

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
บทที่ ๒ ระเบียบวิธีการสำรวจ	๓
๒.๑ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยพิจารณาจากคุ่มรวม (Coverage) และขนาดประชากร (population) ของงานบริการ ๗ งานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๓
๒.๒ การสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจสำหรับแต่ละงานบริการ	๔
๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗
๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๗
บทที่ ๓ สรุปผลการสำรวจ	๘
๓.๑ ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	๘
๓.๒ ภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	๑๐
๓.๓ ภาพรวมความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	๑๒
๓.๔ ภาพรวมความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	๑๕
๓.๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ	๑๗
๓.๖ ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ	๒๐
ส่วนที่ ๑ งานบริการสอบเทียบ	๒๐
ส่วนที่ ๒ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๒๘
ส่วนที่ ๓ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๓๖
ส่วนที่ ๔ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔๒
ส่วนที่ ๕ งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๕๐
ส่วนที่ ๖ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๕๘
ส่วนที่ ๗ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการภาพรวม	๖๖
- งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๗๕
- งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี	๘๑
- งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๘๗

สารบัญ

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ๑ : ประเด็นที่สำคัญในการปรับแก้เพื่อจัดทำร่างแบบสอบถาม
- ภาคผนวก ๒ : ตัวอย่างการปรับแก้แบบสอบถามจากคณะกรรมการกำกับการทำงานฯ
- ภาคผนวก ๓ : ตัวอย่างแบบสอบถาม
- ภาคผนวก ๔ : รายละเอียดของค่าความเชื่อมั่น

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปี ๒๕๕๘

เลขหมู่ ๑๙๗๖.๑
เลขทะเบียน น.๑๐๘
วันที่ 2๐ มิ.ย. ๒๕๕๙
๑๑๖๒๓๗

ด้วยอภินันทนาการ
จาก
.....

จัดทำโดย
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต