



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการ

งานบริการตรวจวิเคราะห์

ประจำปีงบประมาณ 2564 เดือน ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564

ผลการประเมิน

แบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale วัดระดับความเห็น 5 ระดับ คือ

5	เท่ากับ	มากที่สุด
4	เท่ากับ	มาก
3	เท่ากับ	ปานกลาง
2	เท่ากับ	น้อย
1	เท่ากับ	น้อยที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	มีความพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	มีความพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	มีความพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	มีความพอใจในระดับมากที่สุด



ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน (ผู้ทำประเมิน 20 คน)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1.ประเภทผู้ใช้บริการ		
หน่วยงานราชการ	1	5
บริษัทเอกชน/ห้างหุ้นส่วน	19	95
อาจารย์/นักศึกษานักวิจัย/ผู้ช่วยวิจัย	-	-
ประชาชนทั่วไป	-	-
อื่นๆ	-	-
2.ลักษณะการดำเนินงาน		
ผู้ผลิต	16	80
ผู้นำเข้า/ผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์	1	5
ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์	1	5
อื่นๆ	2	10
3.ท่านทราบการให้บริการจากแหล่งใด		
เว็บไซต์	10	50
แผ่นประชาสัมพันธ์	1	5
ข่าว	-	-
คนรู้จัก	8	40
อื่นๆ	-	-

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ลำดับที่	หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย
1	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.50
2	ระยะเวลาดำเนินการตรวจวิเคราะห์	3.75
3	ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	3.90
4	ความเหมาะสมและความชัดเจนของรายงานผลการวิเคราะห์	4.25
		4.10



จากตารางสรุปการประเมินผลความพึงพอใจจากผู้ให้บริการ

พบว่า หัวข้อการประเมินที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.50 และหัวข้อการประเมินที่ 2 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ที่ 3.75 สรุปความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 ผ่านเป้าหมายที่ระดับ ≥ 4

ลำดับที่	หัวข้อที่ประเมิน	ยินดี	ร้อยละ	ไม่ยินดี	ร้อยละ	ไม่แน่ใจ	ร้อยละ
1	ในโอกาสหน้าท่านยินดีจะกลับมาใช้บริการซ้ำหรือไม่	19	95	-	-	1	5
2	ท่านยินดีจะแนะนำการบริการนี้ต่อผู้อื่นหรือไม่	20	100	-	-	-	-

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานในอนาคต
 - ปรับลดระยะเวลาในการทดสอบ
 - ใช้ระยะเวลาในการทำงานแต่ละขั้นตอนนานมากๆ