รายงาน

การประเมินผลความพึงพอใจในบริการ
ของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน)

เสนอต่อ

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน)

จัดทำโดย

นางสาวทิพจุฑา พัฒนาประทีป

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร 1

บทที่ 1 บทนำ 3

- ความเป็นมาของโครงการ 3
- วัตถุประสงค์การสำรวจ 4
- ขอบเขตการดำเนินงาน 4
  - ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายและจำนวนประชากร 4
  - ขอบเขตด้านเนื้อหาการสำรวจ 4
- แนวทางการดำเนินการสำรวจ 5

บทที่ 2 การดำเนินการตามหลักสถิติ 6

- กลุ่มเป้าหมายและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 6
- การสุ่มตัวอย่าง 7
- วิธีการเก็บข้อมูล 8
- การพัฒนาเครื่องมือในการเก็บข้อมูล 8
- การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการเก็บข้อมูล 10
- สถิติที่ใช้ในการประมวลผล 12
  - การประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ 12
  - การประมวลผลข้อมูลเชิงคุณภาพ 13
- แผนการดำเนินงานและระยะเวลาดำเนินงาน 14

บทที่ 3 ผลการสำรวจ 15

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจาก ศลช. 15
- ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. 17
  - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก ศลช. 17
  - ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. 19
- ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ 24

บทที่ 4 ข้อเสนอแนะ 26

- ข้อเสนอแนะจากการสำรวจในภาพรวม 26
- ข้อเสนอแนะจากการดำเนินการสำรวจ 26

ภาคผนวก 27

- ภาคผนวก ก : แบบสำรวจ 28

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) หรือ ศลช. ถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำหน้าที่สร้างธุรกิจและอุตสาหกรรมด้านชีววิทยาศาสตร์ให้เติบโตเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักของประเทศ และนำประเทศไทยสู่ระดับแนวหน้าของภูมิภาค ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี 2562 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดตัวชี้วัดบังคับที่ 4.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประกอบกับการดำเนินงานบริหารคุณภาพขององค์กรตามข้อกำหนด ISO9001 : 2015 ศลช. จึงเห็นควรจัดจ้างบุคคลภายนอก ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ ศลช. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของ ศลช. ต่อไป

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้มารับบริการจาก ศลช. และเพื่อให้ ศลช. มีข้อมูลสำหรับใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงงาน และคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้การสำรวจเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของการสำรวจ คือ ผู้รับบริการของ ศลช. ใน 2 บริการหลัก คือ บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ กับบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 253 ตัวอย่าง

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 42.69 รองลงมา ได้แก่ สถาบันการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.25 ตามด้วยองค์กร/บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.92

เมื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวม ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามด้วยด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

สำหรับระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวม ผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามด้วยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับระดับความคาดหวัง พบว่า ด้านที่มีช่องว่าง (Gap) ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

จากผลการสำรวจข้างต้น คณะที่ปรึกษาขอเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการ คือ

1) การทำให้ ศลช. เป็นศูนย์กลางประสานงานสร้างความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันการศึกษา กลุ่มธุรกิจ นักลงทุน นักวิจัย เป็นต้น เพื่อนำองค์ความรู้มาพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพและจำหน่ายได้จริง ตลอดจนการอบรมที่เน้นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเจาะจงเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ได้อย่างเต็มที่ พร้อมกับนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

2) ประชาสัมพันธ์องค์กรให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่และบริการของ ศลช. มากขึ้น รวมไปถึงเพิ่มสัดส่วนการใช้สื่อออนไลน์เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ หรือการติดต่อกับ ศลช. เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้รับบริการและเข้าถึงผู้รับบริการในวงกว้าง รวมไปถึงการใช้สื่อออนไลน์ให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานหรือธุรกิจ รวมไปถึงแผนงานจัดกิจกรรมอบรม/สัมมนาในอนาคตที่ ศลช. จัดได้ง่ายมากขึ้น

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาของโครงการ

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) หรือ ศลช. ถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีพันธกิจสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ 1) ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมด้านชีววิทยาศาสตร์ 2) ส่งเสริมและสนับสนุน การสร้างองค์ความรู้ การวิจัยและพัฒนาต่อยอดให้เกิด ผลิตภัณฑ์ บริการ และนวัตกรรมด้านชีววิทยาศาสตร์ เพื่อสร้างมูลค่าเชิงพาณิชย์และอุตสาหกรรม 3) ส่งเสริมและพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาบุคลากรที่จำเป็นต่อการพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมด้านชีววิทยาศาสตร์ 4) จัดทำและเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมด้านชีววิทยาศาสตร์ 5) เป็นศูนย์ประสานงานและพัฒนาความร่วมมือด้านชีววิทยาศาสตร์กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ และ 6) ให้บริการทางวิชาการ เผยแพร่องค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสารด้านชีววิทยาศาสตร์ โดยพันธกิจข้างต้นเป็นการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การเป็นหน่วยงานหลักที่สร้างธุรกิจและอุตสาหกรรมด้านชีววิทยาศาสตร์ให้เติบโตเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักของประเทศ และนำประเทศไทยสู่ระดับแนวหน้าของภูมิภาค

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน ต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ประกอบกับการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี 2562 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดตัวชี้วัดบังคับที่ 4.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประกอบกับ ศลช. ได้ดำเนินงานบริหารคุณภาพขององค์กรตามข้อกำหนด ISO9001 : 2015 ซึ่งมุ่งให้ควาสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องจากความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ในการนี้ ศลช. จึงเห็นควรจัดจ้างบุคคลภายนอก ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ ศลช. และประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ ศลช. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของ ศลช. ต่อไป

วัตถุประสงค์การสำรวจ

1) เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้มารับบริการจาก ศลช.

2) เพื่อให้ ศลช. มีข้อมูลสำหรับใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงงาน และคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขอบเขตการดำเนินงาน

สำหรับขอบเขตการดำเนินงานนี้ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกลุ่มเป้าหมายและประชากร และด้านเนื้อหาการสำรวจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายและจำนวนประชากร

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการของ ศลช. ใน 2 บริการหลัก ได้แก่

1) บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ประกอบด้วย การร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ การส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการยกระดับงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์ และการสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของการพัฒนากำลังคนด้านชีววิทยาศาสตร์

2) บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูลความรู้ การจับคู่ธุรกิจ การพัฒนาและบริการฐานข้อมูลด้านธุรกิจชีววิทยาศาสตร์

ขอบเขตด้านเนื้อหาการสำรวจ

การสำรวจในครั้งนี้ครอบคลุมเนื้อหาที่สำคัญ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจาก ศลช. ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ รวมไปถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แนวทางการดำเนินการสำรวจ

เนื่องจากโครงการสำรวจฯ นี้มีองค์ประกอบหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การเตรียมแผนดำเนินการ การจัดการบริหารบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายลักษณะในพื้นที่ที่แตกต่างกัน ดังนั้น คณะที่ปรึกษาขอนำเสนอแนวทางการดำเนินโครงการที่เป็นมาตรฐานและสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง ดังนี้

1) คณะที่ปรึกษาจัดการประชุมเพื่อกำหนดโครงสร้างของทีมงาน รวมทั้งกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง ซึ่งโครงสร้างนี้จะปรับเปลี่ยนตามแต่ละโครงการ สภาพแวดล้อม และความต้องการที่แตกต่างกัน รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมในด้านทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้กับทีมงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) คณะที่ปรึกษากำหนดขั้นตอน รวมไปถึงกระบวนการดำเนินโครงการ โดยกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดในแต่ละงานและกิจกรรม ซึ่งจะพิจารณาจากความเหมาะสมของปริมาณงาน จำนวนบุคลากรที่ทำงาน ข้อกำหนดตามสัญญา รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานและกิจกรรมนั้น ๆ โดยจัดทำในรูปแบบของตารางเวลา

3) กำหนดให้มีกระบวนการในการจัดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นมีผลกระทบต่อโครงการน้อยที่สุด โดยคณะที่ปรึกษาจะแจ้งและจัดทำรายงานการเปลี่ยนแปลงเสนอต่อ ศลช. เพื่อขออนุมัติในการปฏิบัติการต่อไป

บทที่ 2 การดำเนินการตามหลักสถิติ

การประเมินผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2562 ได้ดำเนินการตามหลักสถิติและแนวทางการศึกษาที่สำคัญ ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง
2) การสุ่มตัวอย่าง
3) การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
4) การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
5) การเก็บรวบรวมข้อมูล
6) หลักสถิติที่ใช้ในการประมวลผล
7) แผนการดำเนินงานและระยะเวลาดำเนินงาน

โดยในแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มเป้าหมายและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายของการสำรวจ คือ กลุ่มผู้รับบริการของ ศลช. จำนวน 423 คน ซึ่งมาจาก 2 บริการหลัก ได้แก่

1) บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ประกอบด้วย การร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ การส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการยกระดับงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์ และการสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของการพัฒนากำลังคนด้านชีววิทยาศาสตร์

2) บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูลความรู้ การจับคู่ธุรกิจ การพัฒนาและบริการฐานข้อมูลด้านธุรกิจชีววิทยาศาสตร์

จากขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายข้างต้น คณะที่ปรึกษาจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการสำรวจครั้งนี้ ตามแนวทางของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n)} = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ N หมายถึง จำนวนประชากร

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

เมื่อนำจำนวนประชากรมาแทนค่า จะได้ดังนี้

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n)} = \frac{423}{1+(423)(0.05)^2}$$

$$= 205$$

ดังนั้น การสำรวจกลุ่มผู้รับบริการ คณะที่ปรึกษาจะดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 ตัวอย่าง (ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้รับบริการ และความสมบูรณ์ของฐานข้อมูลรายชื่อที่ ศลช. ส่งมอบให้คณะที่ปรึกษา)

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง คือ กระบวนการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร โดยคณะที่ปรึกษาจะใช้การสุ่มตัวอย่าง 2 วิธี ดังนี้

1) การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงว่าตัวอย่างแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกเลือกมากน้อยเท่าใด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 3 วิธี ได้แก่

1.1.) การสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) คือ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการโดยไม่มีหลักเกณฑ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะมีคุณสมบัติอย่างไรก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้

1.2.) การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling) คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

1.3.) การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยตัดสินใจเองเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยสามารถกำหนดโอกาสที่หน่วยตัวอย่างแต่ละหน่วยถูกเลือก เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรแน่นอนและกำหนดลำดับแทนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยได้ โดยคณะที่ปรึกษาจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยมีรายชื่อของทุกหน่วยประชากรมาเรียงเป็นระบบตามบัญชีชื่อ การสุ่มเริ่มจากการหยิบหมายเลขขึ้นมา 1 ครั้งเพื่อกำหนดรายชื่อที่จะสัมภาษณ์คนแรก และจะสัมภาษณ์คนที่ 2 ในช่วงถัดไป เช่น หากจับฉลากได้หมายเลข 5 ดังนั้น จะสัมภาษณ์รายชื่อลำดับที่ 5 เป็นคนแรก หลังจากนั้นจะสัมภาษณ์รายชื่อลำดับที่ 10 15 20 เป็นเช่นนี้จนถึงลำดับสุดท้าย เป็นต้น

การสำรวจในครั้งนี้ คณะที่ปรึกษาจะใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) ควบคู่กับการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) เพื่อให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ (ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้รับบริการ และความสมบูรณ์ของฐานข้อมูลรายชื่อที่ ศลช. ส่งมอบให้คณะที่ปรึกษา)

วิธีการเก็บข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์/ส่งจดหมาย/ส่งอีเมลล์ ซึ่งจะใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

การพัฒนาเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

คณะที่ปรึกษามีขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือการสำรวจ ดังนี้

1) ศึกษาแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจปีที่ผ่านมา และงานวิจัยอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน พร้อมทั้งให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจ
2) พัฒนาแบบสอบถาม และนำเสนอคณะกรรมการ ศลช. พิจารณาให้ความเห็นชอบ พร้อมทั้งปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อแนะนำ

ในการพัฒนาแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจนั้น นอกจากจะศึกษาแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจปีที่ผ่านมา และงานวิจัยอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงระดับการวัดที่จะนำมาใช้ เนื่องจากระดับการวัดที่แตกต่างกันจะส่งผลถึงค่าสถิติที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งระดับการวัดสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1) มาตรนามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นการจำแนกความแตกต่างของสิ่งที่ต้องการวัดออกเป็นกลุ่มขึ้นเพื่อใช้เรียกชื่อกลุ่มที่มีคุณสมบัติเหมือนกัน โดยมาตรการวัดนี้จะใช้การแจกแจงความถี่หรือร้อยละในการสรุปข้อมูลนั้น ๆ ว่ามีความถี่ หรือคิดเป็นร้อยละเท่าใดจากคำตอบทั้งหมด
2) มาตรเรียงอันดับ (Ordinal Scale) เป็นระดับการวัดที่มีคุณลักษณะและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เหมือนกับมาตรนามบัญญัติ แต่มีข้อแตกต่างกัน คือ มาตรเรียงอันดับจะสามารถกำหนดตัวเลขหรือสัญลักษณ์เพื่อชี้ถึงลำดับก่อน/หลังได้
3) มาตรอันตรภาค (Interval Scale) เป็นระดับของการวัดที่สูงกว่าสองมาตรวัดที่กล่าวข้างต้น โดยมีคุณลักษณะเพิ่มขึ้นอีก 2 ประการ คือ มีศูนย์สมมติ (Arbitrary Zero or Relative Zero) และมีหน่วยของการวัดที่เท่ากัน ซึ่งสามารถกำหนดค่าตัวเลขโดยมีช่วงห่างระหว่างตัวเลขเท่าๆ กัน และสามารถนำตัวเลขมาเปรียบเทียบกันได้ว่ามีปริมาณมาก/น้อยกว่ากันเท่าใด แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นกี่เท่าของกันและกัน
4) มาตรอัตราส่วน (Ratio Scale) เป็นระดับการวัดที่สูงที่สุด โดยมีความสมบูรณ์มากกว่ามาตรอันตรภาค นอกจากจะมีคุณสมบัติเหมือนมาตราวัดอันตรภาคแล้ว มาตรอัตราส่วนยังมีศูนย์แท้ (Absolute Zero) และสามารถใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ได้ทุกรูปแบบ เช่น การบวก ลบ คูณ หาร เป็นต้น

คณะที่ปรึกษาได้นำแนวคิดระดับการวัดข้างต้นมาเป็นแนวทางการพัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถามดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 โครงสร้างแบบสอบถามและระดับการวัด

ส่วนที่	ประเด็น	ระดับการวัด	สถิติที่ใช้
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจาก ศลช.	นามบัญญัติ	เชิงพรรณนา
2	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.	อันตรภาคชั้น	เชิงพรรณนา
3	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	คำถามปลายเปิด	เชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยคำถาม 1 ข้อ ได้แก่ ประเภทหน่วยงานที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ข้อย่อย ด้านช่องทางการให้บริการ ประกอบด้วย 3 ข้อย่อย ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ข้อย่อย ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ ประกอบด้วย 3 ข้อย่อย รวมทั้งสิ้น 19 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง เพื่อให้ ศลช. บรรลุวิสัยทัศน์ "เป็นองค์กรหลักนำพาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจรที่เกิดขึ้นจากฐานนวัตกรรม สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจโดยมีอัตราการเติบโตของอุตสาหกรรม ติดอันดับสูงสุด 1 ใน 3 ทำให้ไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วภายใน 20 ปี ตามยุทธศาสตร์ประเทศ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

คณะที่ปรึกษามีขั้นตอนการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ดังนี้

1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Consistency : IOC) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้ในการสำรวจ/วิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยให้คะแนนความสอดคล้องหรือดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์การสำรวจ ซึ่งมีค่าระหว่าง +1 ไปจนถึง -1 โดยที่

   +1 คือ คำถามที่กำหนดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจ

   0 คือ ไม่แน่ใจว่าคำถามที่กำหนดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจหรือไม่

   -1 คือ คำถามที่กำหนดไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจ

2) หาค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้อง โดยนำดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญทุกท่านในประเด็นคำถามเดียวกันมาบวกรวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่แสดงความคิดเห็น

3) ปรับปรุงข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว รายงานให้ ศลช. ทราบและพิจารณาอีกครั้ง ก่อนนำไปดำเนินการสำรวจจริง

ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน สามารถแสดงได้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้อง

ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้อง
	ผู้เชี่ยวชาญที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญที่ 3	
ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. ด้านกระบวนการ	+1	+1	+1	1.00
ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. ด้านช่องทางการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00
ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. ด้านคุณภาพการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00
ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00

หมายเหตุ +1 คือ คำถามที่กำหนดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจ

0 คือ ไม่แน่ใจว่าคำถามที่กำหนดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจหรือไม่

-1 คือ คำถามที่กำหนดไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจ

ผลการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องพบว่า มีค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทางสถิติ คือ 0.50 ดังนั้น จึงสามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

สถิติที่ใช้ในการประมวลผล

การประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ

สำหรับการประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ คณะที่ปรึกษาจะใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าสถิติที่ใช้เพื่ออธิบาย บรรยาย หรือสรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความถี่ คือ การนับข้อมูลที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ กัน โดยข้อมูลที่เหมือนกันจะถูกนำมารวมกัน แล้วสรุปเป็นภาพรวมว่ามีข้อมูลกลุ่มใดที่ถูกนับซ้ำมากที่สุด
2) ร้อยละ คือ สัดส่วนของข้อมูลที่สนใจต่อจำนวนข้อมูลที่มีทั้งหมด มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ความถี่ของข้อมูลที่สนใจ X 100}}{\text{จำนวนผู้ตอบคำถาม}}$$

3) ค่าเฉลี่ย คือ ค่ากลางของข้อมูลชุดหนึ่งที่ถูกใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งชุด ค่าสถิตินี้นิยมนำมาใช้กับระดับการวัดมาตรอันตรภาคกับมาตรอัตราส่วน โดยคณะที่ปรึกษาจะนำมาใช้สรุปข้อมูลระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนในข้อคำถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบคำถาม}}$$

4) ร้อยละความพึงพอใจ คือ การคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจให้อยู่ในรูปของร้อยละ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ X 100}}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}}$$

สำหรับคำถามระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ซึ่งอยู่ในรูปของค่าเฉลี่ย คณะที่ปรึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ตารางที่ 3 เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ/ความคาดหวังและเกณฑ์การแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ	เกณฑ์การแปลผล
ระดับ 5 มีความพึงพอใจ/คาดหวังมากที่สุด	4.21 - 5.00 มีความพึงพอใจ/คาดหวังมากที่สุด
ระดับ 4 มีความพึงพอใจ/คาดหวังมาก	3.41 - 4.20 มีความพึงพอใจ/คาดหวังมาก
ระดับ 3 มีความพึงพอใจ/คาดหวังปานกลาง	2.61 - 3.40 มีความพึงพอใจ/คาดหวังปานกลาง
ระดับ 2 มีความพึงพอใจ/คาดหวังน้อย	1.81 - 2.60 มีความพึงพอใจ/คาดหวังน้อย
ระดับ 1 มีความพึงพอใจ/คาดหวังน้อยที่สุด	1.00 - 1.80 มีความพึงพอใจ/คาดหวังน้อยที่สุด

การประมวลผลข้อมูลเชิงคุณภาพ

สำหรับการประมวลผลข้อมูลเชิงคุณภาพ คณะที่ปรึกษาใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและจัดกลุ่มข้อมูลที่คล้ายคลึงกันไว้ด้วยกัน หลังจากนั้นจะใช้การสรุปประเด็นสำคัญแล้วนำเสนอในเชิงพรรณนา

แผนการดำเนินงานและระยะเวลาดำเนินงาน

รายละเอียดการดำเนินงาน	วันทำงาน																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
ลงนามในใบสั่งซื้อ																														
จัดทำแผนการดำเนินงาน																														
จัดทำและอนุมัติแบบสอบถาม																														
ดำเนินการเก็บข้อมูล																														
วิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ																														
จัดส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฯ เบื้องต้น																														
แก้ไขรายงานตามคำแนะนำ																														
จัดส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฯ ฉบับสมบูรณ์																														
วิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ																														
จัดส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ เบื้องต้น																														
แก้ไขรายงานตามคำแนะนำ																														
จัดส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ ฉบับสมบูรณ์																														

รายละเอียดการดำเนินงาน	วันทำงาน																												
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
ลงนามในใบสั่งซื้อ																														
จัดทำแผนการดำเนินงาน																														
จัดทำและอนุมัติแบบสอบถาม																														
ดำเนินการเก็บข้อมูล																														
วิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ																														
จัดส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฯ เบื้องต้น																														
แก้ไขรายงานตามคำแนะนำ																														
จัดส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฯ ฉบับสมบูรณ์																														
วิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ																														
จัดส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ เบื้องต้น																														
แก้ไขรายงานตามคำแนะนำ																														
จัดส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ ฉบับสมบูรณ์																														

รายละเอียดการดำเนินงาน	วันทำงาน																												
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
ลงนามในใบสั่งซื้อ																														
จัดทำแผนการดำเนินงาน																														
จัดทำและอนุมัติแบบสอบถาม																														
ดำเนินการเก็บข้อมูล																														
วิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ																														
จัดส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฯ เบื้องต้น																														
แก้ไขรายงานตามคำแนะนำ																														
จัดส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฯ ฉบับสมบูรณ์																														
วิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ																														
จัดส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ เบื้องต้น																														
แก้ไขรายงานตามคำแนะนำ																														
จัดส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ ฉบับสมบูรณ์																														

บทที่ 3 ผลการสำรวจ

คณะที่ปรึกษาดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจในบริการของ ศลช. จาก 2 บริการ ได้แก่ บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 253 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจาก ศลช.

ในส่วนที่ 1 เป็นการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) (ศลช.) โดยสอบถามเกี่ยวกับประเภทหน่วยงานที่ใช้บริการ ผลการสำรวจสามารถแสดงได้ในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละประเภทหน่วยงานที่ใช้บริการ

ประเภทหน่วยงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	108	42.69	1
สถาบันการศึกษา	74	29.25	2
องค์กร/บริษัทเอกชน	58	22.92	3
บุคคลธรรมดา	4	1.58	4
อื่นๆ	9	3.56	5
รวม	253	100.00	

ผลการสำรวจ พบว่า หน่วยงานที่ใช้บริการ ศลช. มากที่สุด คือ หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 42.69 รองลงมา ได้แก่ สถาบันการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.25 ตามด้วยองค์กร/บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.92

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละบริการที่มาใช้บริการ

ประเภทบริการที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	209	82.61	1
บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	44	17.39	2
รวม	253	100.00	

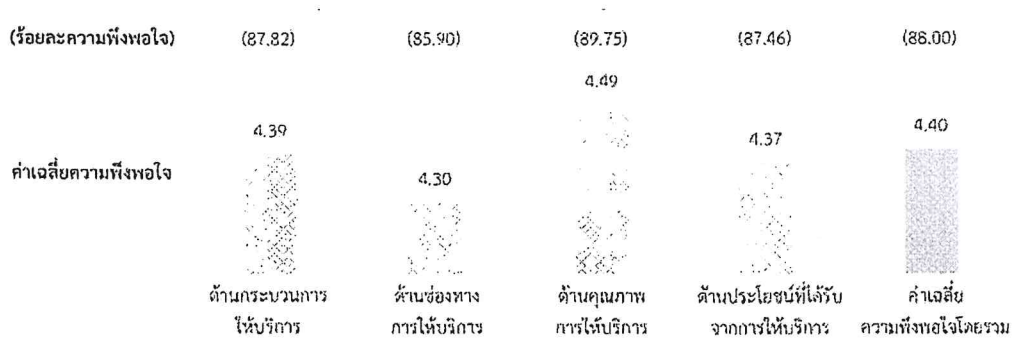
ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจครั้งนี้มาจากการใช้บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 82.61 กับบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 17.39

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.

สำหรับส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ ผลการสำรวจแสดงได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก ศลช.

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก ศลช. มีค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้



ภาพที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและร้อยละความพึงพอใจ

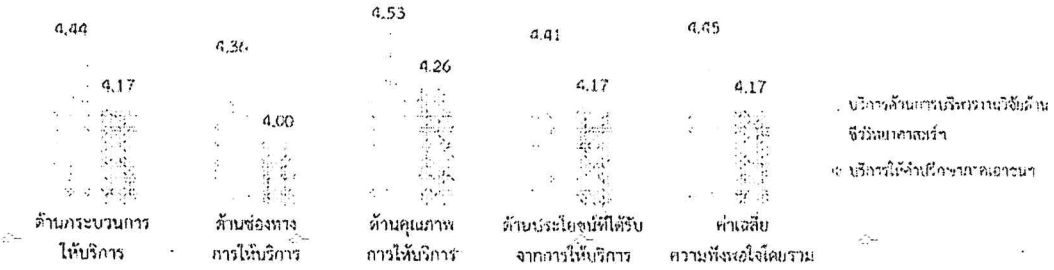
ผลการสำรวจพบว่า โดยภาพรวม ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามด้วยด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 สำหรับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก ศลช. จำแนกเป็นรายข้อ สามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและร้อยละความพึงพอใจ จำแนกรายข้อ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	1	2	3	4	5				
	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)				
ด้านกระบวนการให้บริการ	0 (0.00)	12 (1.21)	103 (10.37)	357 (35.95)	521 (52.47)	4.39	87.82	มากที่สุด	2
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน	0 (0.00)	2 (0.79)	35 (13.89)	98 (38.89)	117 (46.43)	4.31	86.19	มากที่สุด	3
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	7 (2.78)	31 (12.30)	92 (36.51)	122 (48.41)	4.31	86.11	มากที่สุด	3
1.3 การให้บริการอย่างเท่าเทียม	0 (0.00)	3 (1.22)	19 (7.76)	85 (34.69)	138 (56.33)	4.46	89.22	มากที่สุด	2
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (7.38)	82 (33.61)	144 (59.01)	4.52	90.33	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	9 (1.19)	15 (1.99)	77 (10.21)	295 (39.12)	358 (47.49)	4.30	85.90	มากที่สุด	4
2.1 ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ (จำนวนช่องทางติดต่อ/รับบริการ)	3 (1.19)	7 (2.78)	26 (10.32)	102 (40.48)	114 (45.23)	4.26	85.16	มากที่สุด	3
2.2 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (ติดต่อได้ง่าย)	3 (1.19)	4 (1.59)	27 (10.71)	95 (37.70)	123 (48.81)	4.31	86.27	มากที่สุด	2
2.3 การให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3 (1.20)	4 (1.60)	24 (9.60)	98 (39.20)	121 (48.40)	4.32	86.40	มากที่สุด	1
ด้านคุณภาพการให้บริการ	8 (0.63)	10 (0.79)	94 (7.44)	397 (31.43)	754 (59.71)	4.49	89.75	มากที่สุด	1
3.1 การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	2 (0.79)	2 (0.79)	21 (8.33)	81 (32.14)	146 (57.95)	4.46	89.13	มากที่สุด	3
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง (เช่น เอกสารไม่ผิดพลาด เป็นต้น)	1 (0.40)	2 (0.79)	25 (9.92)	64 (25.40)	160 (63.49)	4.51	90.16	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	1 (0.40)	1 (0.40)	12 (4.74)	51 (20.16)	188 (74.30)	4.68	93.52	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	2 (0.79)	3 (1.19)	16 (6.32)	100 (39.53)	132 (52.17)	4.41	88.22	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	2 (0.79)	2 (0.79)	20 (7.91)	101 (39.92)	128 (50.59)	4.39	87.75	มากที่สุด	5

ตารางที่ 6 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและร้อยละความพึงพอใจ จำแนกรายข้อ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1				
	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)				
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ	3 (0.40)	7 (0.92)	74 (9.75)	295 (38.87)	380 (50.07)	4.37	87.46	มากที่สุด	3
4.1 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	1 (0.40)	1 (0.40)	26 (10.28)	85 (33.60)	140 (55.32)	4.43	88.62	มากที่สุด	1
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน/ดำเนินธุรกิจได้	1 (0.40)	2 (0.79)	26 (10.28)	111 (43.87)	113 (44.66)	4.32	86.32	มากที่สุด	3
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	1 (0.40)	4 (1.58)	22 (8.70)	99 (39.13)	127 (50.19)	4.37	87.43	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	20 (0.53)	44 (1.17)	348 (9.23)	1,344 (35.66)	2,013 (53.41)	4.40	88.00	มากที่สุด	

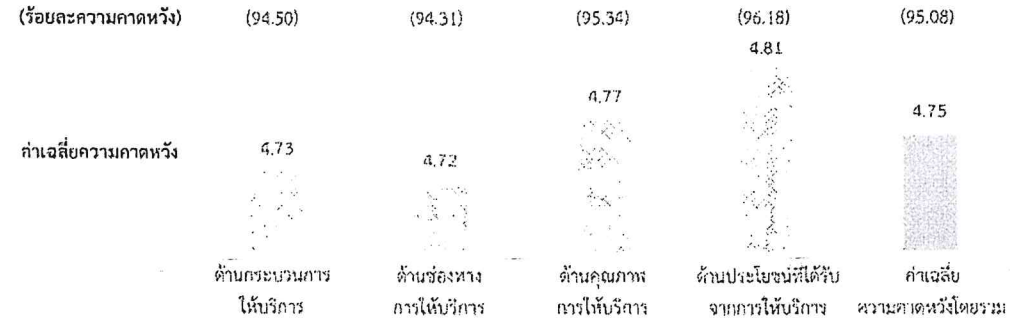


ภาพที่ 2 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามบริการ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างบริการหลัก 2 บริการของ ศลช. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศมากกว่าบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ในทุกด้าน

ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. มีค่าเฉลี่ยและร้อยละความคาดหวังในด้านต่าง ๆ ดังนี้



ภาพที่ 3 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและร้อยละความคาดหวัง

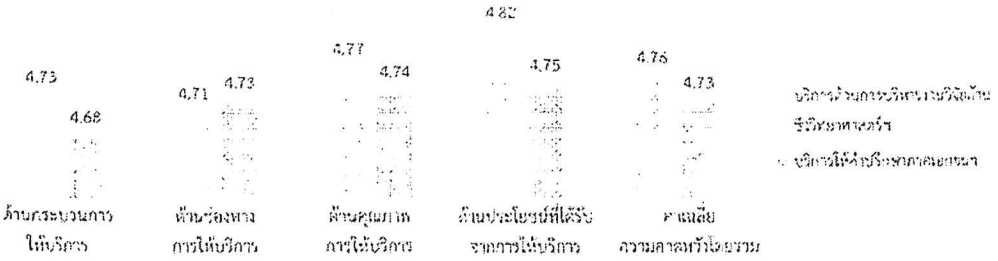
ผลการสำรวจพบว่า โดยภาพรวม ผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามด้วยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 สำหรับระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. จำแนกเป็นรายข้อ สามารถแสดงได้ ดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและร้อยละความคาดหวัง จำแนกรายข้อ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง	ลำดับ
	1	2	3	4	5				
	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)				
ด้านกระบวนการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (1.41)	249 (25.03)	732 (73.56)	4.73	94.50	มากที่สุด	3
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (1.59)	55 (21.83)	193 (76.58)	4.75	95.00	มากที่สุด	2
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (1.98)	66 (26.19)	181 (71.83)	4.70	93.97	มากที่สุด	3
1.3 การให้บริการอย่างเท่าเทียม	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.81)	74 (30.08)	170 (69.11)	4.68	93.66	มากที่สุด	4
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.22)	54 (22.04)	188 (76.74)	4.76	95.10	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (0.79)	204 (26.98)	546 (72.23)	4.72	94.31	มากที่สุด	4
2.1 ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ (จำนวนช่องทางติดต่อ/รับบริการ)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.19)	61 (24.11)	189 (74.70)	4.74	94.70	มากที่สุด	1
2.2 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (ติดต่อได้ง่าย)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.79)	75 (29.76)	175 (69.45)	4.69	93.73	มากที่สุด	3
2.3 การให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.40)	68 (27.09)	182 (72.51)	4.72	94.42	มากที่สุด	2

ตารางที่ 7 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและร้อยละความคาดหวัง จำแนกรายข้อ

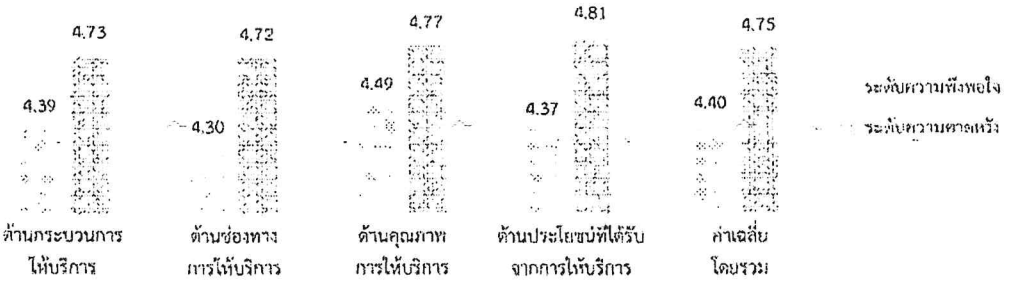
ประเด็น	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง	ลำดับ
	1	2	3	4	5				
	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)				
ด้านคุณภาพการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.08)	14 (1.11)	264 (20.90)	984 (77.91)	4.77	95.34	มากที่สุด	2
3.1 การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	0 (0.00)	1 (0.40)	2 (0.79)	50 (19.84)	199 (78.97)	4.77	95.48	มากที่สุด	3
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง (เช่น เอกสารไม่ผิดพลาด เป็นต้น)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.19)	42 (16.67)	207 (82.14)	4.81	96.19	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.79)	41 (16.21)	210 (83.00)	4.82	96.44	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.19)	65 (25.69)	185 (73.12)	4.72	94.39	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (1.58)	66 (26.09)	183 (72.33)	4.71	94.15	มากที่สุด	5
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (0.40)	139 (18.31)	617 (81.29)	4.81	96.18	มากที่สุด	1
4.1 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.40)	43 (17.00)	209 (82.60)	4.82	96.44	มากที่สุด	1
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน/ดำเนินธุรกิจได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.40)	50 (19.76)	202 (79.84)	4.79	95.89	มากที่สุด	3
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.40)	46 (18.18)	206 (81.42)	4.81	96.21	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวม	0 (0.00)	1 (0.03)	37 (0.98)	856 (22.69)	2,879 (76.30)	4.75	95.08	มากที่สุด	



ภาพที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง จำแนกตามบริการ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังระหว่างบริการหลัก 2 บริการของ ศลช. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มากกว่าบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์เกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านช่องทางการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์มากกว่าบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

คณะที่ปรึกษาได้เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับระดับความคาดหวัง โดยผลการเปรียบเทียบสามารถแสดงได้ ดังนี้



ภาพที่ 5 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับระดับความคาดหวัง พบว่า ด้านที่มีช่องว่าง (Gap) ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สำหรับในส่วนที่ 3 เป็นการนำเสนอผลการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการคิดว่า ศลช. ควรปรับปรุงการบริการ เพื่อให้ ศลช. บรรลุวิสัยทัศน์ "เป็นองค์กรหลักนำพาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจรที่เกิดขึ้นจากฐานนวัตกรรม สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจโดยมีอัตราการเติบโตของอุตสาหกรรม ติดอันดับสูงสุด 1 ใน 3 ทำให้ไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วภายใน 20 ปี ตามยุทธศาสตร์ประเทศ" ผลการสำรวจสามารถแสดงได้ ดังนี้

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ประชาสัมพันธ์องค์กรให้มากขึ้น	35	19.02	1
Update ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ให้รวดเร็ว	25	13.59	2
กำหนดนโยบาย/ทิศทาง/วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน	20	10.87	3
สนับสนุนงบประมาณวิจัยเพิ่มขึ้น	13	7.07	4
สร้างความร่วมมือระหว่างธุรกิจ/ที่ปรึกษา/สถาบันการศึกษา	10	5.43	5
พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้มากขึ้น	8	4.35	6
เปิดให้ทุกคนเข้าร่วมสัมมนาได้	5	2.72	7
ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า	4	2.17	8
ประสานงานให้รวดเร็วมากขึ้น/มืออาชีพมากขึ้น	4	2.17	8
เพิ่มหัวข้อการอบรมเฉพาะทาง/กลุ่มวิชาชีพ	4	2.17	8
เลือกพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพ	4	2.17	8
สนับสนุนนวัตกรรมทางการแพทย์	4	2.17	8
ให้การสนับสนุนจนกระทั่งผลิตเพื่อจำหน่ายได้	4	2.17	8
จัดหัวข้อกับระยะเวลาอบรมให้สัมพันธ์กัน	3	1.63	9
ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้เร็วมากขึ้น	3	1.63	9
เผยแพร่ผลการดำเนินงานขององค์กรมากขึ้น	3	1.63	9
เพิ่มความถี่การประชุม/สัมมนา	3	1.63	9
เชิญวิทยากรที่มีความรู้มาบรรยาย	2	1.09	10
เพิ่มความหลากหลายของหัวข้อสัมมนา	2	1.09	10
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2	1.09	10
อื่นๆ	26	14.13	11
รวม	184		

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการเสนอให้ ศลช. ประชาสัมพันธ์องค์กรผ่านสื่อต่าง ๆ มากขึ้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.02 รองลงมา ได้แก่ การ Update ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ให้รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 13.59 ตามด้วยกำหนดนโยบาย/ทิศทาง/วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 10.87 นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่า ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ จะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการในด้านการประสานงานของเจ้าหน้าที่และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งเป็นด้านที่ ศลช. ยังไม่ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่

บทที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจในภาพรวม

จากผลการประเมินผลความพึงพอใจในบริการของ ศลช. ประจำปี 2562 ข้างต้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1) การทำให้ ศลช. เป็นศูนย์กลางประสานงานสร้างความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันการศึกษา กลุ่มธุรกิจ นักลงทุน นักวิจัย เป็นต้น เพื่อนำองค์ความรู้มาพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพและจำหน่ายได้จริง ตลอดจนการอบรมที่เน้นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเจาะจงเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ได้อย่างเต็มที่ พร้อมกับนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

2) ประชาสัมพันธ์องค์กรให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่และบริการของ ศลช. มากขึ้น รวมไปถึงเพิ่มสัดส่วนการใช้สื่อออนไลน์เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ หรือการติดต่อกับ ศลช. เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้รับบริการและเข้าถึงผู้รับบริการในวงกว้าง รวมไปถึงการใช้สื่อออนไลน์ให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานหรือธุรกิจ รวมไปถึงแผนงานจัดกิจกรรมอบรม/สัมมนาในอนาคตที่ ศลช. จัดได้ง่ายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการดำเนินการสำรวจ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการสำรวจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ การดำเนินการสำรวจภายหลังการจัดกิจกรรมสัมมนา/อบรมทันที โดยอาจแจกแบบสำรวจแนบไปกับเอกสารการสัมมนา/อบรม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ประเมินการจัดสัมมนา/อบรมนั้น ๆ ก็อาจทำให้เก็บข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลทางสถิติได้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ยังได้ข้อมูลที่เกิดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นทันที ซึ่งทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก : แบบสำรวจ

กลุ่มผู้รับบริการ

การประเมินผลความพึงพอใจในบริการ ของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2562

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) หรือ ศลช. มีความประสงค์ที่จะทำการประเมินผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ประจำปี พ.ศ. 2562 ในฐานะที่ท่านได้ให้ความสนใจเข้ารับบริการด้านต่างๆ ของ ศลช. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินผลความพึงพอใจเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาการให้บริการของ ศลช. ที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์แก่ท่านในอนาคต

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง
2. เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ
3. หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ
   ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจาก ศลช.
   ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก ศลช.
   ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลนี้ไว้เป็นความลับและจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการให้บริการของ ศลช.

ศลช. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจาก ศลช.

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ☐ลงในช่อง ☐ หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ประเภทหน่วยงานที่ใช้บริการ

☐ 1) หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) สถาบันการศึกษา ☐ 3) องค์กร/บริษัทเอกชน

☐ 4) บุคคลธรรมดา ☐ 5) อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของท่านที่มีต่อการรับบริการต่าง ๆ ของ ศลช. โดยที่ 1 หมายถึง คาดหวังน้อยที่สุด/พึงพอใจน้อยที่สุด ไปจนถึง 5 หมายถึง คาดหวังมากที่สุด/พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็น	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง
	1-5 คะแนน	1-5 คะแนน
ด้านกระบวนการให้บริการ		
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน		
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ		
1.3 การให้บริการอย่างเท่าเทียม		
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง		
ด้านช่องทางการให้บริการ		
2.1 ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ (จำนวนช่องทางติดต่อ/รับบริการ)		
2.2 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (ติดต่อได้ง่าย)		
2.3 การให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว		
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
3.1 การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ		
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง (เช่น เอกสารไม่ผิดพลาด เป็นต้น)		
3.3 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ		
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน		
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม		
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ		
4.1 ข้อมูล / เอกสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน		
4.2 ข้อมูล / เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน/ดำเนินธุรกิจได้		
4.3 ข้อมูล / เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย		

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่า ศลช. ควรปรับปรุงการบริการ/ ในเรื่องใด อย่างไร เพื่อให้ ศลช.. บรรลุวิสัยทัศน์ "เป็นองค์กรหลักนำพาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจรที่เกิดขึ้นจากฐานนวัตกรรม สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจโดยมีอัตราการเติบโตของอุตสาหกรรม ติดอันดับสูงสุด 1 ใน 3 ทำให้ไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วภายใน 20 ปี ตามยุทธศาสตร์ประเทศ"

.....

.....

.....

โปรดระบุข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ เพื่อการตรวจสอบข้อมูล (โปรดเขียนตัวบรรจง)
ชื่อ-นามสกุล.....
มือถือ/เบอร์ที่ติดต่อได้สะดวก.....อีเมล.....

——— ขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสำรวจ ———