



รายงานฉบับสมบูรณ์ - กลุ่มผู้รับบริการ
การประเมินผลความพึงพอใจในบริการ
ของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปี 2563

เสนอ ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน)
โดย บริษัท ซิมริเซอช จำกัด

วันที่ 7 ตุลาคม 2563

SimResearch

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) หรือ ศลช. ถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จากนโยบายของรัฐบาลที่ตั้งใจจะเชื่อมโยงศูนย์กลางของนวัตกรรมและการลงทุน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพันธมิตรทั้งในและต่างประเทศ เป็นองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดย ศลช. ให้สัญญาว่าจะสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ทั้งนี้ ศลช. เป็นหน่วยประสานงานหลักสำหรับธุรกิจด้านชีววิทยาศาสตร์ การวิจัย และการลงทุนในประเทศไทย

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการจาก ศลช. และเพื่อให้ ศลช. มีข้อมูลสำหรับการพัฒนาปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยการสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของการสำรวจ คือ ผู้รับบริการของ ศลช. ใน 2 บริการหลัก ได้แก่ (1) บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และ (2) บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชนและบริการข้อมูลความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ มีจำนวนกลุ่มผู้รับบริการทั้งสิ้น 208 ตัวอย่าง

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐ มากที่สุด (ร้อยละ 44.23) รองลงมา คือ ภาคการศึกษา (ร้อยละ 26.44), ภาคเอกชน (ร้อยละ 20.67) โดยรับรู้ข้อมูลข่าวสารบริการต่าง ๆ ของ ศลช. ผ่านทางบุคคลที่รู้จัก มากที่สุด (ร้อยละ 45.19) รองลงมา คือ ช่องทาง e-mail (ร้อยละ 44.23), ช่องทางเว็บไซต์ของ ศลช. (ร้อยละ 35.58) และจดหมายเชิญ (ร้อยละ 34.13)

1. การรับรู้และการรับบริการของ ศลช.

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้บริการของ ศลช. มากที่สุด ในบริการจัดประชุม / อบรม / สัมมนา / นิทรรศการ / ประกวดแข่งขัน (ร้อยละ 92.31) รองลงมา คือ การบริหารโครงการ / สนับสนุนการทำวิจัย (ร้อยละ 76.92) และ การดำเนินโครงการวิจัยและพัฒนา (ร้อยละ 74.04) ตามลำดับ และบริการที่กลุ่มผู้รับบริการเข้าใช้บริการบ่อยที่สุดในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 ส่วนใหญ่ คือ บริการจัดประชุม / อบรม / สัมมนา / นิทรรศการ / ประกวดแข่งขัน มากที่สุด (ร้อยละ 50.48) รองลงมา คือ การดำเนินโครงการวิจัยและพัฒนา (ร้อยละ 12.98) และการบริหารโครงการ / สนับสนุนการทำวิจัย (ร้อยละ 11.54) ตามลำดับ

2. องค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติ

เฉพาะ

ผู้รับบริการเคยมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มากที่สุด (ร้อยละ 9.62) รองลงมา คือ สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน) (ร้อยละ 4.81), สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) และ สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) (ร้อยละ 2.88 เท่ากัน)

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังโดยรวมกับระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 78.48) มีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.81)

3. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศสช.

ผู้รับบริการมีความคาดหวังโดยรวมต่อการรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศสช. อยู่ในระดับ “คาดหวังมาก” มากที่สุด (ร้อยละ 48.08) รองลงมา คือ “คาดหวังมากที่สุด” (ร้อยละ 41.83) และ “คาดหวังปานกลาง” (ร้อยละ 10.10) และ เมื่อพิจารณาความคาดหวังแยกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือด้านบทบาท, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศสช. พบว่า อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” มากที่สุด (ร้อยละ 51.44) รองลงมา คือ “พึงพอใจมากที่สุด” (ร้อยละ 36.06), “พึงพอใจปานกลาง” (ร้อยละ 10.10) และ “พึงพอใจน้อย” (ร้อยละ 2.40) และ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านบทบาทหน้าที่ ตามลำดับ เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังในทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังโดยรวมและความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศสช. พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.23) มีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 86.35) เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวม และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังโดยรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวม และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังโดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

4. ความผูกพันต่อ ศลช.

ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยของ**ความตั้งใจที่จะมารับบริการของ ศลช.** ในครั้งต่อไป เท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 83.56 และค่าเฉลี่ยของ**ความตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมารับบริการจาก ศลช.** เท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 83.46 รวมทั้งมีค่าเฉลี่ยของ**ความภาคภูมิใจต่อการรับบริการจาก ศลช.** เท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 82.60

5. ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช.

ผู้รับบริการมี**ความเชื่อมั่นโดยรวม**ในการดำเนินงานของ ศลช. อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” มากที่สุด (ร้อยละ 55.29) รองลงมา คือ “เชื่อมั่นมากที่สุด” (ร้อยละ 30.29) และ “เชื่อมั่นปานกลาง” (ร้อยละ 14.42) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความเชื่อมั่นโดยรวมในการดำเนินงานของ ศลช. เท่ากับ 4.16 และมีร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 83.17

เมื่อพิจารณา**ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง** แยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ การประสานความร่วมมือด้านชีววิทยาสาสตร์กับหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 82.60) รองลงมา คือ การเป็นศูนย์กลางข้อมูลและสารสนเทศด้านชีววิทยาสาสตร์ และข้อมูลการลงทุนในธุรกิจอุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาสาสตร์อย่างครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 82.50) และ การให้บริการทางวิชาการ และเผยแพร่ความรู้ด้านชีววิทยาสาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 82.12) และ เมื่อพิจารณา**ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ของ ศลช.** พบว่า เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถในการขับเคลื่อน วิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพให้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มขึ้นเป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรม สูงสุด ภายใน ปี 2580 มีค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.63

6. ความคิดเห็นต่อ ศลช.

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการ ในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาสาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตรและประสานงานหลักสำหรับธุรกิจ ด้านชีววิทยาสาสตร์ การวิจัย และการลงทุนในประเทศไทย ในด้านประสานความร่วมมือด้านชีววิทยาสาสตร์กับหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ (เช่น จับคู่ภาคธุรกิจและหน่วยงานโครงการพื้นฐานที่รับบริการวิเคราะห์ทดสอบ / เป็นศูนย์กลางในการจับคู่นักวิจัยต่างสาขา หรือจับคู่ธุรกิจ เพื่อให้สามารถผลักดันงานวิจัยไปสู่สากลได้ในระยะเวลาที่จำกัด และต้องรวดเร็ว เป็นต้น) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านส่งเสริมการวิจัย การสร้างองค์ความรู้ และพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านชีววิทยาสาสตร์ (เช่น ให้ทุนวิจัยในด้านปฏิบัติการ / เพิ่มการสนับสนุนด้านการเงิน / สนับสนุนด้านเงินทุน / ให้ทุนด้านวิจัยชีววิทยาสาสตร์ เป็นต้น)

ทั้งนี้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ในด้านร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ เช่น เสนอแนะภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อการเชื่อมโยงและติดต่อในระดับต่อไป / match-making resource ที่แข็งแกร่ง / สนับสนุนความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับภาคเอกชน / จับคู่ นักวิจัยภาครัฐและบริษัทเอกชนได้จริง เป็นต้น

สำหรับกลไกในสังคม ที่ ศลช. ควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาสาสตร์ ได้แก่ การบริหารงานวิจัย (ร่วมวิจัย/สนับสนุนการทำวิจัย) มากที่สุด (ร้อยละ 52.40) รองลงมา คือ การส่งเสริมผู้ประกอบการ (ร้อยละ 41.35), การจัดประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา (ร้อยละ 38.94), การให้บริการข้อมูลความรู้ด้านชีววิทยาสาสตร์ (ร้อยละ 36.06), การจับคู่ธุรกิจ (ร้อยละ 32.21) และ การให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา (ร้อยละ 24.52) ตามลำดับ

7. สรุปปัจจัย และ จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมและความเชื่อมั่นโดยรวม ของผู้รับบริการ จาก ศลช. และแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ศลช.

7.1 ปัจจัย และ จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ จาก ศลช. เป็นดังนี้

7.1.1 ปัจจัยที่เป็นข้อได้เปรียบในการให้บริการของ ศลช. (Competitive Advantage) ได้แก่

- ความรวดเร็วในการให้บริการ
- การให้บริการอย่างเท่าเทียม
- การให้บริการมีความถูกต้อง (เช่น เอกสารไม่ผิดพลาด เป็นต้น)

7.1.2 ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับรองลงมา เพื่อเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมต่อ ศลช. (Look to Improve in the Future) ได้แก่

- ให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์



แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ศลช. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ข้อมูล / เอกสาร : การแจ้งข่าวสาร หรือส่งข้อมูลความรู้ ผ่านทาง e-mail เพื่อให้กลุ่มผู้รับบริการสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ การตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ให้ตรงตามความต้องการก่อนส่งไปยังผู้รับบริการ เพิ่มความหลากหลายของหัวข้อประชุม เพื่อสามารถตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่ม
- การบริการ / บทบาทหน้าที่ : เพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการทุกกลุ่ม ประสานงานให้รวดเร็ว/ เป็นมืออาชีพมากขึ้น ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การเพิ่มการสนับสนุนด้านการเงิน
- การพัฒนา / วิจัย : ผลักดันโครงสร้างพื้นฐานที่ทำงานรองรับการทดสอบผลิตภัณฑ์ทางด้านชีววิทยาศาสตร์ สร้างความร่วมมือระหว่างธุรกิจ/ที่ปรึกษา/สถาบันการศึกษา เพื่อเชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ



บริการที่ควรปรับปรุงและพัฒนาเป็นอันดับแรก

1. การจัดประชุม / อบรม / สัมมนา / นิทรรศการ / ประกวดแข่งขัน
2. การพัฒนาและบริการฐานข้อมูลด้านธุรกิจชีววิทยาศาสตร์

7.2 ปัจจัย และ จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการจาก

ศลช. เป็นดังนี้

7.2.1 ปัจจัยที่เป็นข้อได้เปรียบในการดำเนินงานของ ศลช. (Competitive Advantage)

ได้แก่

- เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถขับเคลื่อนวิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพให้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มขึ้นเป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมสูงสุด ภายใน ปี 2580
- เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถประสานความร่วมมือด้านชีววิทยาศาสตร์กับหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถให้บริการทางวิชาการและเผยแพร่ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์
- เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์
- เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลและสารสนเทศด้านชีววิทยาศาสตร์ และข้อมูลการลงทุนในธุรกิจอุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์อย่างครบวงจร

7.2.2 ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับรองลงมา เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ

ศลช. (Look to Improve in the Future) ได้แก่

- การจัดทำและเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์



แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ ศลช. เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

- เพิ่มช่องทางการต่อยอด สินค้านำเข้าจากต่างประเทศ
- เพิ่มการยอมรับอุตสาหกรรมต่างประเทศให้เข้ามาภายในประเทศ พร้อมกับการขยายไปต่างประเทศ
- สนับสนุนและให้ความสนใจ อุตสาหกรรมทางด้านชีววิทยาศาสตร์ที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ
- สนับสนุนและผลักดันให้กระบวนการวิจัยพัฒนาเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ ไม่มีอคติและการชักนำ โดยคิดถึงความก้าวหน้าและความสามารถพึ่งตัวเองของประเทศชาติได้
- ผลักดันนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีอุตสาหกรรมวิทยาศาสตร์ให้ทันโลก

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาของโครงการ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	2
1.4 ระเบียบวิธีวิจัย	3
1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	4
1.6 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล	6
บทที่ 2 แนวคิดในการศึกษา	
2.1 ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) หรือ ศลช.	10
2.2 แนวคิดความพึงพอใจ	12
2.3 แนวคิดความเชื่อมั่น	16
บทที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ ศลช. ประจำปี 2563	
3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ	18
3.2 การรับรู้บริการของ ศลช.	20
3.3 การรับบริการจาก ศลช.	21
3.4 องค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศลช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ	23
3.5 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช.	28
3.6 ความผูกพันต่อ ศลช.	39
3.7 ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช.	42
3.8 ความคิดเห็นต่อ ศลช.	47
3.9 พฤติกรรมการใช้สื่อ	53
บทที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัย และ จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการ จาก ศลช. และแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ศลช.	
4.1 การวิเคราะห์ปัจจัย และ จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช.	54
4.2 การวิเคราะห์ปัจจัย และ จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช.	60
ภาคผนวก	
แบบสำรวจความพึงพอใจในบริการของ ศลช. ประจำปี 2563	66

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	ลักษณะทางประชากรศาสตร์	18
2	ช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารบริการต่าง ๆ ของ ศลช.	19
3	การรับรู้บริการของ ศลช.	20
4	บริการที่กลุ่มผู้รับบริการเข้ารับบริการบ่อยที่สุด ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563	22
5	การมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศลช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563	23
6	ความคาดหวังโดยรวมและความพึงพอใจโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศลช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ	24
7	ระดับความคาดหวังโดยรวมเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศลช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ	25
8	ความคาดหวังโดยรวมและความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศลช.	28
9	ระดับความคาดหวังโดยรวมเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศลช.	29
10	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. รายด้าน	30
11	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. ด้านกระบวนการให้บริการ	31
12	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. ด้านช่องทางการให้บริการ	32
13	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. ด้านคุณภาพการให้บริการ	33
14	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ	35
15	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. ด้านบทบาทหน้าที่	36
16	ความตั้งใจที่จะรับบริการจาก ศลช. ในครั้งต่อไป	39
17	ความตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นรับบริการจาก ศลช.	40
18	ความภาคภูมิใจต่อการรับบริการจาก ศลช.	41
19	ความเชื่อมั่นโดยรวมในการดำเนินงานของ ศลช.	42
20	ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งรายประเด็น	45
21	ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ ของ ศลช.	46

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
22	กลไกในสังคม ที่ ศลช. ควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์	52
23	การรับรู้ข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน	53
24	การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ จาก ศลช.	54
25	การวิเคราะห์ปัจจัย และ จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช.	56
26	การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช.	60
27	การวิเคราะห์ปัจจัย และ จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการ จาก ศลช.	62

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การรับบริการจาก ศลช. ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563	21
2	เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศลช. และ องค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ	26
3	ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช.	38
4	เหตุผลที่ให้ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช.	43
5	ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการ ในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตรและประสานงานหลักสำหรับธุรกิจ ด้านชีววิทยาศาสตร์ การวิจัย และการลงทุนในประเทศไทย	47
6	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ ศลช. ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของ ศลช. เพื่อขับเคลื่อนวิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพให้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม	50
7	การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ศลช. ในประเด็นต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการจาก ศลช.	59
8	การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ ศลช. ในประเด็นต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช.	64

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของโครงการ

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) หรือ ศลช. ถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จากนโยบายของรัฐบาลที่ตั้งใจจะเชื่อมโยงศูนย์กลางของนวัตกรรมและการลงทุน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพันธมิตรทั้งในและต่างประเทศ เป็นองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดย ศลช. ให้สัญญาว่าจะสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ทั้งนี้ ศลช. เป็นหน่วยประสานงานหลักสำหรับธุรกิจด้านชีววิทยาศาสตร์ การวิจัย และการลงทุนในประเทศไทย

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน ต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ

สำหรับการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี 2563 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดตัวชี้วัดบังคับที่ 4.2 ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การมหาชน ประกอบกับ ศลช. ได้ดำเนินงานบริหารคุณภาพขององค์กรตามข้อกำหนด ISO9001:2015 ซึ่งมุ่งให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการของ ศลช. จึงได้จัดให้มีการจัดจ้างบุคคลภายนอกมาเป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ ศลช. และประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ ศลช. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ รวมถึงข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงและพัฒนา มากำหนดแนวทางปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงการดำเนินงานของ ศลช. ให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใน พ.ศ. 2563 ศลช. ได้มอบหมายให้ บริษัท ซิมริเซอ จำกัด เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ ศลช. และประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ ศลช.

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการจาก ศลช.
2. ศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการจาก ศลช.
3. ศึกษาความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของผู้รับบริการจาก ศลช.
4. ศึกษาความคิดเห็นที่มีของผู้รับบริการต่อ ศลช.
5. วิเคราะห์ปัจจัย และจุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช.
6. ศึกษาช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก ศลช.
7. ประเมินความผูกพันกับ ศลช. ของผู้รับบริการ
8. แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ศลช.

1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา



1.4 ระเบียบวิธีวิจัย

1.4.1 วิธีการวิจัย ในการสำรวจใช้วิธีการวิจัยแบบ Semi-qualitative โดยผสมผสานวิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้รับข้อมูลเชิงปริมาณที่วัดค่าได้และมีความน่าเชื่อถือทางสถิติ ที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้รับข้อมูลเชิงลึกที่สะท้อนถึงที่มาและรายละเอียดของปัญหา และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ศลช. โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างเดียวกันกับการวิจัยเชิงปริมาณ

1.4.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ได้สุ่มตามหลักสถิติการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยใช้การแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามทฤษฎีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโควตาแบบง่าย (Simple Quota Sampling Design) การหาขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1967)

การหาขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	คือ	จำนวนขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
	N	คือ	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์ความคลาดเคลื่อนหรือค่าความเชื่อมั่น

การหาค่า e

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\
 n(1+Ne^2) &= N \\
 n + nNe^2 &= N \\
 nNe^2 &= N - n \\
 e^2 &= \frac{N - n}{nN} \\
 e &= \sqrt{\frac{N - n}{nN}}
 \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ คือ ผู้รับบริการจาก ศลช. ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 208 ราย
ดังนี้

ประเภทกลุ่มเป้าหมาย	ประชากร (ราย)	ขนาดตัวอย่าง (ตัวอย่าง)
กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้รับบริการจาก ศลช. ประจำปี 2563	404	208 (ระดับความเชื่อมั่น 95.18%)

1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่มีโครงสร้างที่แน่นอน มีรูปแบบขั้นตอนการจัดทำ และองค์ประกอบของแบบสอบถาม ดังนี้

1) รูปแบบของแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1.1) คำถามปลายปิด หรือคำถามเชิงปริมาณ

1.2) คำถามปลายเปิด หรือคำถามเชิงคุณภาพ

2) ขั้นตอนการจัดทำแบบสอบถาม ประกอบด้วยขั้นตอนตามแผนภาพต่อไปนี้



1.5.2 การทดสอบ (Pre-test) แบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามและนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงการตั้งคำถาม การใช้ภาษาให้กลุ่มผู้รับบริการเข้าใจได้ง่ายและเข้าใจตรงกัน โดยทำการทดสอบกลุ่มผู้รับบริการจำนวน 60 ราย ผลการทดสอบพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของข้อความวัดความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง ดังตารางต่อไปนี้

	ข้อความวัดความคาดหวัง (ตอนที่ 5)	ข้อความวัดความพึงพอใจ (ตอนที่ 6)	ข้อความวัดความผูกพัน (ตอนที่ 7)	ข้อความวัดความเชื่อมั่น (ตอนที่ 8)
ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	0.975	0.978	0.918	0.937
ความหมายของค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม	สูง	สูง	สูง	สูง

1.5.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจในบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปี 2563 ใช้วิธีการเก็บข้อมูล 2 วิธี ดังนี้

1) วิธีการสำรวจทางอีเมล (E-mail Survey): บริษัทจัดส่งแบบสอบถามผ่านทางอีเมลถึงผู้รับบริการตามรายชื่อที่ได้รับจาก ศลช.

2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview): ในกรณีที่พนักงานตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับจากการตอบกลับจากผู้ตอบแบบสอบถาม ผ่านช่องทางอีเมล แล้วพบว่าข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วนเพียงพอ พนักงานสัมภาษณ์ได้โทรศัพท์กลับไปหาผู้ตอบแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมให้ได้รับข้อมูลครบถ้วนตามแบบสอบถาม

1.5.5 วันที่เก็บรวบรวมข้อมูล : วันที่ 24 สิงหาคม - 31 กันยายน พ.ศ. 2563

1.6 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1.6.1 การประมวลผล

การประมวลผลข้อมูลโครงการประเมินความพึงพอใจในบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปี 2563 ใช้โปรแกรม Tableau Software

1.6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หมายถึง การบรรยายลักษณะของข้อมูล (Data) ที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1.1) ค่าความถี่ (Frequency) หมายถึง จำนวนตัวอย่างที่ตอบในแต่ละข้อคำถามและแต่ละคำตอบ

1.2) ค่าเฉลี่ย (Mean) หมายถึง การคำนวณจากการรวมข้อมูลทุกตัว แล้วหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด วัดด้วย Likert Scale ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน ในการประเมิน (5-point Rating Scale)	ค่าเฉลี่ย (Mean Score)	การแปลผล (Interpretation)				
		ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความเชื่อมั่น	ความตั้งใจ	ภาคภูมิใจ
5	4.21-5.00	คาดหวังมากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด	เชื่อมั่นมากที่สุด	ตั้งใจมากที่สุด	ภาคภูมิใจมากที่สุด
4	3.41-4.20	คาดหวังมาก	พึงพอใจมาก	เชื่อมั่นมาก	ตั้งใจมาก	ภาคภูมิใจมาก
3	2.61-3.40	คาดหวังปานกลาง	พึงพอใจปานกลาง	เชื่อมั่นปานกลาง	ตั้งใจปานกลาง	ภาคภูมิใจปานกลาง
2	1.81-2.60	คาดหวังน้อย	พึงพอใจน้อย	เชื่อมั่นน้อย	ตั้งใจน้อย	ภาคภูมิใจน้อย
1	1.00-1.80	คาดหวังน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด	เชื่อมั่นน้อยที่สุด	ตั้งใจน้อยที่สุด	ภาคภูมิใจน้อยที่สุด

1.3) ค่าร้อยละ (Percentage) หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแต่ละคำตอบ โดยคำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามในแต่ละข้อ โดยจะแปลค่าเป็นร้อยละเฉลี่ย ตามสูตรคำนวณดังนี้

ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / ความเชื่อมั่น / ความตั้งใจ / ความภาคภูมิใจ จะแปลค่าเป็นร้อยละ ตามสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / ความเชื่อมั่น / ความตั้งใจ / ความภาคภูมิใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / ความเชื่อมั่น / ความตั้งใจ / ความภาคภูมิใจ}}{5} \times 100$$

1.4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้วิธีของสเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation [r_{sy}]) ซึ่งเป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้หาขนาดและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างการจัดอันดับของหลายสิ่งด้วยคนสองคนว่ามีการจัดอันดับที่ สอดคล้องสัมพันธ์กัน โดยจะต้องมีค่า r_{sy} ตั้งแต่ -1 ถึง 1 สูตรในการหาขนาดและทิศทางสองสหสัมพันธ์เชิงอันดับของสเปียร์แมน ดังนี้

$$r_{sy} = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

โดยที่ d คือ ความแตกต่างระหว่างอันดับของสองตัวแปร
n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงอันดับของสเปียร์แมน ใช้สถิติทดสอบที (t = test) ซึ่งการแปลความหมายขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ใช้หลักการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Best (1977:240) ดังตารางต่อไปนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	การวิเคราะห์ค่า X (impact) จึงเลือกจุดตัดที่ 0.51
0.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันมาก	
0.51 - 0.80	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง	
0.21 - 0.50	มีความสัมพันธ์กันน้อยหรือต่ำ	
0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก	
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	

ที่มา : รองศาสตราจารย์ ดร. สุภมาส อังศุโชติ [เทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร]

1.5) ความพึงพอใจ

การประเมินค่าความพึงพอใจ (Performance) อ้างอิงเกณฑ์การให้คะแนนตามเกณฑ์กำหนดของ กพร. ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ 70	เท่ากับ	1	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ 75	เท่ากับ	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ 80	เท่ากับ	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ 85	เท่ากับ	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ 90	เท่ากับ	5	คะแนน

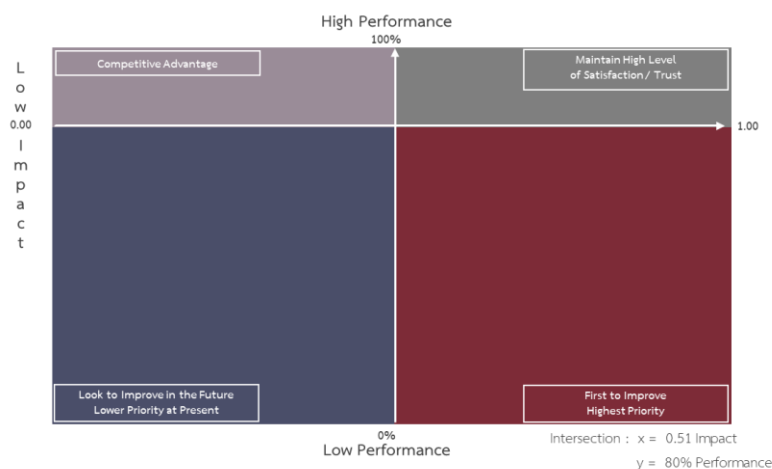
การวิเคราะห์ค่า y (Performance)
 จึงเลือกจุดตัดที่
 ร้อยละ 80.00

ที่มา : เกณฑ์การให้คะแนนตามเกณฑ์กำหนดของ กพร.

1.6) การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis)

การใช้การวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะโดยใช้โมเดลวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Importance-Performance Analysis) ที่ได้นำกรอบแนวคิดมาจาก Martilla and James (1977) กล่าวคือ การนำระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวม และระดับความพึงพอใจในรายประเด็นย่อย มาสร้างเป็นแผนภาพ และนำผลการตีความมาวิเคราะห์ และอธิบายผล ทำให้เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ เป็นข้อมูลในการจัดการและพัฒนาการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

การประเมินความพึงพอใจในบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปี 2563 ใช้โมเดลวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Importance-Performance Analysis) โดยวางระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวม / ความเชื่อมั่นโดยรวม บนแกน x (Impact) และวางระดับความพึงพอใจ / ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ บนแกน y (Performance) จากนั้นกำหนดจุดตัดของแกน x แกน y โดยใช้ ค่า r ของแกน x ที่ 0.51 และ ร้อยละเฉลี่ยของแกน y ที่ 80.00 เพื่อแบ่งกราฟเป็น 4 ส่วน



ที่มา : Martilla and Jame (1977) ; Importance-Performance Analysis

ผลลัพธ์ที่ได้ คือปัจจัยต่าง ๆ จะตกใน 4 Quadrants ซึ่งสามารถแปลผลได้ดังต่อไปนี้

- **Quadrant 1 : Maintain High Level of Satisfaction / Trust** หมายถึง ปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางถึงมีความสัมพันธ์มาก (0.51 - 1.00) กับความพึงพอใจโดยรวม / ความเชื่อมั่นโดยรวม และผู้รับบริการจาก ศลช. มีความพึงพอใจ / ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าเป็นจุดเด่นของ ศลช. ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ควรรักษาความพึงพอใจ / ความเชื่อมั่นให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง
- **Quadrant 2 : First to Improve** หมายถึง ปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางถึงมีความสัมพันธ์มาก (0.51 - 1.00) กับความพึงพอใจโดยรวม / ความเชื่อมั่นโดยรวม และผู้รับบริการจาก ศลช. มีความพึงพอใจ / ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่าเป็นจุดด้อยของ ศลช. ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ควรปรับปรุงและพัฒนาโดยเร่งด่วน
- **Quadrant 3 : Look to Improve in the Future** หมายถึง ปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยถึงไม่มีความสัมพันธ์กันเลย (0.00 - 0.50) กับความพึงพอใจโดยรวม / ความเชื่อมั่นโดยรวม และผู้รับบริการจาก ศลช. มีความพึงพอใจ / ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ควรปรับปรุงและพัฒนาเป็นอันดับรองลงมา
- **Quadrant 4 : Competitive Advantage** หมายถึง ปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยถึงไม่มีความสัมพันธ์กันเลย (0.00 - 0.50) กับความพึงพอใจโดยรวม / ความเชื่อมั่นโดยรวม และผู้รับบริการจาก ศลช. มีความพึงพอใจ / ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่เป็นข้อได้เปรียบในการให้บริการของ ศลช.

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) หมายถึง สถิติที่ว่าด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออธิบายสรุปลักษณะบางประการของประชากร โดยมีการนำทฤษฎีความน่าจะเป็นมาประยุกต์ใช้ โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ไม่เกิน 0.05) ซึ่งในที่นี้ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ความคิดเห็น และความเชื่อมั่นระหว่างกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มย่อย

2.1) สถิติการทดสอบที (t-test) : เทคนิควิธีการทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างหนึ่งกลุ่มกับประชากร หรือเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่อาจมีความสัมพันธ์หรือเป็นอิสระต่อกันก็ได้ โดยกลุ่มตัวอย่างต้องสุ่มมาจากประชากรที่มีการแจกแจงปกติและทราบค่าความแปรปรวนของประชากร

บทที่ 2

แนวคิดในการศึกษา

2.1 ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) หรือ ศลช.

2.1.1 ประวัติความเป็นมา

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (TCELS) ถูกก่อตั้งขึ้น จากนโยบายของรัฐบาลที่ตั้งใจจะเชื่อมโยงศูนย์กลางของนวัตกรรมและการลงทุน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพันธมิตรทั้งในและต่างประเทศ เป็นองค์การมหาชนภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยให้สัญญาว่าจะสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ทั้งนี้ ศลช. เป็นหน่วยงานหลักสำหรับธุรกิจด้านชีววิทยาศาสตร์ การวิจัย และการลงทุนในประเทศไทย ทั้งนี้ การดำเนินงานด้วยทีมงานที่เชี่ยวชาญ พร้อมทั้งจะพัฒนาเพื่อโอกาสใหม่ ๆ ทางธุรกิจในอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์ในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชีย ใน พ.ศ. 2556 ศลช. ได้รับรางวัล “Outstanding Public Organization in Promoting Pharmacogenomics and High Value-added Biomedical Products” จากวุฒิสภา

2.1.2 วัตถุประสงค์การจัดตั้ง ศลช.

- 1) จัดทำและเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์
- 2) ส่งเสริมการวิจัย การสร้างองค์ความรู้ และพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์
- 3) เชื่อมโยงระหว่างผลงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ไปสู่การแปลงเป็นเชิงพาณิชย์
- 4) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์
- 5) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาบุคลากรด้านชีววิทยาศาสตร์
- 6) เป็นศูนย์กลางข้อมูลและสารสนเทศด้านชีววิทยาศาสตร์ และข้อมูลการลงทุนในธุรกิจอุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์อย่างครบวงจร
- 7) ประสานความร่วมมือด้านชีววิทยาศาสตร์กับหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 8) ให้บริการทางวิชาการและเผยแพร่ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

2.1.3 วิสัยทัศน์องค์กร

"ขับเคลื่อนวิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพให้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มขึ้นเป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมสูงสุด ภายใน พ.ศ. 2580"

2.1.4 พันธกิจ

- 1) สนับสนุนและบ่มเพาะงานวิจัยและนวัตกรรม ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) สร้างสภาพแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐาน และบุคลากรในประเทศ ให้เหมาะสมกับการเกิดนวัตกรรมด้านการแพทย์และสุขภาพระดับมาตรฐานสากล
- 3) ผลักดันผลงานวิจัยให้นำไปใช้ได้จริง เชื่อมโยงและนำพาเครือข่ายร่วมกันพัฒนาธุรกิจและการลงทุน ให้พร้อมเข้าสู่อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

2.1.5 แผนยุทธศาสตร์ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2562 – 2566

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งมอบนวัตกรรมสู่ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และอุตสาหกรรม

- 1.1) พัฒนา Platform Technology และกำหนด Trend ของประเทศ
- 1.2) จัดทำแนวทางและพัฒนาแผนธุรกิจ และจัดหารายได้ที่สมดุล เพื่อลดการพึ่งพางบประมาณ
- 1.3) ยกระดับสู่ Solution Provider ด้วยบทบาท Intelligence Unit
- 1.4) สื่อสารจุดยืน ความแข็งแกร่งอย่างรวดเร็ว และสร้าง TCELS Branding ภายใน / ภายนอกประเทศ
- 1.5) ใช้ผู้เชี่ยวชาญระดับนานาชาติในการพัฒนากลยุทธ์ขององค์กร หรือโครงการสำคัญ

2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างความแข็งแกร่งทุกภาคส่วน และเครือข่ายในห่วงโซ่มูลค่าของอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์

- 2.1) ประสานพลังเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้าง Ecosystem ที่เอื้อต่อการทำธุรกิจด้านชีววิทยาศาสตร์
- 2.2) สร้างฐานข้อมูล Big Data อุตสาหกรรมด้านชีววิทยาศาสตร์
- 2.3) มุ่งเน้นเฉพาะบางส่วนของห่วงโซ่มูลค่าหรือเฉพาะสาขาอุตสาหกรรม เนื่องจากทรัพยากรมีจำกัด

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนางค์กรในทุกมิติให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความยั่งยืน

- 3.1) ขับเคลื่อนความแข็งแกร่งสู่ High Performance Organization

2.1.6 เป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ 2562 – 2566

- 1) เกิดอุตสาหกรรมยา และ biologics ที่มีฐานนวัตกรรม สามารถขึ้นทะเบียนและจำหน่ายได้โดยบริษัทไทยชั้นนำ
- 2) ประเทศไทยเป็นเจ้าของเทคโนโลยีบางส่วน / มีทักษะ หรือมีการผลิตกลุ่มผลิตภัณฑ์หรือวิธีการรักษาชนิด cell and gene therapy รวมถึง regenerative medicine เพื่อนำไปใช้ทดสอบหรือการใช้ประโยชน์เบื้องต้นทางคลินิก
- 3) มหาวิทยาลัย / สถาบันวิจัยในประเทศไทยสามารถค้นหาคำยา (drug discovery) / drug leads จากฐานความหลากหลายทางชีวภาพของประเทศ และเกิดการถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อการผลิตเชิงพาณิชย์
- 4) ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการทำวิจัยทางคลินิกของภูมิภาคโดยมีระบบสนับสนุน Clinical Research ที่เข้มแข็ง
- 5) การวิจัยจีโนมการแพทย์ มีความพร้อมใช้ในวงกว้าง เพื่อสกัดกัน Adverse Drug Reaction เข้าสู่การแพทย์เฉพาะบุคคล และวางแผนจัดตั้ง Thailand Gene and Genome Bank
- 6) ประเทศไทยมีบทบาทเป็นเจ้าของ / ผู้ผลิตในอุตสาหกรรมเครื่องมือแพทย์ ทุนยนต์ทางการแพทย์ ได้รับการยอมรับ สามารถขึ้นทะเบียนและส่งออกแข่งขันในตลาดโลกได้

2.2 แนวคิดความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมาย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2524, หน้า 111) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

เคิร์ก (Quirk, 1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42 อ้างถึงใน ปรากฏ กองแก้ว, 2546 หน้า 17) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่า ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ การตอบสนองที่แสดงถึงความประสงค์ของลูกค้า เป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

อรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551, หน้า 6) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจ ความสุข ความรู้สึกดี ความต้องการหรือแรงจูงใจ เมื่อเขาได้รับสิ่งตามที่ต้องการหรือประสบความสำเร็จ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้จะขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลตามความคาดหวังมากน้อย โดยสามารถนำมาวัดระดับความพึงพอใจในการได้รับการบริการ หรือการเข้าร่วมกิจกรรมได้

2.2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ (Satisfaction Theory)

1) ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human & Motivation)

มาสโลว์ ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลาย สมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวกับ พฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

1.1) มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

1.2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม

1.3) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

1.4) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับชั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ชั้น จากต่ำไปสูง ดังภาพ



2) ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Freud's Psychiatric Theory) ของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) เชื่อว่าจิตของมนุษย์ (human psyche) มี 3 ส่วน เปรียบเสมือนก้อนน้ำแข็งลอยอยู่ในทะเล

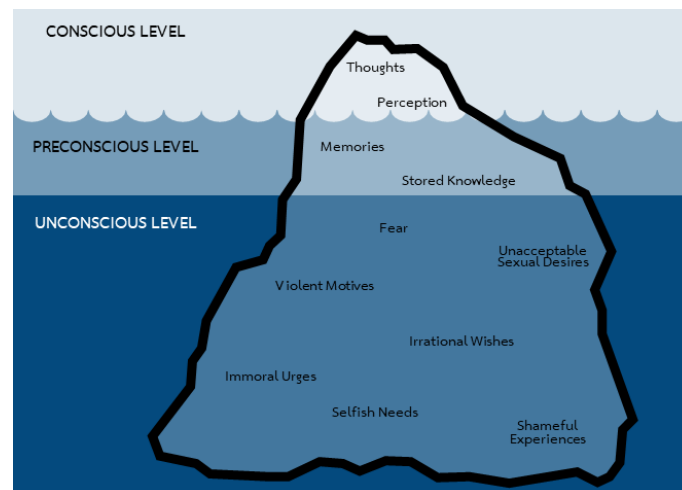
1. จิตสำนึก (conscious mind)
2. จิตกึ่งรู้สำนึก (preconscious mind)
3. จิตไร้สำนึก (unconscious mind)

และได้แบ่งองค์ประกอบของพลังจิต (psychic energy) เป็น 3 ส่วน

1. ตนเปื้องต้น (id)
2. ตนปัจจุบัน (ego)
3. ตนในคุณธรรม (superego) - ควบคุมการแสดงออกด้านคุณธรรม ความดี ความชั่ว

ความถูกผิด

มโนธรรม และจริยธรรมที่สร้างโดยจิตใต้สำนึกซึ่งมีอิทธิพลมาจากการเรียนรู้ในสังคมและวัฒนธรรม และจะทำงานอยู่ในโครงสร้างของจิตใจทั้ง 3 ระดับ ดังภาพ



THE ICEBERG METAPHOR

3) แรงจูงใจ (motivation) ที่ทำให้บุคคลมีศีลธรรม (ความคิด และการกระทำ) สามารถแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

3.1) Psychological egoism – การกระทำทุกการกระทำมีแรงจูงใจ คือ ผลมาจากประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง

3.2) Psychological hedonism - ความพอใจหรือความสุข (pleasure) เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้เกิดการกระทำ

3.3) Psychological altruism - ความเมตตาากรุณามีส่วนเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการกระทำ
Thomas Hobbes เห็นว่า มีเพียงผลประโยชน์ส่วนตนและความเห็นแก่ตนเท่านั้น ที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดความคิดและการกระทำ ส่วน Joseph Butler เห็นว่า ทั้งผลประโยชน์ส่วนตนและความพอใจเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้เกิดการกระทำ อย่างไรก็ตาม ความเมตตาากรุณาต่อผู้อื่น มีส่วนเป็นแรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำอย่างน้อยในบางการกระทำ

นอกจากนี้ Kurt Baier (1958) ได้ให้ความเห็นว่าทุกการตัดสินใจทางศีลธรรมสามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผล (rationalist approach)

2.3 แนวคิดความเชื่อมั่น

2.3.1 ความหมาย

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถในการทำให้เกิดความเชื่อใจ มั่นใจแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการ หรือ พนักงาน ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร

ลาเซลเลอร์ และฮัสตัน (Larzelere & Huston, 1980) กล่าวว่า ลักษณะของความเชื่อมั่นของพนักงานนั้น มีความสำคัญอย่างสูงที่จะนำมาซึ่ง ความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม และความสามารถในการทำงาน

มิสชา (Mishra, 1996) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นไว้ว่า ความเชื่อมั่นนั้นสามารถส่งผลดีต่อบุคลากรและองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

บูน และ โฮลเมส (Boon & Holmes, 1991) กล่าวถึงความเชื่อมั่นว่าเป็นสถานการณ์ที่แสดงถึงความมั่นใจ และสิ่งที่คาดหวังในทางบวกเพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ ยังได้กล่าวว่าความเชื่อมั่นนั้น สามารถเกิดจากนิสัยของตัวพนักงานเอง เกิดจากสถานการณ์ขององค์กร และเกิดจากความสัมพันธ์ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน

มัวร์แมน เดสซ์แพนด และซอลท์แมน (Moorman, Deshpande & Zaltman, 1992) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นคือความเต็มใจที่จะคอยรับรู้ความต้องการของผู้บริโภคด้วยความสนใจ และเต็มใจ โดยมีทางเลือก 2 ประการ คือ ความเชื่อมั่นด้านความซื่อสัตย์และความเชื่อมั่นด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า

2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ทฤษฎีการทดสอบแบบมาตรฐานเดิม (Classical Test Theory) ได้เน้นความสำคัญที่ความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ของการวัดและหัวใจสำคัญของทฤษฎีความเชื่อมั่นตามแบบมาตรฐานเดิม ก็คือ มโนคติของการวัดที่ “คู่ขนาน” กัน (Cronbach et.al, 1951 : 297-334) และได้ทำการพัฒนาวิธีประมาณค่าความเชื่อมั่นของการวัดทางจิตวิทยาอย่างมากมาย จนกระทั่งมีการอ้างอิงในหนังสือตำราและวารสารทางวัดผลอย่างแพร่หลาย การประมาณค่าความเชื่อมั่นของการวัดจะอาศัย 1) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการวัดหลาย ๆ ครั้ง จากการสอบซ้ำด้วยแบบทดสอบฟอร์มเดียวกัน หรือแบบทดสอบสองฟอร์มที่คู่ขนานกัน 2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนภายในฉบับ จากส่วนย่อยแต่ละตอนที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์, 2536 : 1; อ้างจาก Kristof, 1974 : 491)

บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ (2537 : 8-20) ได้จำแนกการประมาณค่าความเชื่อมั่น ซึ่งจำแนกตามวิธีการคำนวณได้สามแนวทาง ซึ่งสองแนวทางแรกเป็นการประมาณค่าความเชื่อมั่นจากการวัดซ้ำ ถ้าทำการสอบซ้ำด้วยแบบทดสอบฉบับเดียวกัน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้จากคะแนนสอบทั้งสองครั้ง เรียกว่าสัมประสิทธิ์ของความคงตัว (Coefficient of Stability) ถ้าทำการสอบซ้ำด้วยแบบทดสอบคู่ขนาน (Parallel

Test Forms) หรือแบบสลับฟอร์ม (Alternate Forms) ซึ่งอาจสอบติดต่อกันทันทีหรือสอบทิ้งช่วงเวลา สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้จากแบบทดสอบสองฟอร์ม เรียกว่า สัมประสิทธิ์ของความสมมูล (Coefficient of Equivalent) การประมาณค่าความเชื่อมั่นจากการสอบทิ้งช่วงเวลา ด้วยฟอร์มที่คู่ขนาน เป็นวิธีที่ให้ค่าประมาณที่ดีที่สุด เพราะสัมประสิทธิ์ชนิดนี้สามารถสะท้อนถึงผลกระทบจากแหล่งความคลาดเคลื่อนในการวัดหมดทุกแหล่ง เนื่องจากแนวทางทั้งสองดังกล่าวต้องทำการสอบอย่างน้อยสองครั้ง หรือต้องใช้แบบทดสอบอย่างน้อยสองฟอร์ม โดยเฉพาะแนวทางที่สองมักจะไม่สามารถสร้างแบบทดสอบสองฟอร์มให้คู่ขนานกันอย่างแท้จริงได้ จึงมีความไม่เหมาะสมในทางปฏิบัติ สำหรับวิธีสุดท้ายเป็นวิธีที่หลีกเลี่ยงการสอบซ้ำ โดยใช้แบบทดสอบเพียงฉบับเดียวทำการสอบเพียงครั้งเดียว แล้วคำนวณสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบทดสอบ (Coefficient of Internal Consistency) จากความแปรปรวนของคะแนนแต่ละส่วน และส่วนรวมทั้งฉบับ วิธีการนี้จึงเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง เพราะมีความสะดวกในการปฏิบัติ

สรุปได้ว่า **ความเชื่อมั่น** หมายถึงความสามารถในการทำให้เกิดความเชื่อใจ มั่นใจแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการ มีความสำคัญอย่างสูงที่จะนำมาซึ่ง **ความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม** ซึ่งส่งผลดีต่อบุคลากรและองค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

การดำเนินงานวิจัยโครงการนี้ ได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นดังกล่าวข้างต้น มาประยุกต์ใช้เพื่อวางกลยุทธ์ และแนวทางการดำเนินงานของ ศลช. สำหรับปีงบประมาณ 2564

บทที่ 3

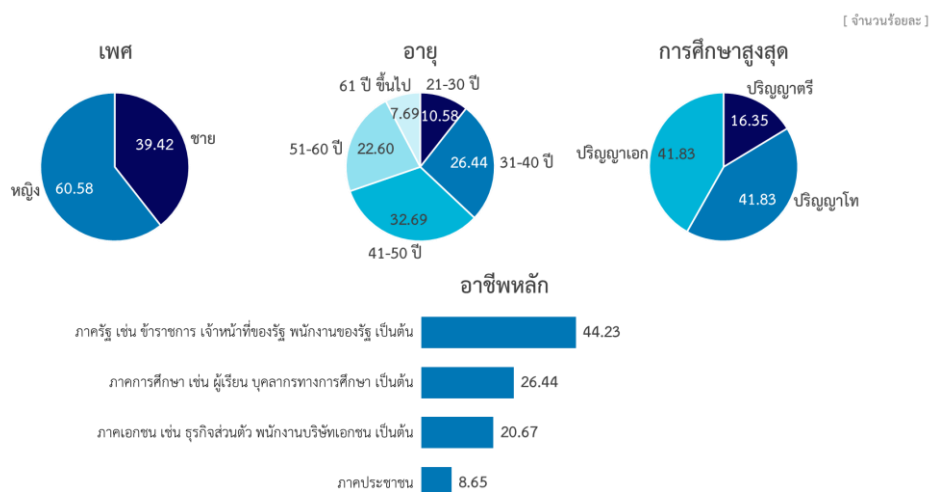
ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปี 2563

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปี 2563 จากผู้ตอบแบบสำรวจกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 208 ราย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ

3.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

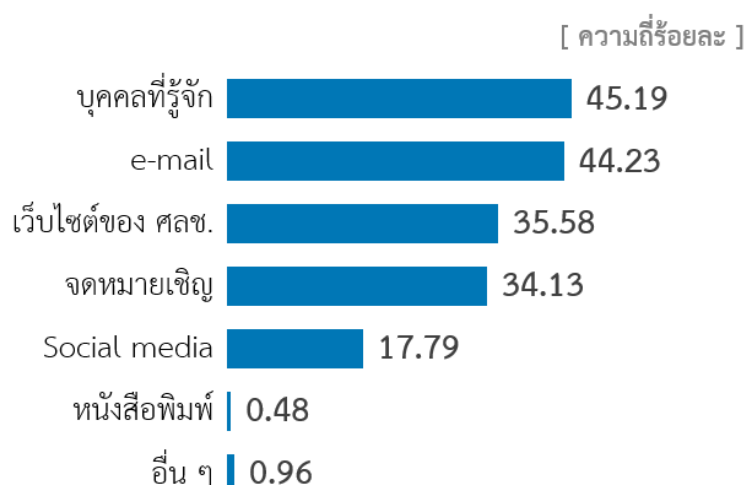


จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

แผนภาพที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากแผนภาพที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.58) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 39.42) โดยเป็นกลุ่มอายุช่วง 41 - 50 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 32.69) รองลงมา คือ กลุ่มอายุช่วง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 26.44), กลุ่มอายุช่วง 51 - 60 ปี (ร้อยละ 22.60), กลุ่มอายุช่วง 21 - 30 ปี (ร้อยละ 10.58) และ กลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 7.69) ตามลำดับ จบการศึกษาระดับปริญญาโท และ ปริญญาเอก มากที่สุด (ร้อยละ 41.83 เท่ากัน) รองลงมาคือ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 16.35) ประกอบอาชีพหลักใน ภาครัฐ เช่น ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และ พนักงานของรัฐ เป็นต้น มากที่สุด (ร้อยละ 44.23) รองลงมา คือ ภาคการศึกษา เช่น ผู้เรียน บุคลากรทางการศึกษา เป็นต้น (ร้อยละ 26.44) และ ภาคเอกชน เช่น ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน เป็นต้น (ร้อยละ 20.67) และ ภาคประชาชน (ร้อยละ 8.65) ตามลำดับ

3.1.2 ช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารบริการต่าง ๆ ของ ศลช.



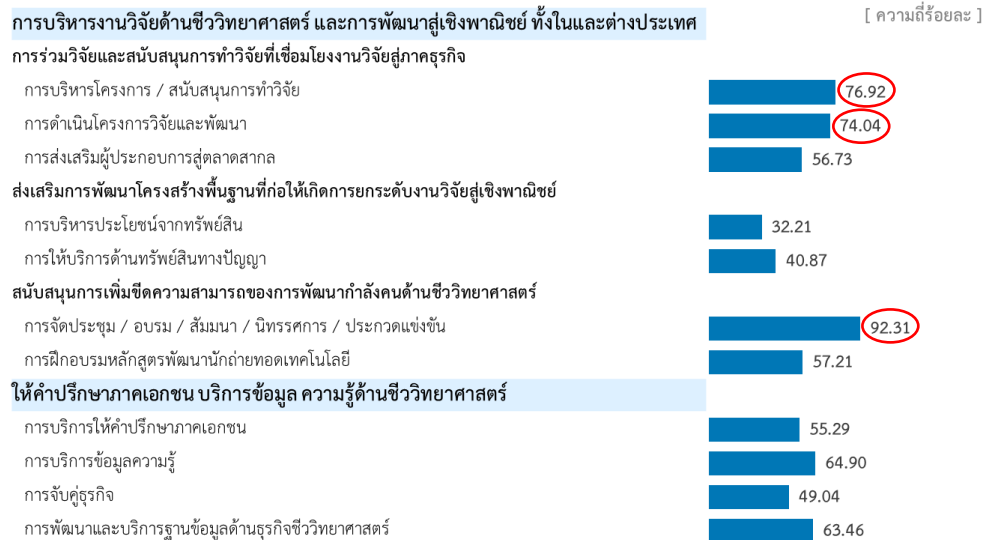
จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

แผนภาพที่ 2 ช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารบริการต่าง ๆ ของ ศลช.

จากแผนภาพที่ 2 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการรับรู้ข้อมูลข่าวสารบริการต่าง ๆ ของ ศลช. ผ่านทาง บุคคลที่รู้จัก มากที่สุด (ร้อยละ 45.19) รองลงมา คือ ช่องทาง e-mail (ร้อยละ 44.23) , ช่องทางเว็บไซต์ของ ศลช. (ร้อยละ 35.58) , จดหมายเชิญ (ร้อยละ 34.13) , Social Media (ร้อยละ 17.79) และ หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 0.48) ตามลำดับ

3.2 การรับรู้บริการของ ศลช.



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

แผนภาพที่ 3 การรับรู้บริการของ ศลช.

จากแผนภาพที่ 3 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการรับรู้บริการของ ศลช. มากที่สุด ในบริการจัดประชุม / อบรม / สัมมนา / นิทรรศการ / ประกวดแข่งขัน (ร้อยละ 92.31) รองลงมา คือ การบริหารโครงการ / สนับสนุนการทำวิจัย (ร้อยละ 76.92) และ การดำเนินโครงการวิจัยและพัฒนา (ร้อยละ 74.04) ตามลำดับ

3.3 การรับบริการจาก ศลช.

3.3.1 การรับบริการจาก ศลช. ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

ตารางที่ 1 การรับบริการจาก ศลช. ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

การรับบริการจาก ศลช.	ความถี่	ร้อยละ
การร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ		
1. การบริหารโครงการ / สนับสนุนการทำวิจัย	76	47.50
2. การดำเนินโครงการวิจัยและพัฒนา	80	51.95
3. การส่งเสริมผู้ประกอบการสู่ตลาดสากล	40	33.90
ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการยกระดับงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์		
4. การบริหารประโยชน์จากทรัพย์สิน	11	16.42
5. การให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา	13	15.29
สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของการพัฒนากำลังคนด้านชีววิทยาศาสตร์		
6. การจัดประชุม / อบรม / สัมมนา / นิทรรศการ / ประกวดแข่งขัน	146	76.04
7. การฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนานักถ่ายทอดเทคโนโลยี	44	36.97
ให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์		
8. การบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน	26	22.61
9. การบริการข้อมูลความรู้	62	45.93
10. การจับคู่ธุรกิจ	32	31.37
11. การพัฒนาและบริการฐานข้อมูลด้านธุรกิจชีววิทยาศาสตร์	43	32.58

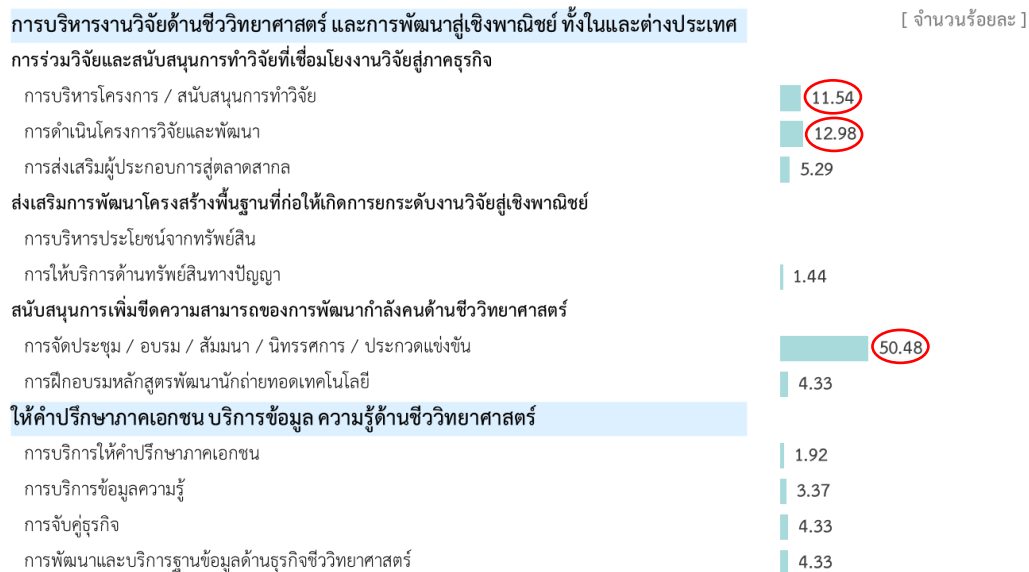
จำนวนผู้รับบริการที่รับรู้ในแต่ละบริการ (n) = 100.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการเข้ารับบริการจาก ศลช. มากที่สุด ในบริการจัดประชุม / อบรม / สัมมนา / นิทรรศการ / ประกวดแข่งขัน (ร้อยละ 76.04) รองลงมา คือ การดำเนินโครงการวิจัยและพัฒนา (ร้อยละ 51.95) และ การบริหารโครงการ / สนับสนุนการทำวิจัย (ร้อยละ 47.50) ตามลำดับ

3.3.2 การรับบริการจาก ศลช. บ่อยที่สุด ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ.

2563



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

แผนภาพที่ 4 บริการที่กลุ่มผู้รับบริการเข้ารับบริการบ่อยที่สุด ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

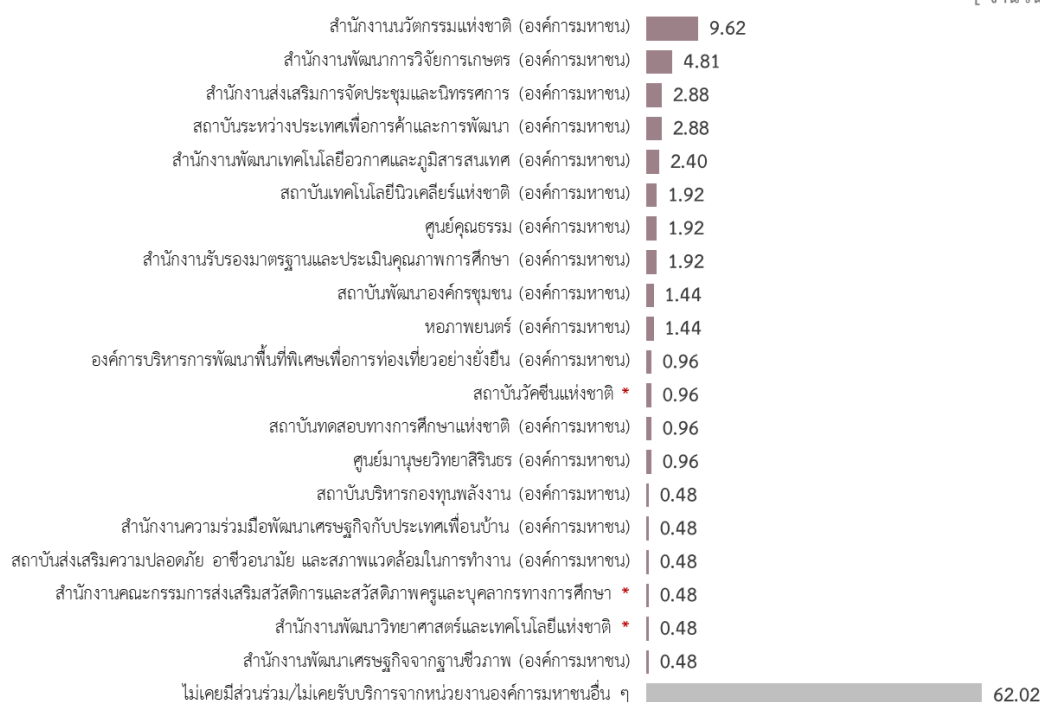
จากแผนภาพที่ 4 พบว่า บริการที่กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ารับบริการจาก ศลช. บ่อยที่สุด ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 คือ บริการจัดประชุม / อบรม / สัมมนา / นิทรรศการ / ประกวดแข่งขัน (ร้อยละ 50.48) รองลงมา คือ การดำเนินโครงการวิจัยและพัฒนา (ร้อยละ 12.98) และการบริหารโครงการ / สนับสนุนการทำวิจัย (ร้อยละ 11.54) ตามลำดับ

3.4 องค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศลช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติ

เฉพาะ

3.4.1 การมีส่วนร่วมหรือรับบริการบ้อยที่สุดจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศลช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

[จำนวนร้อยละ]



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

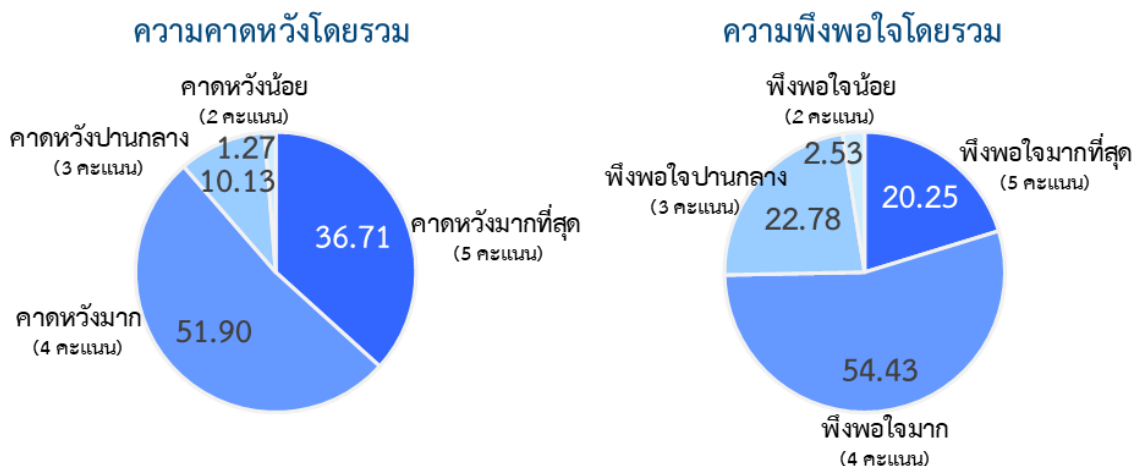
หมายเหตุ : * = องค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ

แผนภาพที่ 5 การมีส่วนร่วมหรือรับบริการบ้อยที่สุดจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศลช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

จากแผนภาพที่ 5 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการเคยมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มากที่สุด (ร้อยละ 9.62) รองลงมา คือ สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน) (ร้อยละ 4.81), สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) และสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) (ร้อยละ 2.88 เท่ากัน) และสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (ร้อยละ 2.40) ตามลำดับ

3.4.2 ความคาดหวังโดยรวมและความพึงพอใจโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ

[จำนวนร้อยละ]



จำนวนผู้รับบริการที่เคยมีส่วนร่วม/รับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ (n) = 79 ราย (ร้อยละ 100.00)

แผนภาพที่ 6 ความคาดหวังโดยรวมและความพึงพอใจโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ

จากแผนภาพที่ 6 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่เคยมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ มีความคาดหวังโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ อยู่ในระดับ “คาดหวังมาก” มากที่สุด (ร้อยละ 51.90) รองลงมา คือ “คาดหวังมากที่สุด” (ร้อยละ 36.71) , “คาดหวังปานกลาง” (ร้อยละ 10.13) และ “คาดหวังน้อย” (ร้อยละ 1.27)

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” มากที่สุด (ร้อยละ 54.43) รองลงมา คือ “พึงพอใจปานกลาง” (ร้อยละ 22.78), “พึงพอใจมากที่สุด” (ร้อยละ 20.25) และ “พึงพอใจน้อย” (ร้อยละ 2.53)

**การมีส่วนร่วม/รับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก
ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ ****



จำนวนผู้รับบริการที่เคยมีส่วนร่วม/รับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ (n) = 79 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ : ** = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวม และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังโดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

**แผนภาพที่ 7 ระดับความคาดหวังโดยรวมเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการมีส่วนร่วม
หรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การ
มหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ**

จากแผนภาพที่ 7 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังโดยรวมกับระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 78.48) มีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.81)

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวม และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวม และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังโดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

3.4.3 เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ

ตารางที่ 2 เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ

เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจ	ความถี่	ร้อยละ
เชิงบวก	19	24.05
ด้านบทบาทหน้าที่	10	12.66
ร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ	9	11.39
ให้ความร่วมมือดีมาก / ส่งเสริมสนับสนุนความรู้ / ให้การสนับสนุนและความร่วมมือในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การขับเคลื่อนการวิจัยและพัฒนาไปสู่การพึ่งพาตนเองได้	6	7.59
ให้ความร่วมมือกับภาคเอกชนเป็นอย่างดี	1	1.27
พัฒนางานการสนับสนุนการวิจัยสู่ตลาดโดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม / มีการทำงานแบบประสานเครือข่าย และส่งเสริมกิจกรรมให้เครือข่ายมีส่วนร่วม	1	1.27
การทำงานร่วมกัน / มีส่วนร่วมในการประเมินโครงการวิจัย	1	1.27
การแสดงบทบาทที่ชัดเจนในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตร	1	1.27
ปรับนโยบายการให้บริการตามสภาวะปัจจุบัน ทันเหตุการณ์	1	1.27
ด้านคุณภาพการให้บริการ	10	12.66
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	3	3.80
ได้รับคำอธิบายได้ดีมาก / ตอบข้อสงสัยชัดเจน	3	3.80
การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่	3	3.80
เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือตลอด / ประสานงานดีมาก / ผู้ประสานงานให้บริการและช่วยเหลืออย่างดี	3	3.80
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	2	2.53
บริการเป็นมืออาชีพ / ได้รับบริการที่ดี	2	2.53
การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	2	2.53
ให้บริการได้ตรงความต้องการ	2	2.53
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถและรับผิดชอบต่อนหน้าที่	1	1.27
มีทีมงานที่มีคุณภาพ / Good attitude of personnel	1	1.27
ด้านกระบวนการให้บริการ	4	5.06
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3	3.80
บริการรวดเร็ว / ทำงานไว / ตรงเวลา	3	3.80
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน	1	1.27
ทำงานเป็นไปตามแบบแผนที่วางไว้ / ทำงานเป็นไปตามระบบ	1	1.27

ตารางที่ 2 เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ นอกเหนือจาก ศสช. และ
องค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ (ต่อ)

เหตุผลที่ให้ความพึงพอใจต่อหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ	ความถี่	ร้อยละ
เชิงลบ	5	6.33
ด้านบทบาทหน้าที่	3	3.80
การแสดงผลงานที่ชัดเจนในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตร	3	3.80
ระบบการบริหารจัดการงานวิจัยยังไม่ดี	2	2.53
ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐที่เหมาะสม	1	1.27
ด้านกระบวนการให้บริการ	1	1.27
การให้บริการอย่างเท่าเทียม	1	1.27
นำเสนอผลงานไปแล้วแต่ไม่มีการแจ้งผลตอบกลับ / ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านมี conflict of interest ต่อโครงการ อีกทั้งไม่มีการแจ้งผลการตัดสินเป็นลายลักษณ์อักษร ว่าไม่ได้รับการสนับสนุน	1	1.27
ด้านช่องทางการให้บริการ	1	1.27
ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	1	1.27
ช่องทางการติดต่อให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ยังติดต่อยาก ไม่ทราบว่า จะต้องติดต่อใคร ในด้านที่สนใจ	1	1.27
ไม่แสดงความคิดเห็น	55	69.62

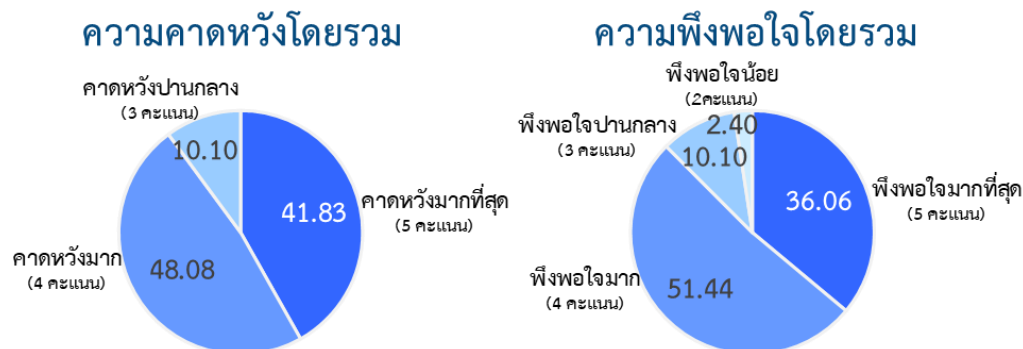
จำนวนผู้รับบริการที่มีส่วนร่วม/รับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ (n) = 79 ราย (ร้อยละ 100.00)

จากตารางที่ 2 พบว่า เหตุผลเชิงบวกที่กลุ่มเป้าหมายให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์การมหาชนอื่น ๆ ส่วนใหญ่ คือ ด้านบทบาทหน้าที่ มากที่สุด (ร้อยละ 12.66) ในประเด็น ร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ (ร้อยละ 11.39) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ 12.66) ในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน และ การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 3.80 เท่ากัน) ส่วนเหตุผลเชิงลบที่ให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์การมหาชนอื่น ๆ คือ ด้านบทบาทหน้าที่ มากที่สุด (ร้อยละ 3.80) ในประเด็น การแสดงผลงานที่ชัดเจนในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตร (ร้อยละ 3.80) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 1.27 เท่ากัน)

3.5 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช.

3.5.1 ความคาดหวังโดยรวมและความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศลช.

[จำนวนร้อยละ]



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

แผนภาพที่ 8 ความคาดหวังโดยรวมและความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศลช.

จากแผนภาพที่ 8 เมื่อพิจารณาความคาดหวังโดยรวม พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความคาดหวังโดยรวมต่อการรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศลช. อยู่ในระดับ “คาดหวังมาก” มากที่สุด (ร้อยละ 48.08) รองลงมา คือ “คาดหวังมากที่สุด” (ร้อยละ 41.83) และ “คาดหวังปานกลาง” (ร้อยละ 10.10)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวม พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศลช. อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” มากที่สุด (ร้อยละ 51.44) รองลงมา คือ “พึงพอใจมากที่สุด” (ร้อยละ 36.06) , “พึงพอใจปานกลาง” (ร้อยละ 10.10) และ “พึงพอใจน้อย” (ร้อยละ 2.40)

การรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศลช. **



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

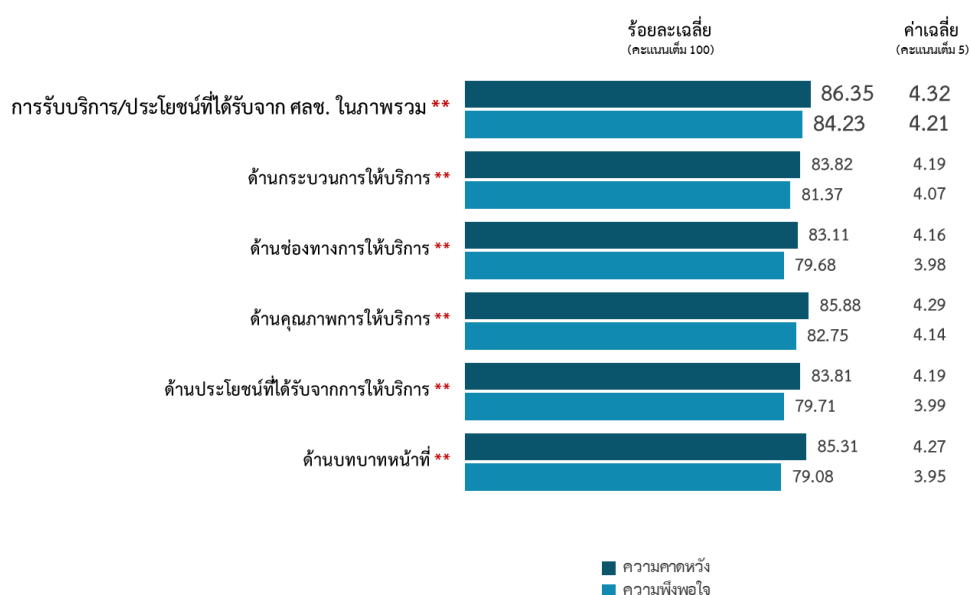
หมายเหตุ : ** = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวม และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังโดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

แผนภาพที่ 9 ระดับความคาดหวังโดยรวมเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศลช.

จากแผนภาพที่ 9 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังโดยรวมและความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศลช. พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.23) มีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 86.35)

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวม และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังโดยรวมต่อการรับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศลช. พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวม และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังโดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

3.5.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศสช. รายด้าน



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ : ** = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

แผนภาพที่ 10 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศสช. รายด้าน

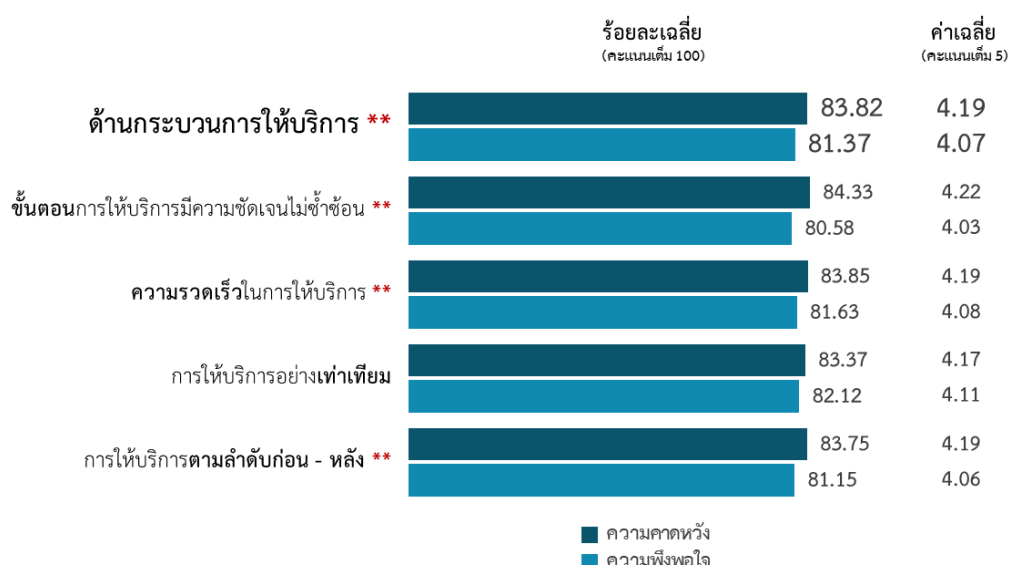
จากแผนภาพที่ 10 เมื่อพิจารณาความคาดหวังแยกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.88) รองลงมา คือ ด้านบทบาทหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.31) , ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.82) , ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.81) และด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.11) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.75) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.37) , ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.71) , ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.68) และ ด้านบทบาทหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.08) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านคุณภาพการให้บริการ และ ด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังแยกรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังในทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

3.5.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. ด้านกระบวนการให้บริการ



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ : ** = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

แผนภาพที่ 11 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. ด้านกระบวนการให้บริการ

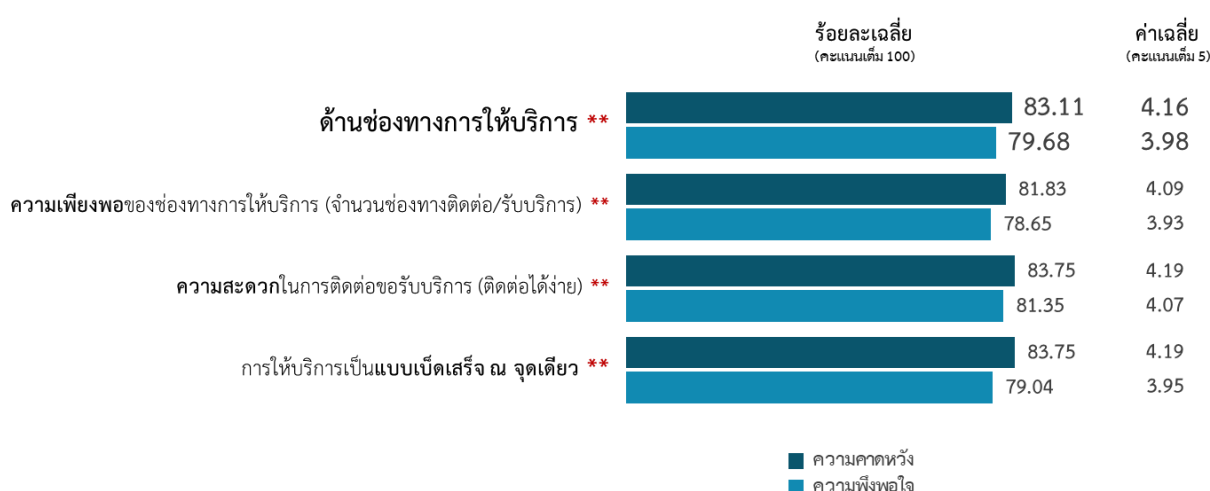
จากแผนภาพที่ 11 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

เมื่อพิจารณาความคาดหวังแยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.33) รองลงมา คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 83.85), ประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง (ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 83.75) และ ประเด็นการให้บริการอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 83.37) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นการให้บริการอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 82.12) รองลงมา คือ ประเด็นความเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.63) , ประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง (ค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.15) และ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 80.58) ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังแยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน , ประเด็นความเร็วในการให้บริการ และ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

3.5.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศสช. ด้านช่องทางการให้บริการ



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ : ** = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

แผนภาพที่ 12 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศสช. ด้านช่องทางการให้บริการ

จากแผนภาพที่ 12 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

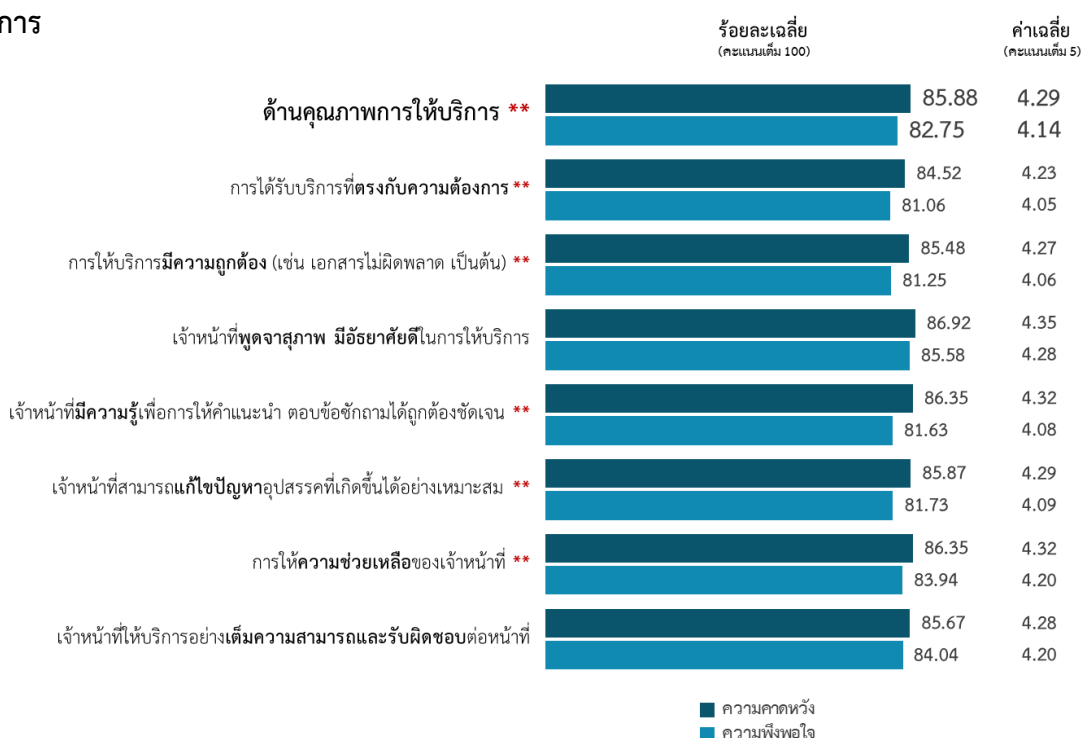
เมื่อพิจารณาความคาดหวังแยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (ติดต่อได้ง่าย) และ การให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 83.75 เท่ากัน) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ (จำนวนช่องทางติดต่อ/รับบริการ) (ค่าเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.83) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (ติดต่อได้ง่าย) (ค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.35) รองลงมา คือประเด็นการให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (ค่าเฉลี่ย 3.95 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 79.04) และ ประเด็นความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ (จำนวนช่องทางติดต่อ/รับบริการ) (ค่าเฉลี่ย 3.93 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 78.65) ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังแยกรายประเด็น พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังในทุกประเด็น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

3.5.5 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจาก ศลช. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ให้บริการ



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ : ** = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

แผนภาพที่ 13 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. ด้านคุณภาพการให้บริการ

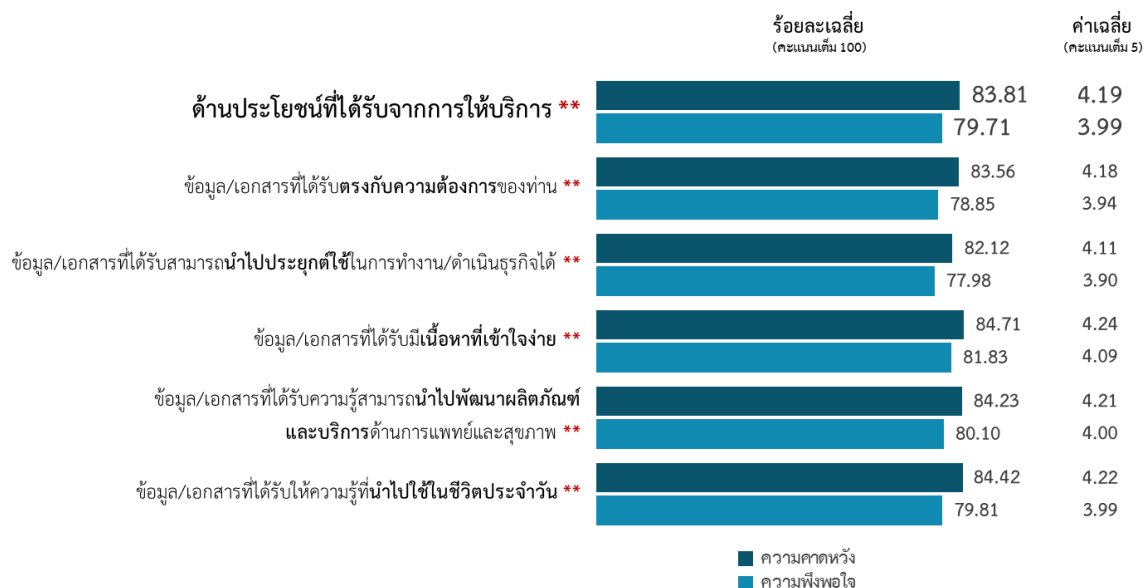
จากแผนภาพที่ 13 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

เมื่อพิจารณา**ความคาดหวัง**แยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 86.92) รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน และ การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 86.35 เท่ากัน), ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.87), ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถและรับผิดชอบต่อหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.67), ประเด็นการให้บริการมีความถูกต้อง (เช่น เอกสารไม่ผิดพลาด เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.48) และ ประเด็นการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.52) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณา**ความพึงพอใจ**แยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.58) รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถและรับผิดชอบต่อหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.04) , ประเด็นการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 83.94) , ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.73) , ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.63) , ประเด็นการให้บริการมีความถูกต้อง (เช่น เอกสารไม่ผิดพลาด เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.25) และ ประเด็นการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.06) ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังแยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ, ประเด็นการให้บริการมีความถูกต้อง (เช่น เอกสารไม่ผิดพลาด เป็นต้น), ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน, ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และ ประเด็นการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

3.5.6 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ : ** = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

แผนภาพที่ 14 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ

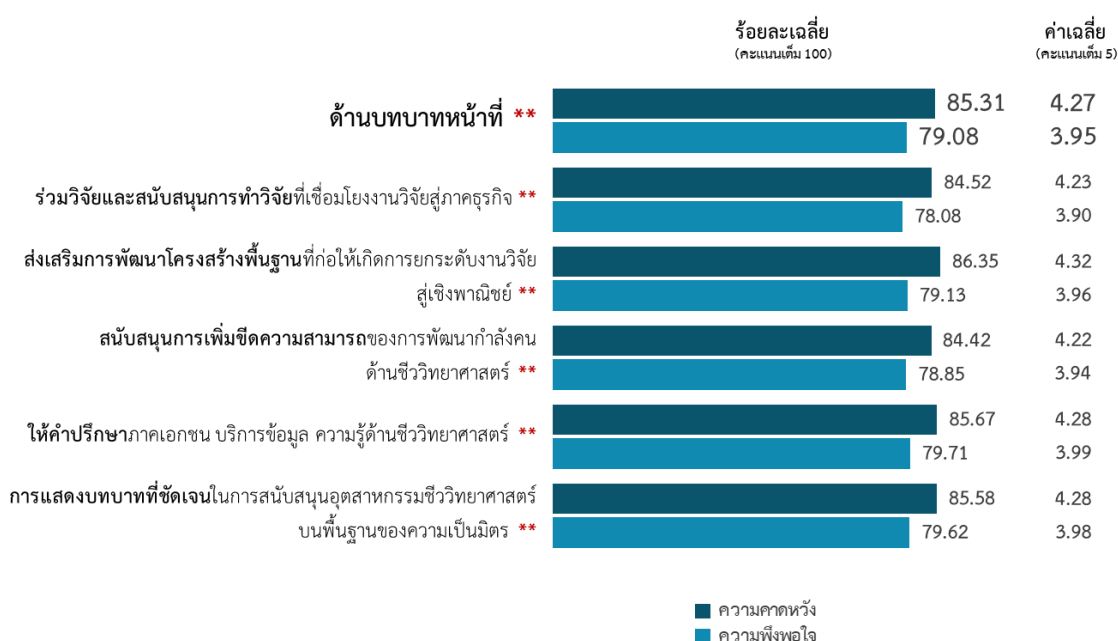
จากแผนภาพที่ 14 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

เมื่อพิจารณาความคาดหวังแยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.71) รองลงมา คือ ประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับให้ความรู้ที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.42) , ประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับความรู้สามารถนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการแพทย์และสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.23) , ประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 83.56) และ ประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน/ดำเนินธุรกิจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 82.12) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.83) รองลงมา คือ ประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับความรู้สามารถนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการแพทย์และสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 80.10), ประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับให้ความรู้ที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 79.81), ประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 78.85) และ ประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน/ดำเนินธุรกิจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 77.98) ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังแยกรายประเด็น พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังในทุกประเด็น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

3.5.7 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. ด้านบทบาทหน้าที่



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ : ** = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

แผนภาพที่ 15 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. ด้านบทบาทหน้าที่

จากแผนภาพที่ 15 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่
ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

เมื่อพิจารณา**ความคาดหวัง**แยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นการส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการยกระดับงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์ (ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 86.35) รองลงมา คือ ประเด็นการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.67), ประเด็นการแสดงบทบาทที่ชัดเจนในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.58), ประเด็นการร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.52) และ ประเด็นการสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของการพัฒนากำลังคนด้านชีววิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.42) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณา**ความพึงพอใจ**แยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 79.71) รองลงมา คือ ประเด็นการแสดงบทบาทที่ชัดเจนในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 79.62), ประเด็นการส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการยกระดับงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์ (ค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 79.13), ประเด็นการสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของการพัฒนากำลังคนด้านชีววิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 78.85) และ ประเด็นการร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.90 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 78.08) ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังแยกรายประเด็น พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยของระดับคาดหวังในทุกประเด็น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.00

เมื่อพิจารณาเหตุผลของ**ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่** พบว่า ประเด็นที่มีการเสนอแนะของกลุ่มผู้รับบริการด้านบทบาทหน้าที่ ได้แก่ การเสนอแนะให้สนับสนุนความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับภาคเอกชน รวมถึงการจับคู่ทุนวิจัยภาครัฐและบริษัทเอกชนได้จริงตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน มีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนที่นำไปสู่เป้าหมายในการขับเคลื่อนวิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพของประเทศ การสร้างระบบมาตรฐานในห้องปฏิบัติการเพื่อให้มีความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น และ ลดช่องว่างของระดับเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์ไทย ทั้งนี้ ต้องมีความเป็นเลิศทางด้านข้อมูล สามารถกำหนดทิศทางได้อย่างถูกต้องบนฐานข้อมูลที่ได้วิเคราะห์แล้ว และ ให้ความรู้ สนับสนุน และ ขับเคลื่อน bio ecosystem

3.5.8 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช.

ตารางที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการมีรับบริการจาก ศลช.

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า	89	42.79
สร้างความร่วมมือระหว่างธุรกิจ/ที่ปรึกษา/สถาบันการศึกษา	80	38.46
Update ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ให้รวดเร็ว	64	30.77
การสนับสนุนนวัตกรรมทางการแพทย์ เช่น สนับสนุนด้านเงินทุน / งานวิจัย	60	28.85
เผยแพร่ผลการดำเนินงานขององค์กรมากขึ้น	59	28.37
เพิ่มหัวข้อการอบรมเฉพาะทาง/กลุ่มวิชาชีพ	51	24.52
เพิ่มความหลากหลายของหัวข้อสัมมนา	48	23.08
เปิดให้ทุกคนเข้าร่วมสัมมนาได้	47	22.60
เชิญวิทยากรที่มีความรู้มาบรรยาย	45	21.63
ให้การสนับสนุนจนกระทั่งผลิตเพื่อจำหน่ายได้	32	15.38
เลือกพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพ	30	14.42
เพิ่มความถี่ในการประชุม/สัมมนา	27	12.98
จัดหัวข้อกับระยะเวลาในการอบรมให้สัมพันธ์กัน	22	10.58
ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	22	10.58
ประสานงานให้รวดเร็วมากขึ้น/มีอาสาสมัครมากขึ้น	22	10.58
พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้มากยิ่งขึ้น	20	9.62
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	17	8.17
แจ้งข่าวสารทาง e-mail	2	0.96
จัด Webinar อย่างสม่ำเสมอ / จัดประชุม online ไม่ต้องเดินทาง	2	0.96
ผลักดันการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	1	0.48

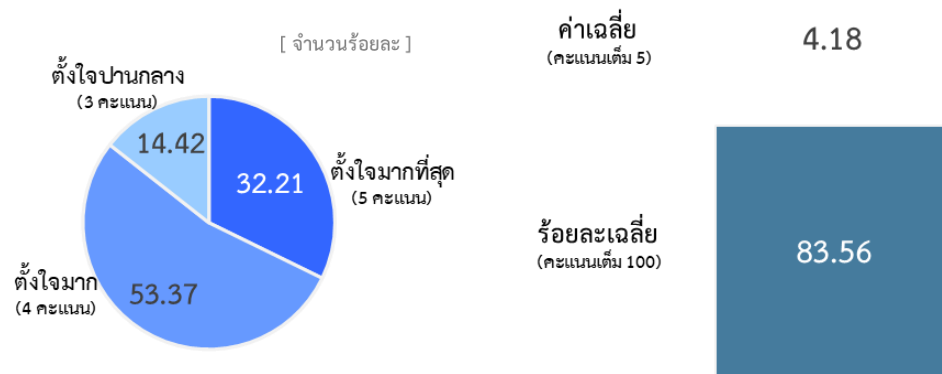
จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก ศลช. ในประเด็น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า (ร้อยละ 42.79) มากที่สุด รองลงมา คือ การสร้างความร่วมมือระหว่างธุรกิจ/ที่ปรึกษา/สถาบันการศึกษา (ร้อยละ 38.46), การ Update ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ให้รวดเร็ว (ร้อยละ 30.77), การสนับสนุนนวัตกรรมทางการแพทย์ เช่น สนับสนุนด้านเงินทุน / งานวิจัย (ร้อยละ 28.85) และเผยแพร่ผลการดำเนินงานขององค์กรมากขึ้น (ร้อยละ 28.37) ตามลำดับ

3.6 ความผูกพันต่อ ศลช.

3.6.1 ความตั้งใจที่จะรับบริการจาก ศลช. ในครั้งต่อไป

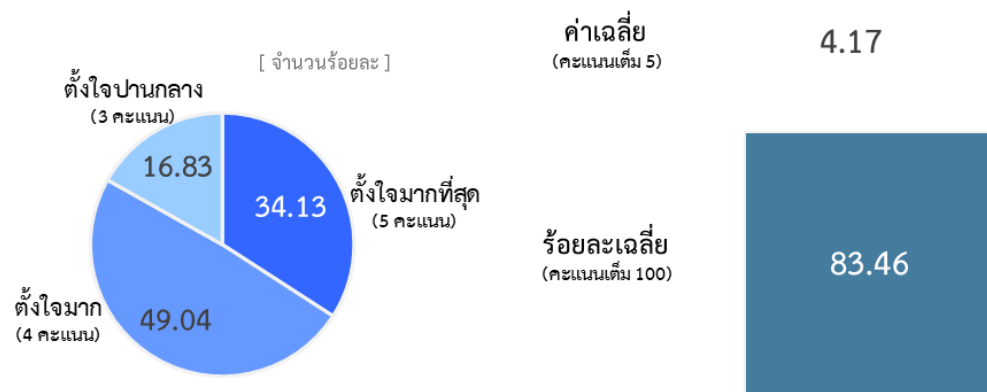


จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

แผนภาพที่ 16 ความตั้งใจที่จะรับบริการจาก ศลช. ในครั้งต่อไป

จากแผนภาพที่ 16 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความตั้งใจที่จะรับบริการจาก ศลช. ในครั้งต่อไปอยู่ในระดับ “ตั้งใจมาก” มากที่สุด (ร้อยละ 53.37) รองลงมา คือ “ตั้งใจมากที่สุด” (ร้อยละ 32.21) และ “ตั้งใจปานกลาง” (ร้อยละ 14.42) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความตั้งใจที่จะรับบริการในครั้งต่อไปเท่ากับ 4.18 และมีร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 83.56

3.6.2 ความตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นรับบริการจาก ศลช.

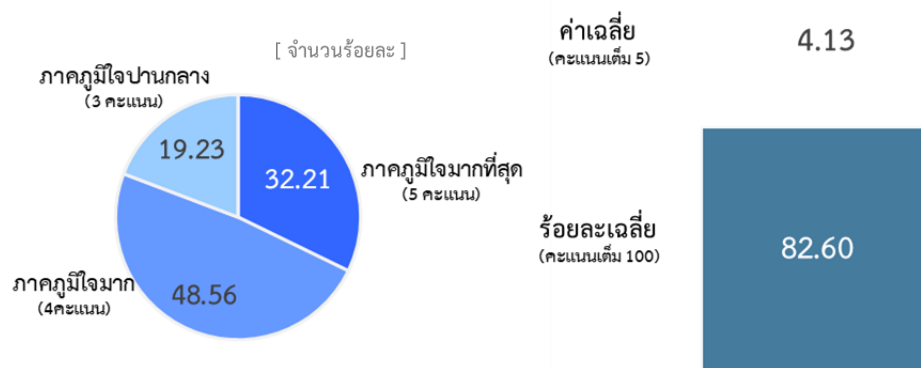


จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

แผนภาพที่ 17 ความตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นรับบริการจาก ศลช.

จากแผนภาพที่ 17 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นรับบริการจาก ศลช. อยู่ในระดับ “ตั้งใจมาก” มากที่สุด (ร้อยละ 49.04) รองลงมา คือ “ตั้งใจมากที่สุด” (ร้อยละ 34.13) และ “ตั้งใจปานกลาง” (ร้อยละ 16.83) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นรับบริการจาก ศลช. เท่ากับ 4.17 และมีร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 83.46

3.6.3 ความภาคภูมิใจต่อการรับบริการจาก ศลช.



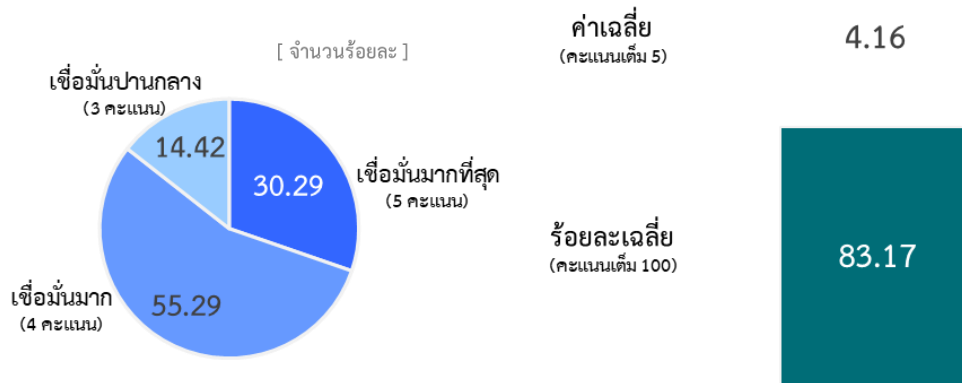
จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

แผนภาพที่ 18 ความภาคภูมิใจต่อการรับบริการจาก ศลช.

จากแผนภาพที่ 18 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความภาคภูมิใจต่อการรับบริการจาก ศลช. อยู่ในระดับ “ภาคภูมิใจมาก” มากที่สุด (ร้อยละ 48.56) รองลงมา คือ “ภาคภูมิใจมากที่สุด” (ร้อยละ 32.21) และ “ภาคภูมิใจปานกลาง” (ร้อยละ 19.23) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความภาคภูมิใจต่อการรับบริการจาก ศลช. เท่ากับ 4.13 และมีร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 82.60

3.7 ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช.

3.7.1 ความเชื่อมั่นโดยรวมในการดำเนินงานของ ศลช.



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

แผนภาพที่ 19 ความเชื่อมั่นโดยรวมในการดำเนินงานของ ศลช.

จากแผนภาพที่ 19 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นโดยรวมในการดำเนินงานของ ศลช. อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” มากที่สุด (ร้อยละ 55.29) รองลงมา คือ “เชื่อมั่นมากที่สุด” (ร้อยละ 30.29) และ “เชื่อมั่นปานกลาง” (ร้อยละ 14.42) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความเชื่อมั่นโดยรวมในการดำเนินงานของ ศลช. เท่ากับ 4.16 และมีร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 83.17

ตารางที่ 4 เหตุผลที่ให้ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช.

เหตุผลที่ให้ความเชื่อมั่น	ความถี่	ร้อยละ
เชิงบวก	57	27.40
ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง	40	19.23
บุคลากรมีความรู้ความสามารถ / บุคลากรที่พร้อมให้การสนับสนุนทุก ๆ ช่องทาง / บอร์ด ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ มีศักยภาพ / บุคลากรเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และความรู้ / บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ	14	6.73
สามารถเชื่อมโยงความร่วมมือได้ทั้งในและต่างประเทศ / สนับสนุนด้านความร่วมมือวิจัยกับต่างประเทศ / เห็นความร่วมมือของ TCELS กับหน่วยงานอื่นในยุโรป / สร้างความมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วนได้ดี	7	3.37
ได้รับความช่วยเหลือและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์มาก ๆ สำหรับการทำธุรกิจ / ดูแลผู้ประกอบการทุกภาคส่วน / ได้รับการให้บริการเป็นอย่างดีมาก บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หลายครั้ง / ได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดี / อำนวยความสะดวกให้เต็มที่ ประสานกันโดยตรงไปตรงมา / การดำเนินการและความสนับสนุนที่ได้รับที่ผ่านมา	7	3.37
ได้รับสิ่งที่เป็นประโยชน์ ความร่วมมือ การบริการที่ดีมาก / สนับสนุน และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีกับทุกฝ่าย ทั้งนักวิจัย และผู้ประกอบการ	4	1.92
มีผลงานวิจัยเป็นที่ยอมรับ / มีผลงานเผยแพร่ / มีผลงานเป็นที่ประจักษ์	2	0.96
การดำเนินงานร่วมสมัยตามการเปลี่ยนแปลงและความเป็นจริง รับฟัง input จาก stakeholders ที่เกี่ยวข้อง เปิดรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก	2	0.96
ให้บริการที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมมาก	1	0.48
ผู้บริหารองค์กร	5	2.40
เชื่อมั่นในผู้บริหาร / ทีมผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ	5	2.40
ระบบการทำงาน	5	2.40
มีรูปแบบการทำงานชัดเจน / การดำเนินการด้วยระบบมาตรฐาน วิธีการตามมาตรฐานสากล / เชื่อมั่นในกระบวนการทำงานของ TCELS / ขั้นตอนการทำงานชัดเจน	2	0.96
เป็นมืออาชีพ ไม่ยึดติดระเบียบราชการ	2	0.96
ระบบการบริหารจัดการชัดเจน / ดำเนินงานที่ดีและมีประสิทธิภาพระบบองค์กรดี เป็นมาตรฐาน	1	0.48

ตารางที่ 4 เหตุผลที่ให้ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช. (ต่อ)

เหตุผลที่ให้ความเชื่อมั่น	ความถี่	ร้อยละ
นโยบาย	4	1.92
นโยบาย พันธกิจ และเป้าหมายที่ชัดเจน / แผนการทำงาน / มินโยบาย ทิศทาง การดำเนินงานที่ชัดเจน / นโยบายชัดเจน	4	1.92
ภาพลักษณ์องค์กร	4	1.92
องค์กรขนาดใหญ่ / น่าเชื่อถือ / เป็นหน่วยงานเฉพาะทางใน ระดับประเทศ / มั่นคง	3	1.44
วัฒนธรรมองค์กรของ TCELS	1	0.48
เชิงลบ	6	2.88
ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง	5	2.40
ยังไม่เห็นรูปธรรมในการสนับสนุนหรือส่งเสริมชัดเจน	3	1.44
รับรู้ข่าวสารจาก TCELS น้อยเกินไป /	1	0.48
การเลือกสนับสนุนหรือส่งเสริมยังขาดความเข้าใจที่แท้จริงในบางเรื่อง ซึ่ง ส่งผลให้การพัฒนาไม่ต่อเนื่องและไม่ประสบความสำเร็จชัดเจน	1	0.48
การจัดอบรม เนื้อหาไม่ครอบคลุมกับผู้ที่เข้าร่วมหรือเข้ามามีส่วนร่วม	1	0.48
ระบบการทำงาน	1	0.48
การทำงานยัง take action ล่าช้า	1	0.48
ไม่แสดงความคิดเห็น	145	69.71

จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 พบว่า เหตุผลเชิงบวกของผู้รับบริการในการให้ระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช. ส่วนใหญ่เป็นความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 19.23) รองลงมา คือ ผู้บริหารองค์กร และระบบการทำงาน (ร้อยละ 2.40 เท่ากัน), นโยบาย และภาพลักษณ์องค์กร (ร้อยละ 1.92 เท่ากัน) ตามลำดับ ส่วนเหตุผลเชิงลบของผู้รับบริการในการให้ระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช. ส่วนใหญ่เป็นความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 2.40) รองลงมา คือ ระบบการทำงาน (ร้อยละ 0.48) ตามลำดับ

3.7.2 ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งรายประเด็น

	ร้อยละเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 100)	ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 5)
เชื่อมั่นว่า ศสช. สามารถจัดทำและเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์	78.75	3.94
เชื่อมั่นว่า ศสช. สามารถส่งเสริมการวิจัย การสร้างองค์ความรู้ และพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์	81.63	4.08
เชื่อมั่นว่า ศสช. สามารถเชื่อมโยงระหว่างผลงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ไปสู่การแปลงเป็นเชิงพาณิชย์	81.54	4.08
เชื่อมั่นว่า ศสช. สามารถส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนารัฐกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์	81.35	4.07
เชื่อมั่นว่า ศสช. สามารถส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาบุคลากรด้านชีววิทยาศาสตร์	81.44	4.07
เชื่อมั่นว่า ศสช. สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลและสารสนเทศด้านชีววิทยาศาสตร์ และข้อมูลการลงทุนในธุรกิจอุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์อย่างครบวงจร	82.50	4.13
เชื่อมั่นว่า ศสช. สามารถประสานความร่วมมือด้านชีววิทยาศาสตร์กับหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ	82.60	4.13
เชื่อมั่นว่า ศสช. สามารถให้บริการทางวิชาการและเผยแพร่ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	82.12	4.11

จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

แผนภาพที่ 20 ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งรายประเด็น

จากแผนภาพที่ 20 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง แยกรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นการประสานความร่วมมือด้านชีววิทยาศาสตร์กับหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 82.60) รองลงมา คือ ประเด็นการเป็นศูนย์กลางข้อมูลและสารสนเทศด้านชีววิทยาศาสตร์ และข้อมูลการลงทุนในธุรกิจอุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์อย่างครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 82.50), ประเด็นการให้บริการทางวิชาการและเผยแพร่ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 82.12), ประเด็นการส่งเสริมการวิจัย การสร้างองค์ความรู้ และพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.63), ประเด็นการเชื่อมโยงระหว่างผลงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ไปสู่การแปลงเป็นเชิงพาณิชย์ (ค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.54), ประเด็นการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาบุคลากรด้านชีววิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.44), ประเด็นการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนารัฐกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.35) และ ประเด็นการจัดทำและเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 78.75) ตามลำดับ

3.7.3 ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ ของ ศลช.

	ร้อยละเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 100)	ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 5)
เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถขับเคลื่อนวิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพให้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มขึ้นเป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมสูงสุด ภายใน ปี 2580	81.63	4.08

จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

แผนภาพที่ 21 ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ ของ ศลช.

จากแผนภาพที่ 21 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ ของ ศลช. ดังนี้

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถความเชื่อมั่นในการขับเคลื่อนวิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพให้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มขึ้นเป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมสูงสุด ภายใน ปี 2580 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 81.63

3.8 ความคิดเห็นต่อ คลข.

3.8.1 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการ ในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตรและประสานงานหลักสำหรับธุรกิจ ด้านชีววิทยาศาสตร์ การวิจัย และการลงทุนในประเทศไทย

กลุ่มผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการ ในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตรและประสานงานหลักสำหรับธุรกิจ ด้านชีววิทยาศาสตร์ การวิจัย และการลงทุนในประเทศไทย ดังนี้

ตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการ ในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตรและประสานงานหลักสำหรับธุรกิจ ด้านชีววิทยาศาสตร์ การวิจัย และการลงทุนในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ประสานความร่วมมือด้านชีววิทยาศาสตร์กับหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ	17	8.17
จับคู่ภาคธุรกิจและหน่วยงานโครงการพื้นฐานที่ให้บริการวิเคราะห์ทดสอบ / เป็นศูนย์กลางในการจับคู่กับนักวิจัยต่างสาขา หรือจับคู่ธุรกิจ เพื่อให้สามารถผลักดันงานวิจัยไปสู่สากลได้ในระยะเวลาที่จำกัด และต้องรวดเร็ว / ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน / จัดเวทีการพบปะระหว่างนักวิจัยและผู้ประกอบการ / เชื่อมโยงระหว่างนักวิจัยในมหาวิทยาลัยและองค์กรเอกชนที่จะนำผลงานไปใช้ / ประสานงานกับภาคเอกชนที่ทำธุรกิจให้นักวิจัยได้อย่างเหมาะสม / เป็นตัวกลางที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับระหว่างภาครัฐและเอกชน / ช่วยประสานภาคธุรกิจ เข้ากับภาคนักวิจัย	11	5.29
เชิญหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วม / ร่วมมือกับองค์กรภาครัฐ เอกชน และต่างชาติ / สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ / เชื่อมโยงศักยภาพของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานให้มีการได้ทำงานร่วมกัน เพื่อให้ได้ความสำเร็จของงานได้ตามเป้าหมายร่วมกัน / Collaboration with the other organisation within MHESI and private sectors	6	2.88

ตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการ ในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของ
ความเป็นมิตรและประสานงานหลักสำหรับธุรกิจ ด้านชีววิทยาศาสตร์ การวิจัย และการลงทุน
ในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ส่งเสริมการวิจัย การสร้างองค์ความรู้ และพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์	11	5.29
ให้ทุนวิจัยในด้านปฏิบัติการ / เพิ่มการสนับสนุนด้านการเงิน / สนับสนุนด้านเงินทุนให้ทุนด้านวิจัยชีววิทยาศาสตร์	7	3.37
สนับสนุนและผลักดันให้กระบวนการวิจัยพัฒนาเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ ตัดอคติและการชักนำโดยมองความก้าวหน้าและความสามารถพึ่งตัวเองของประเทศชาติ / ผลักดันนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีอุตสาหกรรมวิทยาศาสตร์ให้ทันโลก	2	0.96
การรับบริการวิเคราะห์ทดสอบ	1	0.48
สนับสนุนโครงการทดสอบทางคลินิก	1	0.48
สนับสนุนงานวิจัยสร้างระบบมาตรฐานในประเทศให้ทันต่างประเทศ	1	0.48
เชื่อมโยงระหว่างผลงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ไปสู่การแปลงเป็นเชิงพาณิชย์	4	1.92
ริเริ่ม Project ที่ตรงกับความต้องการทางพาณิชย์ / สนับสนุนให้ตรงตาม gap ของประเทศ และมีความสำเร็จเป็นไปได้ คำนึงต่อการลงทุน และเกิดประโยชน์ในการขับเคลื่อน และส่งผลให้เศรษฐกิจไทยดีขึ้นอย่างแท้จริง ประชาชนได้ประโยชน์จากการลงทุนพัฒนาอย่างแท้จริง	2	0.96
ประสานงานให้เกิดช่องทางพิเศษด้านการส่งยา เช่น ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา รวมถึง user เช่น สปสช. เพื่อให้ครบวงจรทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ	1	0.48
สนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่มีศักยภาพที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อขึ้นทะเบียน	1	0.48
ให้บริการทางวิชาการและเผยแพร่ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	4	1.92
ควรสนับสนุนให้ความรู้ และ เชื่อมโยงคนและแหล่งความรู้ในหลายๆ	1	0.48
มีกลไกสนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีของอุตสาหกรรม เพื่อกระตุ้นการลงทุน	1	0.48
สนับสนุนองค์ความรู้ที่หน่วยงานมีให้แก่ผู้ที่สนใจ	1	0.48
ให้คำปรึกษากับทุกกลุ่มวัย	1	0.48

ตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการ ในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของ
ความเป็นมิตรและประสานงานหลักสำหรับธุรกิจ ด้านชีววิทยาศาสตร์ การวิจัย และการลงทุน
ในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
จัดทำและเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์	3	1.44
ในอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์ สนับสนุนการนำโมเลกุลที่หมดอายุสิทธิบัตร มาพัฒนาต่อยอดเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีความปลอดภัย และประสิทธิภาพสูงกว่าเดิม / เพิ่มช่องทางการต่อยอด สิ้นค้านำเข้าจากต่างประเทศ	1	0.48
เพิ่มการยอมรับอุตสาหกรรมนี้ภายในประเทศ พร้อมกับการขยายไปต่างประเทศ	1	0.48
สนับสนุนอุตสาหกรรมมากขึ้น ให้ความสนใจทางด้านชีววิทยาศาสตร์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ	1	0.48
ไม่แสดงความคิดเห็น	171	82.21

จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการ ในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตรและประสานงานหลักสำหรับธุรกิจ ด้านชีววิทยาศาสตร์ การวิจัย และการลงทุนในประเทศไทย พบว่า กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ เสนอแนะด้านการประสานความร่วมมือด้านชีววิทยาศาสตร์กับหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ มากที่สุด (ร้อยละ 8.17) รองลงมา คือ ด้านส่งเสริมการวิจัย การสร้างองค์ความรู้ และพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 5.29), ด้านเชื่อมโยงระหว่างผลงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ไปสู่การแปลงเป็นเชิงพาณิชย์ และให้บริการทางวิชาการและเผยแพร่ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 1.92 เท่ากัน) และด้านการจัดทำและเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 1.44) ตามลำดับ

3.8.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ ศลช. ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของ ศลช. เพื่อขับเคลื่อน วิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพให้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม

กลุ่มผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ ศลช. ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ดังนี้

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ ศลช. ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของ ศลช. เพื่อขับเคลื่อน วิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพให้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
ด้านบทบาทหน้าที่	21	10.10
ร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ	10	4.81
เสนอแนะภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อการเชื่อมโยงและติดต่อในระดับต่อไป / match-making resource ที่แข็งแรง / สนับสนุนความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับภาคเอกชน / จับคู่นักวิจัยภาครัฐและบริษัทเอกชนได้จริง	6	2.88
ช่วยเชื่อมโยงให้แต่ละหน่วยงานในแต่ละจุดที่มาประกอบกันให้ตอบโจทย์ของประเทศ / เข้าใจทั้ง value chain ของอุตสาหกรรมวิทยาศาสตร์และการแพทย์ และเชื่อมโยงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมให้ทำงานร่วมกันในการผลักดันเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ	2	0.96
สนับสนุนและผลักดันให้กระบวนการวิจัยพัฒนาเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ ตัดอคติและการชักนำโดยมองความก้าวหน้าและความสามารถพึ่งตัวเองของประเทศชาติให้ได้มากที่สุด	1	0.48
วาง road map การพัฒนา คัดเลือก candidate (go-no go decision) และศึกษาความต้องการของตลาด เพื่อให้การพัฒนาตอบโจทย์ มีความคุ้มค่า ต้นทุนต่ำ สามารถแข่งขันได้ดี สนับสนุนการใช้ Green technology เช่น การใช้ Plant Cell Fermentation ในการสังเคราะห์ยา หรือ สารตั้งต้น (ลดการใช้สารเคมีจำนวนมากในการสังเคราะห์) เป็นต้น	1	0.48
การแสดงบทบาทที่ชัดเจนในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตร	5	2.40
ตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน / วางแผนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนที่นำไปสู่เป้าหมายในการขับเคลื่อนวิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพของประเทศ / Focus & Show Output/Outcome	4	1.92
มีระบบการทำงานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อการขับเคลื่อนวิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพ	1	0.48

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ ศลช. ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของ ศลช. เพื่อขับเคลื่อน
วิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพให้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการยกระดับงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์	5	2.40
สร้างระบบมาตรฐานในห้องปฏิบัติการเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น	1	0.48
ลดช่องว่างของระดับเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์ไทย	1	0.48
ลดการนำเข้าของอุปกรณ์ทางการแพทย์ ส่งเสริมให้เกิดอุตสาหกรรมทางการแพทย์	1	0.48
ผลักดันโครงสร้างพื้นฐานที่ทำงานรองรับการทดสอบผลิตภัณฑ์ทางด้านชีววิทยาศาสตร์ให้เกิดขึ้นและครบวงจร	1	0.48
การวิจัยและพัฒนา ด้านยา อาหารและโภชนาการ รวมทั้งพืชวิทยาทางอาหารและโภชนาการ โดยเฉพาะการประเมินความเสี่ยง จะมีความสำคัญต่อการยอมรับและเชื่อถือในสังคมทั้งระดับประเทศและนานาชาติ ซึ่งจะสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจมาก	1	0.48
ให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	2	0.96
ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศทางด้านข้อมูล สามารถกำหนดทิศทางการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องบนฐานข้อมูลที่วิเคราะห์แล้ว / ให้ความรู้ สนับสนุน และ ขับเคลื่อน bio ecosystem	2	0.96
สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของการพัฒนากำลังคนด้านชีววิทยาศาสตร์	1	0.48
สร้างกิจกรรมกับสถาบันการศึกษา เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับนักศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี	1	0.48
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3	1.44
การให้บริการมีความถูกต้อง	2	0.96
อำนวยความสะดวก สนับสนุนด้านการทำมาตรฐานต่าง ๆ ให้รวดเร็ว สะดวก เป็นธรรมชาติมากขึ้น	2	0.96
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถและรับผิดชอบต่อนหน้าที่	1	0.48
มีทีมงานที่เก่งมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงาน	1	0.48
ไม่แสดงความคิดเห็น	184	88.46

จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ ศลช. ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่พบว่า กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ เสนอแนะด้านบทบาทหน้าที่ มากที่สุด (ร้อยละ 10.10) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ 1.44) ตามลำดับ

3.8.3 กลไกในสังคม ที่ ศลช. ควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

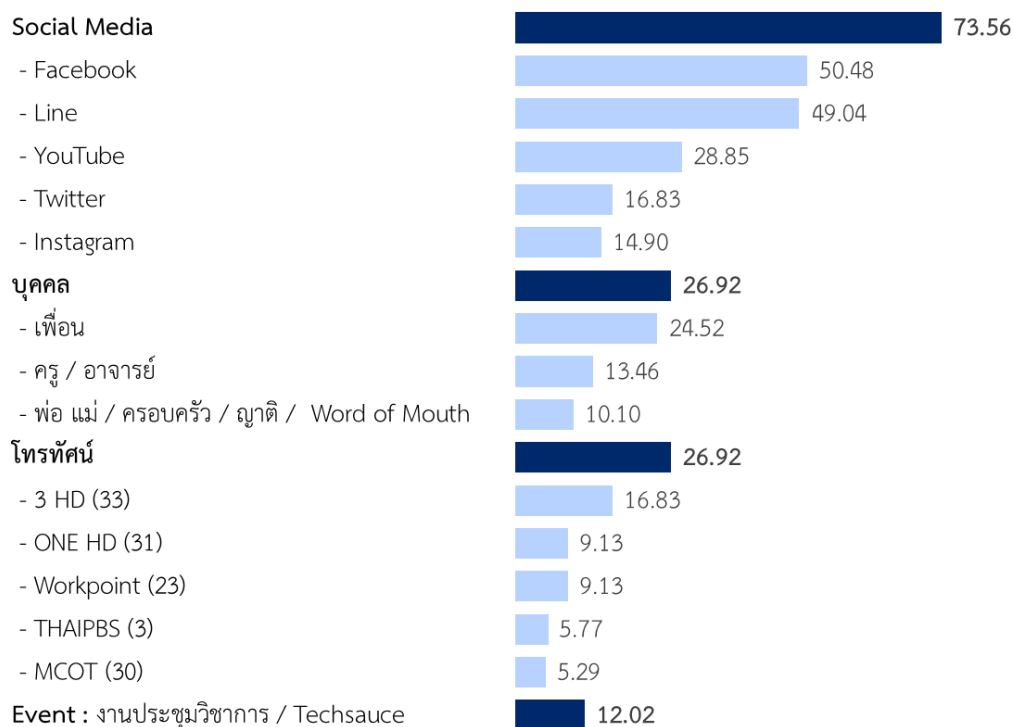
แผนภาพที่ 22 กลไกในสังคม ที่ ศลช. ควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์

จากแผนภาพที่ 22 เมื่อพิจารณากลไกในสังคม ที่กลุ่มผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นว่า ศลช. ควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์ ในเรื่อง การบริหารงานวิจัย (ร่วมวิจัย/สนับสนุนการทำวิจัย) มากที่สุด (ร้อยละ 52.40) รองลงมา คือ การส่งเสริมผู้ประกอบการ (ร้อยละ 41.35), การจัดประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา (ร้อยละ 38.94), การให้บริการข้อมูลความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 36.06), การจับคู่ธุรกิจ (ร้อยละ 32.21) และ การให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา (ร้อยละ 24.52) ตามลำดับ

3.9 พฤติกรรมการใช้สื่อ

3.9.1 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน

[ความถี่ร้อยละ]



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย (ร้อยละ 100.00)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

แผนภาพที่ 23 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน

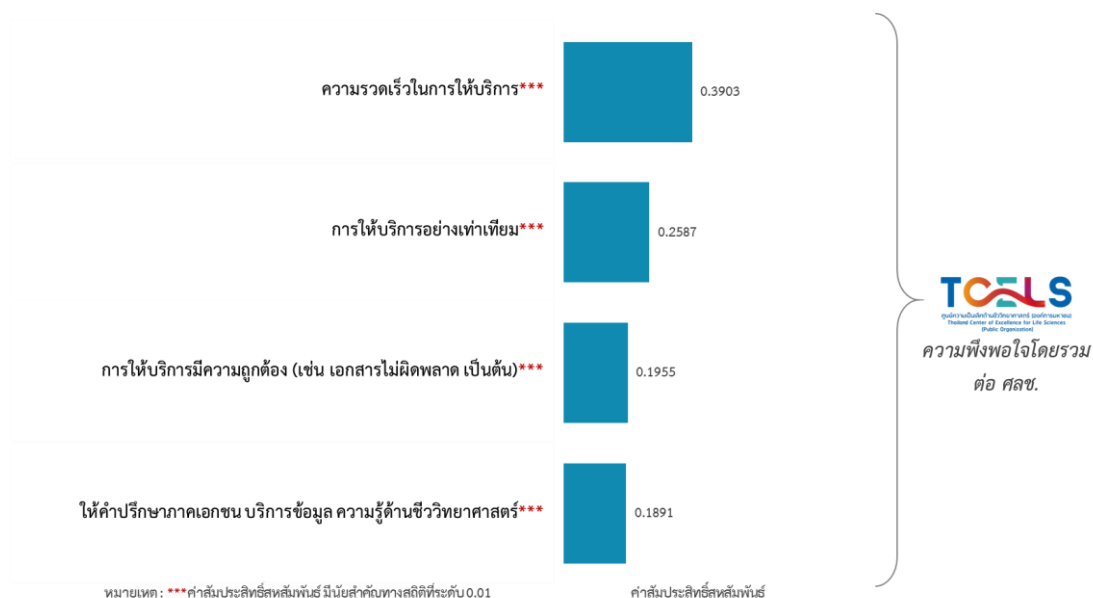
จากแผนภาพที่ 23 กลุ่มผู้รับบริการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน ผ่านช่องทาง Social Media มากที่สุด (ร้อยละ 73.56) ได้แก่ Facebook , Line และ YouTube เป็นต้น รองลงมา คือ ทางบุคคล (เพื่อน, ครู/อาจารย์) และ ทางโทรทัศน์ (ช่อง 3 HD, ช่อง Workpoint , ช่อง ONE HD) (ร้อยละ 26.92 เท่ากัน) และ ทาง Event (งานประชุมวิชาการ) (ร้อยละ 12.02) ตามลำดับ

บทที่ 4

การวิเคราะห์ปัจจัย และจุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจโดยรวมและความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการ จาก ศลช.
และแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ศลช.

4.1 การวิเคราะห์ปัจจัย และ จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ
จาก ศลช.

4.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ จาก ศลช. โดยใช้
Multiple Linear Regression Analysis (Backward Regression)



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย

แผนภาพที่ 24 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ จาก ศลช.

ผลการวิเคราะห์จากแผนภาพที่ 24 โดยใช้ Multiple Linear Regression Analysis ด้วยวิธี Backward Regression พบว่า ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช. ได้แก่ ปัจจัยดังต่อไปนี้

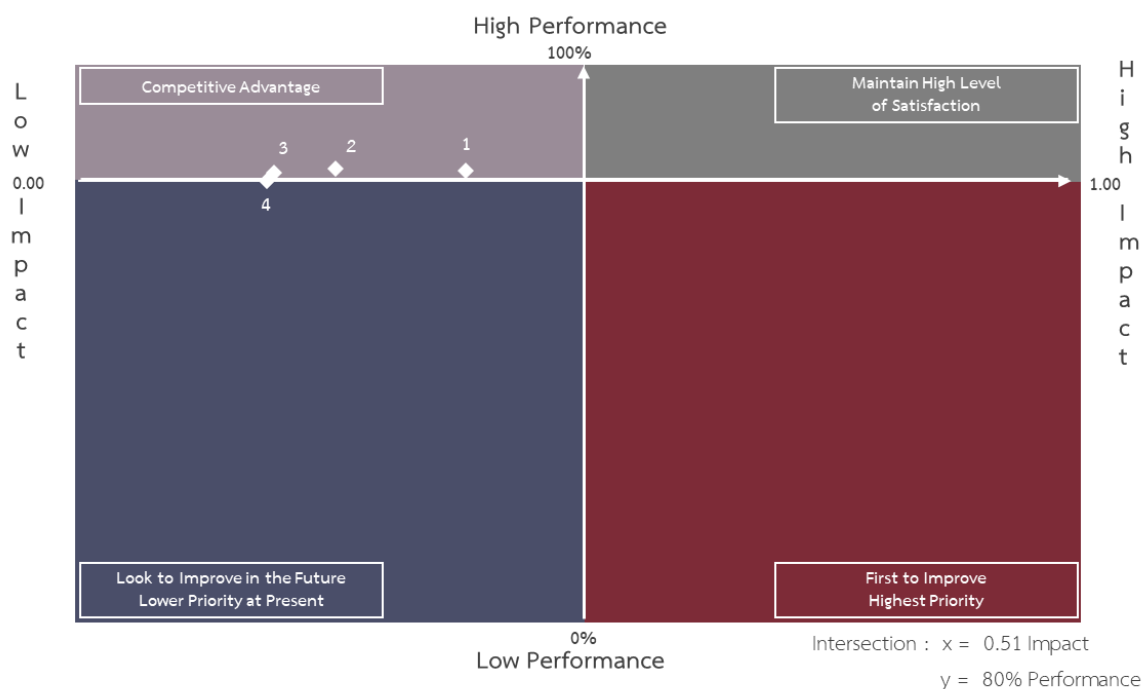
- ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.3903 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01)
- การให้บริการอย่างเท่าเทียม (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.2587 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01)
- การให้บริการมีความถูกต้อง (เช่น เอกสารไม่ผิดพลาด เป็นต้น) (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1955 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01)
- การให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1891 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01)

4.1.2 การวิเคราะห์จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช. โดยใช้การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis)

การวิเคราะห์จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช. ใช้โมเดลวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Importance-Performance Analysis) โดยวางระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมบนแกน x (Impact) และวางระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ บนแกน y (Performance) จากนั้นกำหนดจุดตัดของแกน x แกน y โดยใช้ ค่า r ของแกน x ที่ 0.51 และ ร้อยละเฉลี่ยของแกน y ที่ 80.00 เพื่อแบ่งกราฟเป็น 4 ส่วน

ผลลัพธ์ที่ได้ คือปัจจัยต่าง ๆ จะตกใน 4 Quadrants ซึ่งสามารถแปลผลได้ดังต่อไปนี้

- **Quadrant 1 : Maintain High Level of Satisfaction / Trust** หมายถึง ปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางถึงมีความสัมพันธ์มาก (0.51 - 1.00) กับความพึงพอใจโดยรวม และผู้รับบริการจาก ศลช. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าเป็นจุดเด่นของ ศลช. ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ควรรักษาความพึงพอใจให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง
- **Quadrant 2 : First to Improve** หมายถึง ปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางถึงมีความสัมพันธ์มาก (0.51 - 1.00) กับความพึงพอใจโดยรวม และผู้รับบริการจาก ศลช. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่าเป็นจุดด้อยของ ศลช. ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ควรปรับปรุงและพัฒนาโดยเร่งด่วน
- **Quadrant 3 : Look to Improve in the Future** หมายถึง ปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยถึงไม่มีความสัมพันธ์กันเลย (0.00 - 0.50) กับความพึงพอใจโดยรวม และผู้รับบริการจาก ศลช. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ควรปรับปรุงและพัฒนาเป็นอันดับรองลงมา
- **Quadrant 4 : Competitive Advantage** หมายถึง ปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยถึงไม่มีความสัมพันธ์กันเลย (0.00 - 0.50) กับความพึงพอใจโดยรวม และผู้รับบริการจาก ศลช. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่เป็นข้อได้เปรียบในการให้บริการของ ศลช.



แผนภาพที่ 25 การวิเคราะห์ปัจจัย และ จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช.

ผลการวิเคราะห์จากแผนภาพที่ 25 พบว่า โดยภาพรวมจุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช. เป็นดังนี้

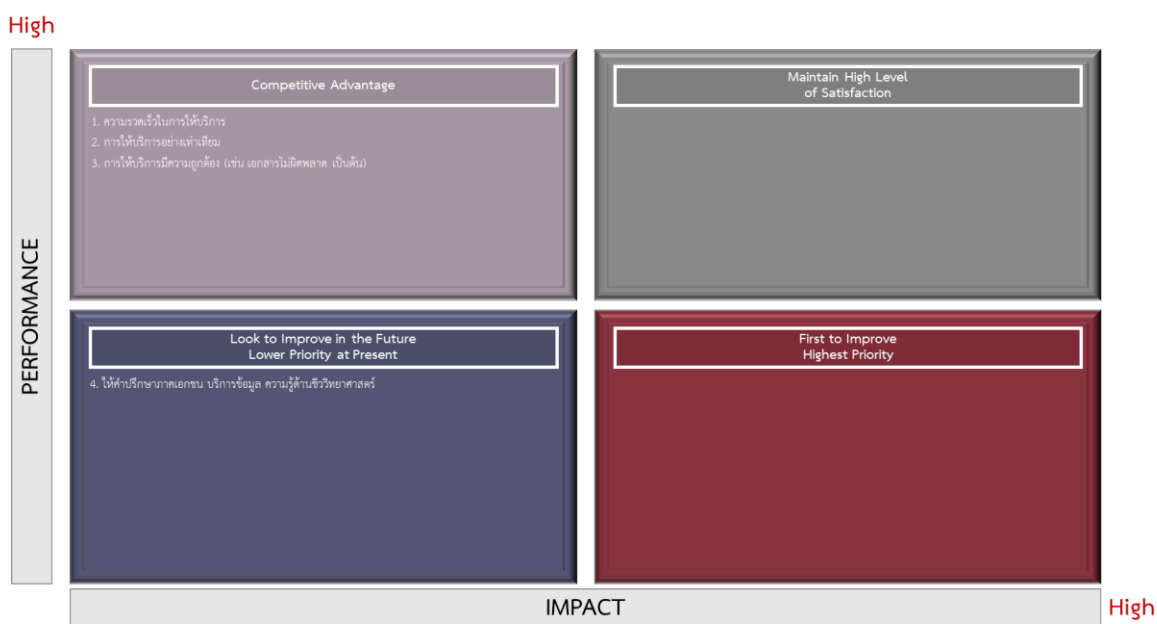
ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับรองลงมา เพื่อเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมต่อ ศลช. (Look to Improve in the Future) ได้แก่

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจ
4. ให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการ ข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยา ศาสตร์	0.1891	79.71

ปัจจัยที่เป็นข้อได้เปรียบในการให้บริการของ ศลช. (Competitive Advantage) ได้แก่

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0.3902	81.63
2. การให้บริการอย่างเท่าเทียม	0.2587	82.12
3. การให้บริการมีความถูกต้อง (เช่น เอกสารไม่ผิดพลาด เป็นต้น)	0.1955	81.25

4.1.3 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ศลช. ในประเด็นต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก ศลช.



ตารางที่ 7 การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ศลช. ในประเด็นต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการจาก ศลช.

การดำเนินการ ของ ศลช.	แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการ	บริการที่ควรปรับปรุงการดำเนินการ										
		1			2		3		4			
		11	12	13	21	22	31	32	41	42	43	44
ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับรองลงมา (Look to Improve in the Future Lower Priority at Present)												
ด้านบทบาทหน้าที่												
ให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ ด้านชีววิทยาศาสตร์	- สนับสนุนให้ความรู้ และ เชื่อมโยงคนและแหล่งความรู้ จากในหลากหลายสถานที่ - สนับสนุนองค์ความรู้ที่หน่วยงานมีให้แก่ผู้ที่สนใจ - ให้คำปรึกษากับทุกกลุ่มวัย							✓				✓

หมายเหตุ: ✓ คือ บริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95.00

รหัสบริการ แปลความหมายดังนี้

1 = การร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ

11 = การบริหารโครงการ / สนับสนุนการทำวิจัย

12 = การดำเนินโครงการวิจัยและพัฒนา

13 = การส่งเสริมผู้ประกอบการสู่ตลาดสากล

3 = สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของการพัฒนากำลังคนด้านชีววิทยาศาสตร์

31 = การจัดประชุม / อบรม / สัมมนา / นิทรรศการ / ประกวดแข่งขัน

32 = การฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนานักถ่ายทอดเทคโนโลยี

2 = ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการยกระดับงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์

21 = การบริหารประโยชน์จากทรัพย์สิน

22 = การให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา

4 = ให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูลและความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

41 = การบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน

42 = การบริการข้อมูลความรู้

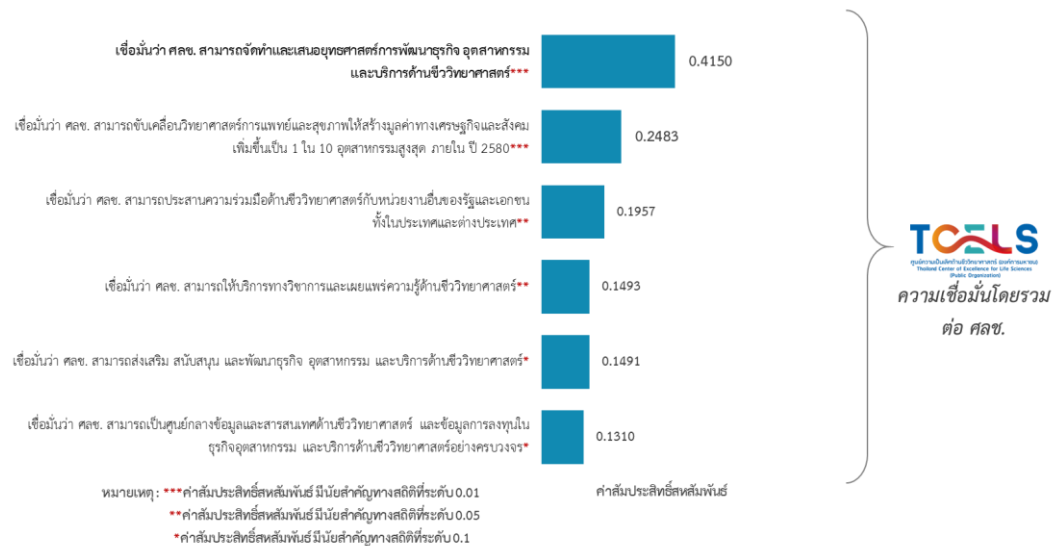
43 = การจับคู่ธุรกิจ

44 = การพัฒนาและบริการฐานข้อมูลด้านธุรกิจชีววิทยาศาสตร์

** อย่างไรก็ตาม ทาง ศลช. จะดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับนโยบายของ ศลช. เนื่องจากค่าความพึงพอใจมีค่าใกล้เคียงกับเกณฑ์ กพร. ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 80.00)

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัย และ จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช.

4.2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช. โดยใช้ Multiple Linear Regression Analysis (Backward Regression)



จำนวนผู้รับบริการ (n) = 208 ราย

แผนภาพที่ 26 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช.

ผลการวิเคราะห์จากแผนภาพที่ 26 โดยใช้ Multiple Linear Regression Analysis ด้วยวิธี Backward Regression พบว่า ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช. ได้แก่ ปัจจัยดังต่อไปนี้

- เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถจัดทำและเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนารุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.4150 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01)
- เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถขับเคลื่อนวิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพให้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มขึ้นเป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมสูงสุด ภายใน ปี 2580 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.2483 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01)
- เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถประสานความร่วมมือด้านชีววิทยาศาสตร์กับหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1957 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

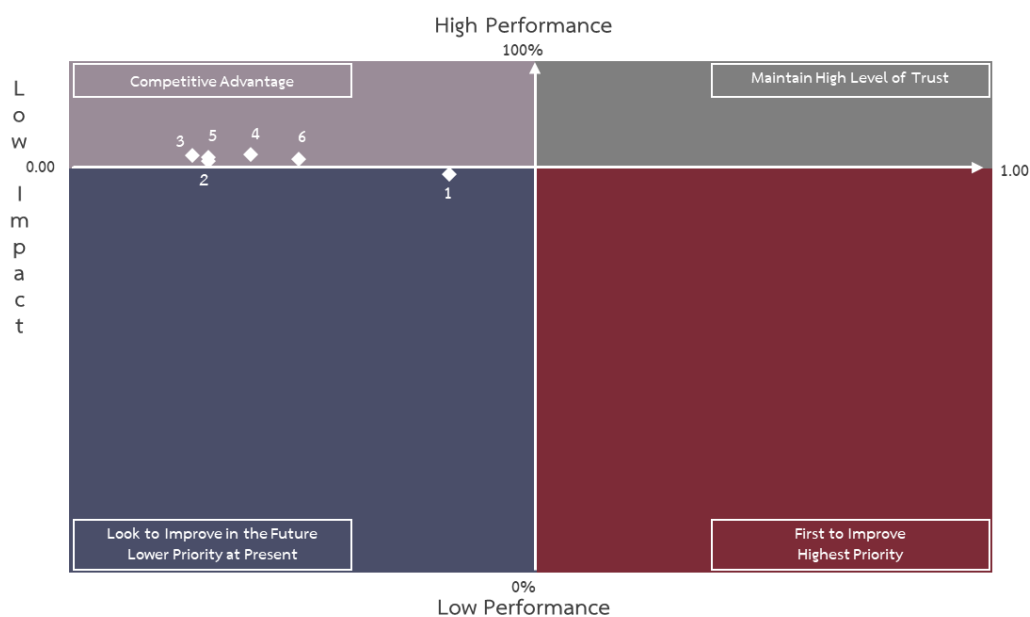
- เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถให้บริการทางวิชาการและเผยแพร่ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1493 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)
- เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1491 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1)
- เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลและสารสนเทศด้านชีววิทยาศาสตร์ และข้อมูลการลงทุนในธุรกิจอุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์อย่างครบวงจร (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1310 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1)

4.2.2 การวิเคราะห์จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช. โดยใช้การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis)

การวิเคราะห์จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช. ใช้โมเดลวิเคราะห์ความสำคัญและความเชื่อมั่น (Importance-Performance Analysis) โดยวางระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นโดยรวมบนแกน x (Impact) และวางระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการบนแกน y (Performance) จากนั้นกำหนดจุดตัดของแกน x แกน y โดยใช้ ค่า r ของแกน x ที่ 0.51 และ ร้อยละเฉลี่ยของแกน y ที่ 80.00 เพื่อแบ่งกราฟเป็น 4 ส่วน

ผลลัพธ์ที่ได้ คือปัจจัยต่าง ๆ จะตกใน 4 Quadrants ซึ่งสามารถแปลผลได้ดังต่อไปนี้

- **Quadrant 1 : Maintain High Level of Satisfaction / Trust** หมายถึง ปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางถึงมีความสัมพันธ์มาก (0.51 - 1.00) กับความเชื่อมั่นโดยรวม และผู้รับบริการจาก ศลช. มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าเป็นจุดเด่นของ ศลช. ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ควรรักษาความเชื่อมั่นให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง
- **Quadrant 2 : First to Improve** หมายถึง ปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางถึงมีความสัมพันธ์มาก (0.51 - 1.00) กับความเชื่อมั่นโดยรวม และผู้รับบริการจาก ศลช. มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่าเป็นจุดด้อยของ ศลช. ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ควรปรับปรุงและพัฒนาโดยเร่งด่วน
- **Quadrant 3 : Look to Improve in the Future** หมายถึง ปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยถึงไม่มีความสัมพันธ์กันเลย (0.00 - 0.50) กับความเชื่อมั่นโดยรวม และผู้รับบริการจาก ศลช. มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ควรปรับปรุงและพัฒนาเป็นอันดับรองลงมา
- **Quadrant 4 : Competitive Advantage** หมายถึง ปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยถึงไม่มีความสัมพันธ์กันเลย (0.00 - 0.50) กับความเชื่อมั่นโดยรวม และผู้รับบริการจาก ศลช. มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่เป็นข้อได้เปรียบในการให้บริการของ ศลช.



แผนภาพที่ 27 การวิเคราะห์ปัจจัย และ จุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการ จาก ศลช.

ผลการวิเคราะห์จากแผนภาพที่ 27 พบว่า โดยภาพรวมจุดเด่น-จุดด้อยของปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการ จาก ศลช. เป็นดังนี้

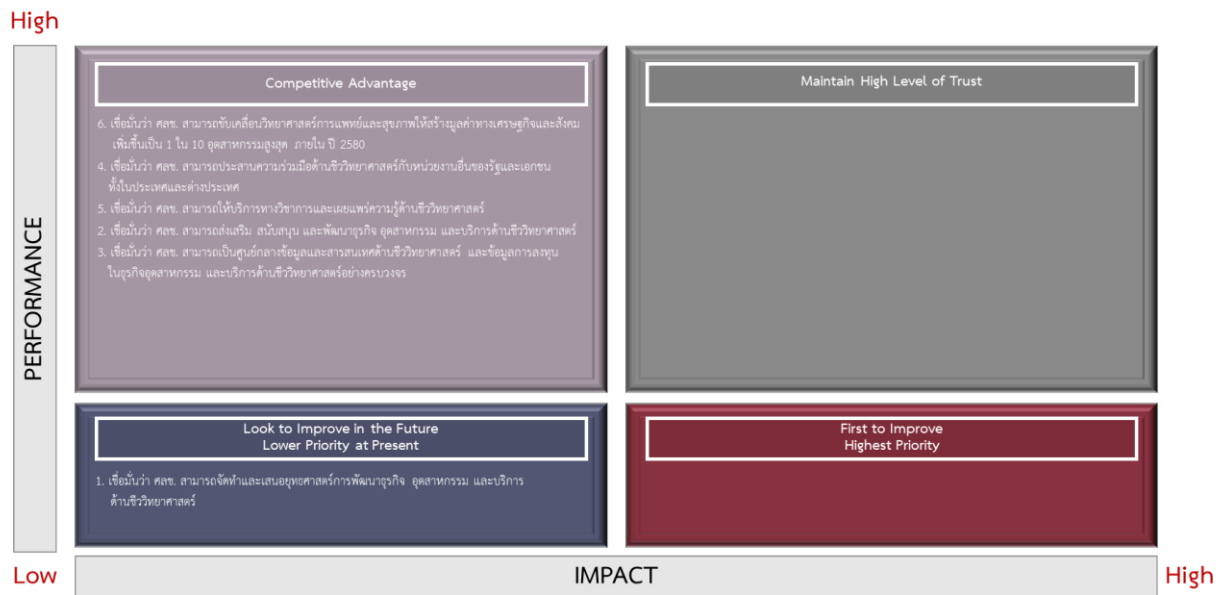
ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับรองลงมา เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช. (Look to Improve in the Future Lower Priority at Present) ได้แก่

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าร้อยละเฉลี่ยความเชื่อมั่น
1. การจัดทำและเสนอยุทธศาสตร์ การพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์	0.4150	78.75

ปัจจัยที่เป็นข้อได้เปรียบในการให้บริการของ ศลช. (Competitive Advantage) ได้แก่

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจ
6. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถขับเคลื่อน วิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพให้สร้าง มูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มขึ้นเป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมสูงสุด ภายใน ปี 2580	0.4150	81.63
4. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถประสานความ ร่วมมือด้านชีววิทยาศาสตร์กับหน่วยงานอื่น ของรัฐและเอกชนทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ	0.2483	82.60
5. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถให้บริการทาง วิชาการและเผยแพร่ความรู้ด้านชีววิทยา ศาสตร์	0.1957	82.12
2. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการ ด้านชีววิทยาศาสตร์	0.1493	81.35
3. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถเป็นศูนย์กลาง ข้อมูลและสารสนเทศด้านชีววิทยาศาสตร์ และข้อมูลการลงทุนในธุรกิจอุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์อย่างครบ วงจร	0.1491	82.50

4.2.3 แนวทางในการปรับปรุง พัฒนา การดำเนินงานของ ศลช. ในประเด็นต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช.



ตารางที่ 8 การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ ศลช. ในประเด็นต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการจาก ศลช.

การดำเนินงานของ ศลช.	การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ ศลช.
ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับรองลงมา (Look to Improve in the Future Lower Priority at Present)	
การจัดทำและเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มช่องทางการต่อยอดสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ เพิ่มการยอมรับอุตสาหกรรมต่างประเทศให้เข้ามาภายในประเทศ พร้อมกับการขยายไปต่างประเทศ สนับสนุนอุตสาหกรรมมากขึ้น - ให้ความสนใจทางด้านชีววิทยาศาสตร์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ - สนับสนุนและผลักดันให้กระบวนการวิจัยพัฒนาเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ ไม่มีอคติและการชักนำ โดยคิดถึงความก้าวหน้าและความสามารถพึ่งพาตัวเองของประเทศชาติได้ - ผลักดันนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีอุตสาหกรรมวิทยาศาสตร์ให้ทันโลก

**** อย่างไรก็ตาม ทาง ศลช. จะดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับนโยบายของ ศลช. เนื่องจากค่าความเชื่อมั่นมีค่าใกล้เคียงกับเกณฑ์ กพร. ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 80.00)**

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจในบริการของ ศลช. ประจำปี 2563



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดขีด ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ น้อยกว่า 21 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ 61 ปี ขึ้นไป
3. การศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. อาชีพหลัก ☐ ภาครัฐ เช่น ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานของรัฐ เป็นต้น ☐ ภาคเอกชน เช่น ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน เป็นต้น ☐ ภาคการศึกษา เช่น ผู้เรียน บุคลากรทางการศึกษา เป็นต้น ☐ ภาคประชาชน ☐ อื่น ๆ (ระบุ)
5. ท่านทราบข่าวบริการต่าง ๆ ของ ศสช. จากช่องทางใด ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เว็บไซต์ของ ศสช.	☐ จดหมายเชิญ	☐ e-mail	☐ หนังสือพิมพ์
☐ วิทยู	☐ โทรศัพท์	☐ Social media	☐ บุคคลที่รู้จัก
☐ อื่น ๆ (ระบุ)			

ตอนที่ 2 การรับรู้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์

คำชี้แจง โปรดขีด ✓ ลงในช่อง ☐ หลังข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. ท่านรับรู้บริการของ ศลช. ประเภทใดบ้าง ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการของ ศลช.	การรับรู้บริการ	
	รับรู้	ไม่รับรู้
การบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ		
➡ การร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ		
1. การบริหารโครงการ / สนับสนุนการทำวิจัย		
2. การดำเนินโครงการวิจัยและพัฒนา		
3. การส่งเสริมผู้ประกอบการสู่ตลาดสากล		
➡ ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการยกระดับงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์		
4. การบริหารประโยชน์จากทรัพย์สิน		
5. การให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา		
➡ สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของการพัฒนากำลังคนด้านชีววิทยาศาสตร์		
6. การจัดประชุม / อบรม / สัมมนา / นิทรรศการ / ประกวดแข่งขัน		
7. การฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนานักถ่ายทอดเทคโนโลยี		
ให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูลและความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์		
8. การบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน		
9. การบริการข้อมูลความรู้		
10. การจับคู่ธุรกิจ		
11. การพัฒนาและบริการฐานข้อมูลด้านธุรกิจชีววิทยาศาสตร์		

[Logic: ถ้าตอบไม่รับรู้บริการทุกข้อในตอนที 2 => ขอบคุณในการตอบแบบสำรวจ]

ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์

คำชี้แจง โปรดขีด ✓ ลงในช่อง ☐ หลังข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. ท่านเคยมีส่วนร่วมหรือรับบริการจาก ศลช. ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 บริการใดบ้าง ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

2. ท่านเคยมีส่วนร่วมหรือรับบริการจาก ศลช. ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 บริการใดบ่อยที่สุด ? (1 คำตอบ)

บริการของ ศลช.	ข้อ 1		ข้อ 2
	เคยมีส่วนร่วม/รับบริการ	ไม่เคยมีส่วนร่วม/รับบริการ	บริการที่มีส่วนร่วม/รับบริการบ่อยที่สุด
การบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ			
➡ การร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ			
1. การบริหารโครงการ / สนับสนุนการทำวิจัย			
2. การดำเนินโครงการวิจัยและพัฒนา			
3. การส่งเสริมผู้ประกอบการสู่ตลาดสากล			
➡ ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการยกระดับงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์			
4. การบริหารประโยชน์จากทรัพย์สิน			
5. การให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา			
➡ สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของการพัฒนากำลังคนด้านชีววิทยาศาสตร์			
6. การจัดประชุม / อบรม / สัมมนา / นิทรรศการ / ประกวดแข่งขัน			
7. การฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนานักถ่ายทอดเทคโนโลยี			
ให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูลและความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์			
8. การบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน			
9. การบริการข้อมูลความรู้			
10. การจับคู่ธุรกิจ			
11. การพัฒนาและบริการฐานข้อมูลด้านธุรกิจชีววิทยาศาสตร์			

[Logic: ถ้าตอบไม่เคยมีส่วนร่วม/ไม่เคยรับบริการจากหน่วยงานองค์การมหาชนอื่น ๆ ในตอนที่ 4 ข้อ 1 => ข้ามไปตอบ ตอนที่ 5]

2. ท่านมีความคาดหวังโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจาก... [Logic : หน่วยงานที่ตอบจากข้อ 1] ... มากน้อยในระดับใด ?

3. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจาก... [Logic : หน่วยงานที่ตอบจากข้อ 1] ... มากน้อยในระดับใด ?

หัวข้อ	2. ระดับความคาดหวังโดยรวม					3. ระดับความพึงพอใจโดยรวม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การมีส่วนร่วมหรือรับบริการจาก... [Logic : หน่วยงานที่ตอบจากข้อ 1] ...										

ตอนที่ 5 ความคาดหวังต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์

คำชี้แจง โปรดขีด ✓ ลงในช่อง □ หลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ต่อการมีส่วนร่วม/รับบริการ ... [Logic : บริการ
ที่เคยมีส่วนร่วม/รับบริการบ่อยที่สุด ที่ตอบจากตอนที่ 3 ข้อ 1] ... ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563
โดยขีด ✓ เพียง 1 ช่องต่อ 1 ข้อ ให้ครบทุกข้อ

หัวข้อ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความคาดหวังโดยรวมต่อการมีส่วนร่วม/รับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศลช. ในภาพรวม					
➡ ความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. การให้บริการอย่างเท่าเทียม					
5. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
➡ ความคาดหวังด้านช่องทางการให้บริการ					
6. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ (จำนวนช่องทางติดต่อ/รับบริการ)					
7. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (ติดต่อได้ง่าย)					
8. การให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
➡ ความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ					
9. การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ					
10. การให้บริการมีความถูกต้อง (เช่น เอกสารไม่ผิดพลาด เป็นต้น)					
11. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน					
13. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
14. การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถและรับผิดชอบต่อหน้าที่					
➡ ความคาดหวังด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ					
16. ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน					
17. ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน/ดำเนินธุรกิจได้					
18. ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย					
19. ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีความรู้สามารถนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการแพทย์และ สุขภาพ					
20. ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับให้ความรู้ที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวัน					

หัวข้อ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
➡ ความคาดหวังด้านบทบาทหน้าที่					
21. ร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ					
22. ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการยกระดับงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์					
23. สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของการพัฒนากำลังคนด้านชีววิทยาศาสตร์					
24. ให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์					
25. การแสดงบทบาทที่ชัดเจนในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตร					

[Logic: ถ้าตอบไม่เคยมีส่วนร่วม/ไม่เคยรับบริการทุกข้อในตอนท้าย 3 ข้อ 1 => ไม่ต้องตอบตอนที่ 6]

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจากศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์

คำชี้แจง โปรดขีด ✓ ลงในช่อง □ หลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ต่อการมีส่วนร่วม/รับบริการ ... [Logic : บริการ

ที่เคยมีส่วนร่วม/รับบริการบ่อยที่สุด ที่ตอบจากตอนที่ 3 ข้อ 1] ... ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

โดยขีด ✓ เพียง 1 ช่องต่อ 1 ข้อ ให้ครบทุกข้อ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการมีส่วนร่วม/รับบริการ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก ศลช. ในภาพรวม					
➡ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. การให้บริการอย่างเท่าเทียม					
5. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
➡ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
6. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ (จำนวนช่องทางติดต่อ/รับบริการ)					
7. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (ติดต่อได้ง่าย)					
8. การให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
➡ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ					
9. การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ					
10. การให้บริการมีความถูกต้อง (เช่น เอกสารไม่ผิดพลาด เป็นต้น)					
11. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน					
13. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
14. การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถและรับผิดชอบต่อหน้าที่					
➡ ความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ					
16. ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน					
17. ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน/ดำเนินธุรกิจได้					
18. ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย					
19. ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีความรู้สามารถนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการแพทย์และสุขภาพ					
20. ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับให้ความรู้ที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวัน					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๕ ความพึงพอใจด้านบทบาทหน้าที่					
21. ร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ					
22. ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการยกระดับงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์					
23. สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของการพัฒนากำลังคนด้านชีววิทยาศาสตร์					
24. ให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์					
25. การแสดงบทบาทที่ชัดเจนในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตร					

[Logic : ถ้ามข้อ 26 ต่อจากตอนที่ 6 ข้อ 1]

26. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมหรือรับบริการจาก ศสช. ให้เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังอย่างไร ?

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

Update ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ให้รวดเร็ว	
ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า	
เผยแพร่ผลการดำเนินงานขององค์กรมากขึ้น	
สร้างความร่วมมือระหว่างธุรกิจ/ที่ปรึกษา/สถาบันการศึกษา	
เปิดให้ทุกคนเข้าร่วมสัมมนาได้	
เพิ่มหัวข้อการอบรมเฉพาะทาง/กลุ่มวิชาชีพ	
จัดหัวข้อกับระยะเวลาในการอบรมให้สัมพันธ์กัน	
เพิ่มความถี่ในการประชุม/สัมมนา	
เพิ่มความหลากหลายของหัวข้อสัมมนา	
ประสานงานให้รวดเร็วมากขึ้น/มีอาชีพมากขึ้น	
ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	
เลือกพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพ	
การสนับสนุนนวัตกรรมทางการแพทย์	
ให้การสนับสนุนจนกระทั่งผลิตเพื่อจำหน่ายได้	
เชิญวิทยากรที่มีความรู้มาบรรยาย	
พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้มากยิ่งขึ้น	
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
อื่น ๆ (ระบุ)	

ตอนที่ 7 ความผูกพันต่อศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์

คำชี้แจง โปรดขีด ✓ ลงในช่อง ☐ หลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยขีด ✓ เพียง 1 ช่องต่อ 1 ข้อ ให้ครบทุกข้อ

หัวข้อ	ระดับความตั้งใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความตั้งใจที่จะการมีส่วนร่วม/รับบริการในครั้งต่อไป					
2. ความตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมีส่วนร่วม/รับบริการจาก ศลช.					

หัวข้อ	ระดับความภาคภูมิใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความภาคภูมิใจต่อการมีส่วนร่วม/รับบริการจาก ศลช.					

ตอนที่ 8 ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์

คำชี้แจง โปรดขีด ✓ ลงในช่อง ☐ หลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยขีด ✓ เพียง 1 ช่องต่อ 1 ข้อ ให้ครบทุกข้อ และเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน สำหรับประเด็น “ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์” ถ้าหัวข้อใดที่ท่านไม่ทราบ ไม่สามารถตอบได้ ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง “ไม่ทราบข้อมูล”

หัวข้อ	ระดับความเชื่อมั่น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบข้อมูล
1. ความเชื่อมั่นโดยรวมในการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์						
2. เหตุผลที่ให้ความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับ [Logic : ระดับความเชื่อมั่นที่ตอบจากข้อ 1] :						
➡ ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง						
3. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถจัดทำและเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์						
4. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถส่งเสริมการวิจัย การสร้างองค์ความรู้ และพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์						
5. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถเชื่อมโยงระหว่างผลงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ไปสู่การแปลงเป็นเชิงพาณิชย์						
6. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนารัฐกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์						
7. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาบุคลากรด้านชีววิทยาศาสตร์						
8. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลและสารสนเทศด้านชีววิทยาศาสตร์ และข้อมูลการลงทุนในธุรกิจอุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์อย่างครบวงจร						
9. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถประสานความร่วมมือด้านชีววิทยาศาสตร์กับหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ						
10. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถให้บริการทางวิชาการและเผยแพร่ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์						
➡ ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ ของ ศลช.						
11. เชื่อมั่นว่า ศลช. สามารถขับเคลื่อนวิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพให้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มขึ้นเป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมสูงสุด ภายในปี 2580						

ตอนที่ 9 ความคิดเห็นต่อศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์

คำชี้แจง โปรดขีด ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. ท่านเห็นว่าคลช. ควรดำเนินการ ในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์บนพื้นฐานของความเป็นมิตรและประสานงานหลักสำหรับธุรกิจ ด้านชีววิทยาศาสตร์ การวิจัย และการลงทุนในประเทศไทย อย่างไร ?
.....
.....
2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ คลช. ในการดำเนินงานตาม บทบาทหน้าที่ของ คลช. เพื่อขับเคลื่อนวิทยาศาสตร์การแพทย์และสุขภาพให้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม อย่างไร ?
.....
.....
3. ท่านคิดว่ากลไกใดในสังคม ที่ คลช. ควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนอุตสาหกรรมชีววิทยาศาสตร์ ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | การบริหารงานวิจัย (ร่วมวิจัย/สนับสนุนการทำวิจัย) |
| ☐ | การส่งเสริมผู้ประกอบการ |
| ☐ | การให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา |
| ☐ | การจัดประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา |
| ☐ | การให้บริการข้อมูลความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ |
| ☐ | การจับคู่ธุรกิจ |
| ☐ | อื่น ๆ (ระบุ) |
| ☐ | ไม่แสดงความคิดเห็น |

ตอนที่ 10 พฤติกรรมการใช้สื่อ

คำชี้แจง โปรดขีด ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน จากแหล่งข้อมูลใดบ้าง ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

2. แล้ว...(ประเภทสื่อที่ตอบในข้อ 1 : สถานีโทรทัศน์/ สถานีวิทยุ/ ซोनินยสาร/ ชื่อหนังสือพิมพ์/ อินเทอร์เน็ต/ Social Media)...ที่ท่าน...(ดู / ฟัง / อ่าน / ใช้บริการ)...เป็นประจำ คืออะไร ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทสื่อ	ชื่อสื่อที่บริโภค
☐ โทรทัศน์	☐ ช่อง 3 HD (33) ☐ ททบ.5 (1) ☐ ช่อง 7 HD (35) ☐ ช่อง 8 (27) ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ Nation Radio (90.5) ☐ สวท.91 (91.0) ☐ Virgin Hitz (95.5) ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ ไทยรัฐ ☐ ข่าวสด ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ นิตยสาร ☐ บ้านเพิง ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ สื่อโฆษณาภายนอกบ้าน ☐ ป้ายบิลบอร์ด ☐ ป้าย Digital Billboard ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ สื่อเคลื่อนที่ ☐ ป้ายโฆษณา BTS / MRT ☐ ป้ายโฆษณา รถประจำทาง ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ โรงภาพยนตร์ ☐ SF ☐ บุคคล ☐ พ่อ แม่ / ครอบครัว /ญาติ / Word of Mouth ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ Facebook (ระบุ)..... ☐ Twitter ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ โบรชัวร์ / แผ่นพับ ☐ SMS ☐ การจัดงาน / Event ☐ อื่น ๆ
	☐ ช่อง NBT (2) ☐ ช่อง THAIPBS (3) ☐ Workpoint (23) ☐ GMM 25 ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ Mellow FM (97.5) ☐ Active Radio (99.0) ☐ Sport Radio (96.0) ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ เดลินิวส์ ☐ คม ชัด ลึก ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ เกษตรกรรม ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ จอ LED ☐ ป้ายโฆษณาล้อมรอบเสาทางด่วน ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ ป้ายโฆษณา รถสองแถว ☐ ป้ายโฆษณา รถไฟ ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ Major ☐ เพื่อน ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ Instagram (อินสตาแกรม) ☐ YouTube ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ ชื่องาน (ระบุ) ☐ อื่น ๆ (ระบุ)
	☐ ONE HD (31) ☐ TRUE VISION ☐ TRUE 4 U (24) ☐ ช่อง MCOT (30) ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ Eazy FM (105.5) ☐ FM One (103.5) ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ โพสต์ทูเดย์ ☐ ประชาชาติธุรกิจ ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ ทองเที่ยว ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ โปสเตอร์ ☐ ป้ายโฆษณาห้างสรรพสินค้า ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ ป้ายโฆษณา มอเตอร์ไซค์วิน ☐ รถแท็กซี่ / รถโดยสารสัมพันธ ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ ครู / อาจารย์ ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ Line ☐ ระบุ..... ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ☐ ชื่องาน (ระบุ) ☐ อื่น ๆ (ระบุ)

โปรดระบุข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ เพื่อการตรวจสอบข้อมูล

ชื่อ-นามสกุล

มือถือ/เบอร์ที่ติดต่อได้สะดวก อีเมล

(*ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ)

😊 ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ 😊