

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
ต่อการใช้บริการสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ประเมินจากการให้ลูกค้ากรอกแบบสอบถามความพึงพอใจด้วยแบบฟอร์มออนไลน์ (Google Forms) โดยมีลูกค้าตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด ๑๖๑ ราย จากผู้ให้บริการ ๒๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ ได้ผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ข้อมูลลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. หน่วยงานของลูกค้า		
มหาวิทยาลัยแม่โจ้	๓๑	๑๙.๒๕
หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ	๓๔	๒๑.๑๒
หน่วยงานเอกชน	๘๕	๕๒.๘๐
อื่นๆ	๑๑	๖.๘๓
๒. ตำแหน่ง		
อาจารย์	๒๖	๑๖.๑๕
นักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิจัย	๒๐	๑๒.๔๒
นักวิทยาศาสตร์	๑๓	๘.๐๗
พนักงานทั่วไป	๓๐	๑๘.๖๓
นักศึกษาปริญญาตรี/โท/เอก	๑๒	๗.๔๕
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/ประกันคุณภาพสินค้า (QC/QA)	๒๗	๑๖.๗๗
อื่นๆ	๓๓	๒๐.๕๐
ข้อมูลลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ

๓. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการ

ตรวจวิเคราะห์ทั่วไป	๗๙	๔๙.๐๗
ตรวจวิเคราะห์สินค้าตามมาตรฐาน	๑๔	๘.๗๐
งานวิจัย	๓๖	๒๒.๓๖
วิทยานิพนธ์	๑๒	๗.๔๕
ขอขึ้นทะเบียน	๕	๓.๑๑
ขอรับรอง	๖	๓.๗๓
ประกันคุณภาพ	๙	๕.๕๙
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

๔. การใช้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ

การตรวจวิเคราะห์ทางคุณสมบัติของดินและปุ๋ยอินทรีย์	๒๐	๑๒.๔๒
การตรวจวิเคราะห์แร่ธาตุและโลหะหนัก	๓๐	๑๘.๖๓
การตรวจวิเคราะห์สารอื่น ๆ ในตัวอย่างพืช	๔	๒.๔๘
การตรวจวิเคราะห์สารตกค้างยาฆ่าแมลง	๒๗	๑๖.๗๗
การตรวจวิเคราะห์ทางเคมีของน้ำและน้ำเสีย	๑๖	๙.๙๔
การตรวจวิเคราะห์ทางจุลชีววิทยา	๑๓	๘.๐๗
การตรวจวิเคราะห์ทางอาหาร	๓๓	๒๐.๕๐
FE-SEM	๓๕	๒๑.๗๔
Micro-XRF	๗	๔.๓๕
การตรวจวิเคราะห์ทางชีวโมเลกุล (GMOs, สกัดDNA ฯลฯ)	๓	๑.๘๖

จากตารางที่ ๑ การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนของข้อมูลทั่วไปของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการตรวจวิเคราะห์กับสถาบันฯ ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าจากหน่วยงานเอกชน หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ และบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๐ ๒๑.๑๒ และ ๑๙.๒๕ ตามลำดับ ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการซึ่งวัตถุประสงค์ในการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทั่วไปมากที่สุด รองลงมาเป็นงานวิจัย และตรวจวิเคราะห์สินค้าตามมาตรฐาน ตามลำดับ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการตรวจวิเคราะห์ทดสอบ ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์การตรวจวิเคราะห์ทางอาหาร มากที่สุด ตามด้วยการตรวจวิเคราะห์แร่ธาตุและโลหะหนัก การตรวจวิเคราะห์สารตกค้างยาฆ่าแมลง และการตรวจวิเคราะห์ทางคุณสมบัติของดินและปุ๋ยอินทรีย์ การตรวจวิเคราะห์ทางเคมีของน้ำและน้ำเสีย การตรวจวิเคราะห์ทางจุลชีววิทยา การตรวจวิเคราะห์สารอื่น ๆ ในตัวอย่างพืช และการตรวจวิเคราะห์ทางชีวโมเลกุล (GMOs, สกัดDNA ฯลฯ) ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่าลูกค้ามีความต้องการในการใช้บริการด้านอื่นๆ ได้แก่ การใช้เครื่องมือ FE-SEM มากที่สุด และ Micro-XRF ตามลำดับ

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	๙๔.๐๐ ๕๘.๓๙	๖๑.๐๐ ๓๗.๘๙	๖.๐๐ ๓.๗๓	๐.๐๐ ๐.๐๐	๐.๐๐ ๐.๐๐	๔.๕๕ ๐.๕๗	๙๐.๙๓	มากที่สุด
๒. ความสะดวกในการใช้บริการวิเคราะห์ทดสอบ	๘๖.๐๐ ๕๓.๔๒	๗๓.๐๐ ๔๕.๓๔	๒.๐๐ ๑.๒๔	๐.๐๐ ๐.๐๐	๐.๐๐ ๐.๐๐	๔.๕๒ ๐.๕๒	๙๐.๔๓	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องของรายงานผลทดสอบ	๙๓.๐๐ ๕๗.๗๖	๖๒.๐๐ ๓๘.๕๑	๖.๐๐ ๓.๗๓	๐.๐๐ ๐.๐๐	๐.๐๐ ๐.๐๐	๔.๕๔ ๐.๕๕๗	๙๐.๘๑	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาในการวิเคราะห์ทดสอบ และรายงานผลทดสอบเหมาะสม	๙๑.๐๐ ๕๖.๕๒	๖๔.๐๐ ๓๙.๗๕	๔.๐๐ ๒.๔๘	๒.๐๐ ๑.๒๔	๐.๐๐ ๐.๐๐	๔.๕๒ ๐.๖๑	๙๐.๓๑	มากที่สุด
๕. ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่	๙๐.๐๐ ๕๕.๙๐	๖๖.๐๐ ๔๐.๙๙	๔.๐๐ ๒.๔๘	๑.๐๐ ๐.๖๒	๐.๐๐ ๐.๐๐	๔.๕๒ ๐.๕๘	๙๐.๔๓	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูล/แนะนำการให้บริการ	๘๘.๐๐ ๕๔.๖๖	๖๗.๐๐ ๔๑.๖๑	๖.๐๐ ๓.๗๓	๐.๐๐ ๐.๐๐	๐.๐๐ ๐.๐๐	๔.๕๑ ๐.๕๗	๙๐.๑๙	มาก
๗. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	๙๐.๐๐ ๕๕.๙๐	๖๖.๐๐ ๔๐.๙๙	๓.๐๐ ๑.๘๖	๑.๐๐ ๐.๖๒	๑.๐๐ ๐.๖๒	๔.๕๑ ๐.๖๓	๙๐.๑๙	มาก
๘. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์	๙๓.๐๐ ๕๗.๗๖	๖๒.๐๐ ๓๘.๕๑	๖.๐๐ ๓.๗๓	๐.๐๐ ๐.๐๐	๐.๐๐ ๐.๐๐	๔.๕๔ ๐.๕๗	๙๐.๘๑	มากที่สุด
๙. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	๘๒.๐๐ ๕๐.๙๓	๗๑.๐๐ ๔๔.๑๐	๘.๐๐ ๔.๙๗	๐.๐๐ ๐.๐๐	๐.๐๐ ๐.๐๐	๔.๔๖ ๐.๕๙	๘๙.๑๙	มาก
๑๐. ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	๘๖.๐๐ ๕๓.๔๒	๗๒.๐๐ ๔๔.๗๒	๓.๐๐ ๑.๘๖	๐.๐๐ ๐.๐๐	๐.๐๐ ๐.๐๐	๔.๕๒ ๐.๕๔	๙๐.๓๑	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 ๒๒๐ คน มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๓ สำหรับความถูกต้องของรายงานผลทดสอบ และความสะดวกในการใช้บริการวิเคราะห์ทดสอบ และการมีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์ พบว่ามีความพึงพอใจในลำดับถัดมา คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๑ ตามด้วย ความสะดวกในการใช้บริการวิเคราะห์ทดสอบ และความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๓ ระยะเวลาในการวิเคราะห์ทดสอบ และรายงานผลทดสอบเหมาะสมรวมถึงความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๑ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้ข้อมูล/แนะนำการให้บริการเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๙ เมื่อนำผลการประเมินมาคิดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจและแปลผล พบว่า ลูกค้าทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๙๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘