๐ ๒๒.๔๗	๕๖ ๖๒.๙๒	๑๓ ๑๔.๖๑	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๐๘ ๐.๖๐	๘๑.๕๗	มาก
๑๐. ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	๕๕ ๒๙.๒๑	๒๖ ๖๑.๘๐	๘ ๘.๙๙	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๓ ๐.๖๕	๙๐.๕๖	มากที่สุด

การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ จากลูกค้าทั้งหมด จำนวน ๘๙ 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 ๑๓๓ คน มีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องของรายงานผลทดสอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๓ สำหรับความสะดวกในการใช้บริการวิเคราะห์ทดสอบ และการมีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์ พบว่ามีความพึงพอใจในลำดับถัดมา คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๔ ตามด้วย ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๗ ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๙ เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูล/แนะนำการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๗ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๗ เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๗ เมื่อนำผลการประเมินมาคิดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจและแปลผล พบว่า ลูกค้าทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๖