

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
ต่อการใช้บริการสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ประเมินจากการให้ลูกค้ากรอกแบบสอบถามความพึงพอใจด้วยแบบฟอร์มออนไลน์ (Google Forms) โดยมีลูกค้าตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด ๑๗๐ ราย จากผู้ให้บริการ ๒๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ได้ผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ข้อมูลลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. หน่วยงานของลูกค้า		
มหาวิทยาลัยแม่โจ้	๒๓	๑๓.๕๓
หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ	๓๒	๑๘.๘๒
หน่วยงานเอกชน	๑๑๑	๖๕.๒๙
อื่นๆ	๔	๒.๓๕
๒. ตำแหน่ง		
อาจารย์	๑๘	๑๐.๕๙
นักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิจัย	๑๗	๑๐.๐๐
นักวิทยาศาสตร์	๖	๓.๕๓
พนักงานทั่วไป	๔๖	๒๗.๐๖
นักศึกษาปริญญาตรี/โท/เอก	๑๖	๙.๔๑
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/ประกันคุณภาพสินค้า (QC/QA)	๑๓	๗.๖๕
อื่นๆ	๕๔	๓๑.๗๖
ข้อมูลลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๓. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการ		
ตรวจวิเคราะห์ทั่วไป	๙๙	๕๘.๒๔
ตรวจวิเคราะห์สินค้าตามมาตรฐาน	๑๓	๗.๖๕
งานวิจัย	๓๘	๒๒.๓๕
วิทยานิพนธ์	๕	๒.๙๔
ขอขึ้นทะเบียน	๑	๐.๕๙
ขอรับรอง	๕	๒.๙๔
ประกันคุณภาพ	๔	๒.๓๕
อื่นๆ	๕	๒.๙๔

๔. การใช้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ

การตรวจวิเคราะห์ทางคุณสมบัติของดินและปุ๋ยอินทรีย์	๔๐	๒๓.๕๓
การตรวจวิเคราะห์แร่ธาตุและโลหะหนัก	๒๘	๑๖.๔๗
การตรวจวิเคราะห์สารอื่น ๆ ในตัวอย่างพืช	๔	๒.๓๕
การตรวจวิเคราะห์สารตกค้างยาฆ่าแมลง	๓๗	๒๑.๗๖
การตรวจวิเคราะห์ทางเคมีของน้ำและน้ำเสีย	๑๐	๕.๘๘
การตรวจวิเคราะห์ทางจุลชีววิทยา	๑๒	๗.๐๖
การตรวจวิเคราะห์ทางอาหาร	๒๑	๑๒.๓๕
FE-SEM/ Micro-XRF	๑๕	๘.๘๒
การตรวจวิเคราะห์ทางชีวโมเลกุล (GMOs, สกัดDNA ฯลฯ)	๓	๑.๗๖

จากตารางที่ ๑ การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนของข้อมูลทั่วไปของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการตรวจวิเคราะห์กับสถาบันฯ ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าจากหน่วยงานเอกชน หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ และบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๙ ๑๘.๘๒ และ ๑๓.๕๓ ตามลำดับ ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการซึ่งในการใช้บริการตรวจวิเคราะห์ทั่วไปมากที่สุด รองลงมาเป็นงานวิจัย และตรวจวิเคราะห์สินค้าตามมาตรฐานตามลำดับ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการตรวจวิเคราะห์ทางคุณสมบัติของดินและปุ๋ยอินทรีย์มากที่สุด ตามด้วยการตรวจวิเคราะห์สารตกค้างยาฆ่าแมลง การตรวจวิเคราะห์แร่ธาตุและโลหะหนัก การตรวจวิเคราะห์ทางอาหาร การตรวจวิเคราะห์ทางจุลชีววิทยา การตรวจวิเคราะห์ทางเคมีของน้ำและน้ำเสีย การตรวจวิเคราะห์สารอื่น ๆ ในตัวอย่างพืช และการตรวจวิเคราะห์ทางชีวโมเลกุล (GMOs, สกัดDNA ฯลฯ) ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า ลูกค้ามีความต้องการในการใช้บริการด้านกลุ่มงานกล้อจุลทรรศน์คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒

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	๑๒๑ ๗๑.๑๘	๔๑ ๒๔.๑๒	๘ ๔.๗๑	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๖ ๐.๕๖	๙๓.๒๙	มากที่สุด
๒. ความสะดวกในการใช้บริการวิเคราะห์ทดสอบ	๑๑๖ ๖๘.๒๔	๔๕ ๒๖.๔๗	๙ ๕.๒๙	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๓ ๐.๕๘	๙๒.๕๙	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องของรายงานผลทดสอบ	๑๓๐ ๗๖.๔๗	๒๑ ๑๒.๓๕	๑๙ ๑๑.๑๘	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๕ ๐.๖๗	๙๓๐.๐๖	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาในการวิเคราะห์ทดสอบ และ รายงานผลทดสอบเหมาะสม	๑๑๗ ๖๘.๘๒	๓๙ ๒๒.๙๔	๑๑ ๖.๔๗	๓ ๑.๗๖	๐ ๐.๐๐	๔.๕๙ ๐.๖๙	๙๑.๗๖	มากที่สุด
๕. ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่	๙๙ ๕๘.๒๔	๖๒ ๓๖.๔๗	๙ ๕.๒๙	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๓ ๐.๖๐	๙๐.๕๙	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูล/แนะนำการให้บริการ	๙๗ ๕๗.๐๖	๖๖ ๓๘.๘๒	๖ ๓.๕๓	๑ ๐.๕๙	๐ ๐.๐๐	๔.๕๒ ๐.๖๐	๙๐.๔๗	มากที่สุด
๗. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคได้ อย่างเหมาะสม	๑๐๒ ๖๐.๐๐	๕๗ ๓๓.๕๓	๑๐ ๕.๘๘	๑ ๐.๕๙	๐ ๐.๐๐	๔.๕๓ ๐.๖๓	๙๐.๕๙	มากที่สุด
๘. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์	๑๒๑ ๗๑.๑๘	๔๙ ๒๘.๘๒	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๗๑ ๐.๔๕	๙๔.๒๔	มากที่สุด
๙. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของ สถานที่	๑๑๘ ๖๙.๔๑	๔๘ ๒๘.๒๔	๔ ๒.๓๕	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๗ ๐.๕๒	๙๓.๔๑	มากที่สุด
๑๐. ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	๑๓๑ ๗๗.๐๖	๓๓ ๑๙.๔๑	๖ ๓.๕๓	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๗๔ ๐.๕๑	๙๔.๗๑	มากที่สุด

การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของสถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ จากลูกค้าทั้งหมด จำนวน ๒๒๕ 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 ๒๒๕ คน มีความพึงพอใจในด้านมีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๔ รองลงมาจะเป็นความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน ความถูกต้องของรายงานผลทดสอบ ความสะดวกในการใช้บริการวิเคราะห์ทดสอบ ระยะเวลาในการวิเคราะห์ทดสอบ และรายงานผลทดสอบเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๑ ๙๓.๒๙ ๙๓.๐๖ ๙๒.๕๙ และ ๙๑.๗๖ ตามลำดับ ตามด้วย ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๙ และ เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูล/แนะนำการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๗ เมื่อนำผลการประเมินมาคิดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจและแปลผล พบว่า ลูกค้าทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๗๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๑

จากผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ พบว่าผู้ให้บริการมีความต้องการให้มีรายการวิเคราะห์เพิ่มขึ้น คือ รายการวิเคราะห์ Amino acid profile การทดสอบด้านคุณภาพเชื้อเพลิงหรือซีเมนต์โดยเฉพาะ และในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ พบว่าต้องการให้มีบริการเครื่อง CCI เครื่องตรวจวัดที่สามารถตรวจได้หลายอย่าง และ Transform Infrared Spectroscopy (FT-IR)