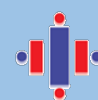


โครงการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการ
ของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายงานฉบับสมบูรณ์

จัดทำโดย



บทสรุปผู้บริหาร

คณะผู้วิจัย ได้ทำการสำรวจโครงการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 2 ประเภทงานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ และ 2) งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ โดยทำการประเมินความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ

โดยแบ่งการวัดความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับดังนี้ ระดับความพึงพอใจน้อย มีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 1.00 - 1.80 ระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย มีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 1.81 - 2.60 ระดับความพึงพอใจปานกลางมีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 2.61 - 3.40 ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 3.41 - 4.20 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 4.21 - 5.00 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ จาก สสน.

ผลการสำรวจพบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก สลช. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้วยคะแนน 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้วยคะแนน 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล ด้วยคะแนน 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 และด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ ด้วยคะแนน 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 ตามลำดับ (รายละเอียดดูตารางที่ 6)

เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก สลช. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ ซึ่งประกอบด้วยงานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ ด้วยคะแนน 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 และงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ด้วยคะแนน 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 (รายละเอียดดูตารางที่ 5)

เมื่อพิจารณาถึงคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จากงานบริการของ สลช. พบว่า งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ มีการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่มีระดับคะแนน 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 มากที่สุด เมื่อเทียบกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ถือเป็นจุดเด่นงานบริการด้านนี้ ขณะที่งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ มีการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่มีระดับคะแนน 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 มากที่สุดเมื่อเทียบกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ถือเป็นจุดเด่นงานบริการด้านนี้ เช่นเดียวกัน (รายละเอียดดูตารางที่ 7)

นอกจากนี้ ผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. เป็นไปตามที่คาดหวังมากที่สุด ในทุกข้อคำถาม โดยสามารถเรียงลำดับผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ผลที่ได้รับ เป็นไปตามความคาดหวังต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ ศลช. มีจำนวน 208 คิดเป็นร้อยละ 80.93 ผลที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังต่อช่องทางและความสะดวกในการติดต่อกับ ศลช. มีจำนวน 203 คิดเป็นร้อยละ 78.99 ผลที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของ ศลช. มีจำนวน 187 คิดเป็นร้อยละ 72.76 ผลที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ บริการของ ศลช. มีจำนวน 182 คิดเป็นร้อยละ 70.82 และ ผลที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังต่อคุณภาพ ในการบริการของ ศลช. มีจำนวน 181 คิดเป็นร้อยละ 70.43 (รายละเอียดดูตารางที่ 9)

ขณะที่ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความเชื่อมั่น ในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ ด้วยคะแนน 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 และงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้าน ชีววิทยาศาสตร์ด้วยคะแนน 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40

สำหรับระดับความเชื่อมั่นของผู้เข้ารับบริการที่ได้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ เชื่อมั่นว่างานบริการที่ได้รับเป็นส่วนสำคัญ ในการพัฒนาประเทศ ด้วยคะแนน 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 เชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช. ที่มีความ โปร่งใส เปิดเผยและตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 เชื่อมั่นว่าบุคลากรมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม สามารถให้บริการและสนับสนุนหน่วยงานของผู้รับบริการได้ ด้วยคะแนน 4.41 คิดเป็นร้อย ละ 86.20 เชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของ ศลช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็น ส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้วยคะแนน 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 เชื่อมั่นในนโยบายการดำเนินงาน ของ ศลช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้วย คะแนน 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 และเชื่อมั่นว่าบริการต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถนำไปใช้พัฒนา/แก้ไขปัญหา กับหน่วยงานของท่าน ด้วยคะแนน 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 (รายละเอียดดูตารางที่ 11)

1. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1) ประเด็นข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการ พบว่า

- ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ เนื่องจาก ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน และการบริการข้อมูลทางวิชาการ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของ ศลช. ขณะที่เหตุผลในเรื่องของคุณภาพของการให้บริการ เป็นลำดับรองลงมา ดังนั้นประเด็นการเพิ่มคุณภาพ ของการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่ควรกำหนดให้เป็นประเด็นการพัฒนา

- ควรให้ความสำคัญต่อการสร้างการจดจำของผู้รับบริการ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่ผู้รับบริการทำการติดต่อ เนื่องจากการระบุข้อมูลหน่วยงานของผู้รับบริการมีความหลากหลายและส่วนใหญ่ไม่สามารถระบุได้ชัดเจน ทำให้ในบางกรณีที่ต้องการทราบในเชิงลึกอาจไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงต่อไปได้

- ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับ ศลช. ผ่านทาง E-Mail โทรศัพท์ และ Web-Site (www.tcels.or.th) ซึ่งถือเป็นช่องทางที่มีความสำคัญและยังคงต้องพัฒนาเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารต่อไป

2) ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.

- ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเช่นกัน ขณะเดียวกัน ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ ยังคงเป็นโอกาสที่ควรพัฒนา

- เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยของประเภทงานบริการโดยเริ่มจาก **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นการติดต่อขอรับบริการทำได้อย่างสะดวก และประเด็นขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาระหว่างการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

- **ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ** พบว่าประเด็นเจ้าหน้าที่สุภาพเป็นกันเอง พร้อมให้ความช่วยเหลือ เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

- **ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ** พบว่าประเด็นการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ สามารถทำได้ง่าย คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

- **ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล** พบว่าประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือถูกต้องตามหลักวิชาการ เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับช่วยพัฒนาคุณภาพการทำงานของท่าน/องค์กรของท่าน และประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับตรงตามเวลาที่กำหนด คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

- **ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ** พบว่าประเด็นความสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจาก ศลช. ไปปรับใช้ในอนาคต เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นข้อมูลที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.

- ผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. ในภาพรวมเป็นไปตามที่คาดหวังในทุกข้อคำถาม โดยผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ ศลช. เป็นจุดแข็งในการให้บริการ ขณะที่ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อคุณภาพในการบริการของ ศลช. ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ควรกำหนดให้เป็นประเด็นในการพัฒนา

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.

- ผู้เข้ารับบริการมีความเชื่อมั่นจากการรับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดว่างานบริการที่ได้รับเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ขณะที่ความเชื่อมั่นว่าบริการต่าง ๆ ที่ได้รับจาก ศลช. สามารถนำไปใช้พัฒนา/แก้ไขปัญหาให้กับหน่วยงานของผู้รับบริการเป็นประเด็นที่ ศลช. ควรนำไปใช้ในการพิจารณาในการกำหนดโครงการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

4. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความคิดเห็นด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการของ ศลช.

ด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

- ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ที่ได้รับบริการจาก ศลช. เห็นว่ามีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 61.09 ซึ่งถือว่าผู้รับบริการได้เห็นถึงความสำคัญต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในทางเศรษฐกิจเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ศลช. ยังคงมีโอกาสในการพัฒนาที่มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ โดยผู้รับบริการมีความคิดเห็นในประเด็นหลัก ๆ ว่าบริการที่ได้รับมีส่วนช่วยในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ดังนี้

1. **ผลิตภัณฑ์ ได้รับคำแนะนำเพื่อนำมาพัฒนา** ทั้งในด้านภาพลักษณ์ ประสิทธิภาพ และความน่าเชื่อถือที่สามารถนำมาปรับปรุง สร้างโอกาส และต่อยอดในเชิงธุรกิจได้แท้จริง

2. **ศลช. เชื่อมโยงหน่วยงานให้เป็นเครือข่าย ให้เกื้อกูลกัน** ทำให้สามารถส่งเสริมการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน ขยายโอกาสด้านธุรกิจให้เป็นที่รู้จัก สามารถต่อยอดโอกาสทางการค้า ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และมีความเชื่อมั่นจากผู้บริโภค

3. **การให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ติดขัด** ลดระยะเวลาตลอดจนบางครั้งลดงบประมาณช่วยต่อยอดกิจการเติบโตทั้งในและต่างประเทศ และยังมีติดตามช่วยเหลือต่อเนื่อง เพื่อดูว่าโครงการที่เข้ามาช่วยผู้ประกอบการสำเร็จหรือไม่ ผู้ประกอบการสามารถก้าวไปได้อย่างมั่นใจ ภายใต้การให้บริการของ ศลช.

ด้านมูลค่าเพิ่มทางสังคม

- ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ที่ได้รับบริการจาก ศลช. เห็นว่ามีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางสังคม มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 51.36 ซึ่งถือว่าผู้รับบริการได้เห็นถึงความสำคัญต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในทางสังคมเป็นจำนวนไม่มากนัก อย่างไรก็ตาม ศลช. ยังคงมีโอกาสในการพัฒนาที่มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มทางสังคม โดยผู้รับบริการมีความคิดเห็นในประเด็นหลัก ๆ ว่าบริการที่ได้รับมีส่วนช่วยในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางสังคม ดังนี้

1. **การดำเนินการด้านชีววิทยาศาสตร์จะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน มีการสร้างเครือข่าย และพัฒนาบุคลากรและสินค้า** เพื่อตอบสนองผู้บริโภคได้

2. ทำให้อุตสาหกรรมการแพทย์ในประเทศมีความมั่นคงมากขึ้น คนในประเทศได้ใช้สินค้าที่ผลิตในประเทศในราคาที่เหมาะสมกับกำลังซื้อของคนไทย

3. สนับสนุนผู้ประกอบการในด้านงบประมาณเพื่อทดสอบประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นการยกระดับความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค

4. ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้ง่ายขึ้น มีการให้บริการทางการแพทย์ที่เป็นประโยชน์ สร้างสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน

5. ข้อเสนอแนะในภาพรวมที่มาจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขอทุนวิจัยให้กับผู้รับบริการให้มากขึ้นกว่าเดิมและมีความชัดเจนมากขึ้น

2. ต้องการให้มีการสนับสนุนในเรื่องของการตลาดให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น

3. ต้องการให้มีการพัฒนาด้านความครอบคลุมในการให้บริการ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึง โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาค

4. สร้างความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลให้กับผู้รับบริการโดยเฉพาะในเรื่องของการให้ทุนวิจัย

5. ปรับปรุงการให้รายละเอียดที่ชัดเจน โดยเฉพาะการจัดทำโครงการต่าง ๆ ที่ประกาศทางช่องทางเว็บไซต์

6. ผู้รับบริการต้องการให้มีการสนับสนุนการออกงานแสดงสินค้าในต่างประเทศที่มีความหลากหลายมากขึ้น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ	2
บทที่ 2 วิธีดำเนินการ	5
2.1 กรอบแนวความคิดของการสำรวจ	6
2.2 ขอบเขตการศึกษา	7
2.3 วิธีดำเนินการ	8
2.4 กลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	8
2.5 หลักสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	10
2.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
2.7 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	12
2.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
2.9 แผนการดำเนินงาน	13
บทที่ 3 ความก้าวหน้า (Progress report) ในการดำเนินการสำรวจตามแผนการดำเนินงาน และขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้	14
บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช.	20
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.	26
ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.	31
ส่วนที่ 4 ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.	32
ส่วนที่ 5 การสำรวจความคิดเห็นด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากประโยชน์ที่ได้รับ จากการให้บริการของ ศลช.	34
ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่ต้องการให้ ศลช. ดำเนินการหรือปรับปรุง	39
ส่วนที่ 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามงานบริการ	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565	67
1. ข้อเสนอแนะจากภาพรวมคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.	67
2. ข้อเสนอแนะจากภาพรวมคะแนนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.	68
3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565	68
4. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความคิดเห็นด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการของ ศลช.	68
5. ปัญหาและอุปสรรคในการเก็บข้อมูล	69
6. ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการสำรวจ	69
7. ข้อเสนอแนะในภาพรวมที่มาจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565	70
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	72
ภาคผนวก ข คะแนนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้รับบริการ	80
ภาคผนวก ค คะแนนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้รับบริการ	87

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	ภาพรวมข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช.	20
ตารางที่ 2	ภาพรวมเหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์	21
ตารางที่ 3	ภาพรวมเหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (ระบุ สำนัก/ฝ่าย/โปรแกรมที่เป็นผู้ให้บริการ)	22
ตารางที่ 4	ภาพรวมช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์	25
ตารางที่ 5	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. จำแนกตามงานบริการ	26
ตารางที่ 6	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. จำแนกตามรายด้าน	26
ตารางที่ 7	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.	27
ตารางที่ 8	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.	28
ตารางที่ 9	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.	31
ตารางที่ 10	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. จำแนกตามงานบริการ	32
ตารางที่ 11	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.	33
ตารางที่ 12	ภาพรวมบริการที่ได้รับจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่า ทางเศรษฐกิจ	34
ตารางที่ 13	ภาพรวมบริการที่ได้รับจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่า ทางสังคม	36
ตารางที่ 14	ภาพรวมความถี่และร้อยละสำหรับ จุดเด่นของการบริการที่ได้รับจาก ศลช.	39
ตารางที่ 15	ภาพรวมความถี่และร้อยละสำหรับ จุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ	39
ตารางที่ 16	ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช. งานบริการด้านการบริหารงานวิจัย ด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ	41
ตารางที่ 17	เหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่ เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 18	ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิง พาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ	43
ตารางที่ 19	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. จำแนกตามรายด้าน งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ	44
ตารางที่ 20	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิง พาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ	45
ตารางที่ 21	คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. งานบริการ ด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและ ต่างประเทศ	48
ตารางที่ 22	คะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิง พาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ	49
ตารางที่ 23	บริการที่ได้รับจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทาง เศรษฐกิจ งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่ เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ	51
ตารางที่ 24	บริการที่ได้รับจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางสังคม งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิง พาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ	51
ตารางที่ 25	ความถี่และร้อยละสำหรับ จุดเด่นของการบริการที่ได้รับจาก ศลช. งานบริการด้าน การบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและ ต่างประเทศ	52
ตารางที่ 26	ความถี่และร้อยละสำหรับ จุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ งานบริการด้าน การบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและ ต่างประเทศ	52
ตารางที่ 27	ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช. งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 28	เหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	55
ตารางที่ 29	ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	56
ตารางที่ 30	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. จำแนกตามรายด้าน งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	57
ตารางที่ 31	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	58
ตารางที่ 32	คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	61
ตารางที่ 33	คะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	62
ตารางที่ 34	บริการที่ได้รับจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	63
ตารางที่ 35	บริการที่ได้รับจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจอย่างไร งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	63
ตารางที่ 36	ความถี่และร้อยละสำหรับ จุดเด่นของการบริการที่ได้รับจาก ศลช. งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	64
ตารางที่ 37	ความถี่และร้อยละสำหรับ จุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	65

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) หรือ ศลช. เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง 2554 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. จัดทำและเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์ 2. ส่งเสริมการวิจัย การสร้างองค์ความรู้ และพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์ 3. เชื่อมโยงระหว่างผลงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ไปสู่การแปลงเป็นเชิงพาณิชย์ 4. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์ 5. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาบุคลากรด้านชีววิทยาศาสตร์ 6. เป็นศูนย์กลางข้อมูลและสารสนเทศด้านชีววิทยาศาสตร์ และข้อมูลการลงทุนในธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการด้านชีววิทยาศาสตร์อย่างครบวงจร 7. ประสานความร่วมมือด้านชีววิทยาศาสตร์กับหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ และ 8. ให้บริการทางวิชาการและเผยแพร่ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ ซึ่งมีพันธกิจ 3 ด้าน คือ เร่งรัดขับเคลื่อนนวัตกรรม (Accelerating innovation) สร้างระบบนิเวศที่เอื้ออำนวย (Building Conducive Ecosystem) และกระตุ้นและเชื่อมโยงเครือข่ายพันธมิตร (Catalyzing and Connecting Partner)

นอกจากนั้นประกาศสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ เรื่องการจัดประเภทหน่วยงานในระบบวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2564 ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน 2564 ได้ประกาศให้ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) หรือ ศลช. เป็นหน่วยงานด้านการให้ทุนทำหน้าที่ให้ทุนสนับสนุนการพัฒนาวิทยาศาสตร์ งานวิจัย และนวัตกรรม และบริหารจัดการงานวิจัยและนวัตกรรม เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวมของประเทศ

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

ในปีงบประมาณ 2565 คณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) ได้พิจารณาเห็นชอบหลักการและกรอบแนวทางประเมินองค์การมหาชน โดยมีองค์ประกอบของการประเมิน 4 ด้าน คือ 1. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน 2. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน 3. การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน และ 4. การควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการ ซึ่งในองค์ประกอบที่ 4 นี้ มีประเด็นและแนวทางการประเมิน ข้อที่ 6 เรื่อง การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/การตอบสนองต่อประชาชน ระบุว่า คณะกรรมการกำกับให้องค์การมหาชนมีการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้รับบริการและจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้ประเมินภายนอกและมีผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่องานบริการขององค์การมหาชนร้อยละ 80 ขึ้นไป คณะกรรมการได้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะต่อรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการนี้ ศลช. จึงเห็นควรจัดจ้างบุคคลภายนอก ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ ศลช. ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้สำหรับประเมินผลตามคำรับรองฯ ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของ ศลช. ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

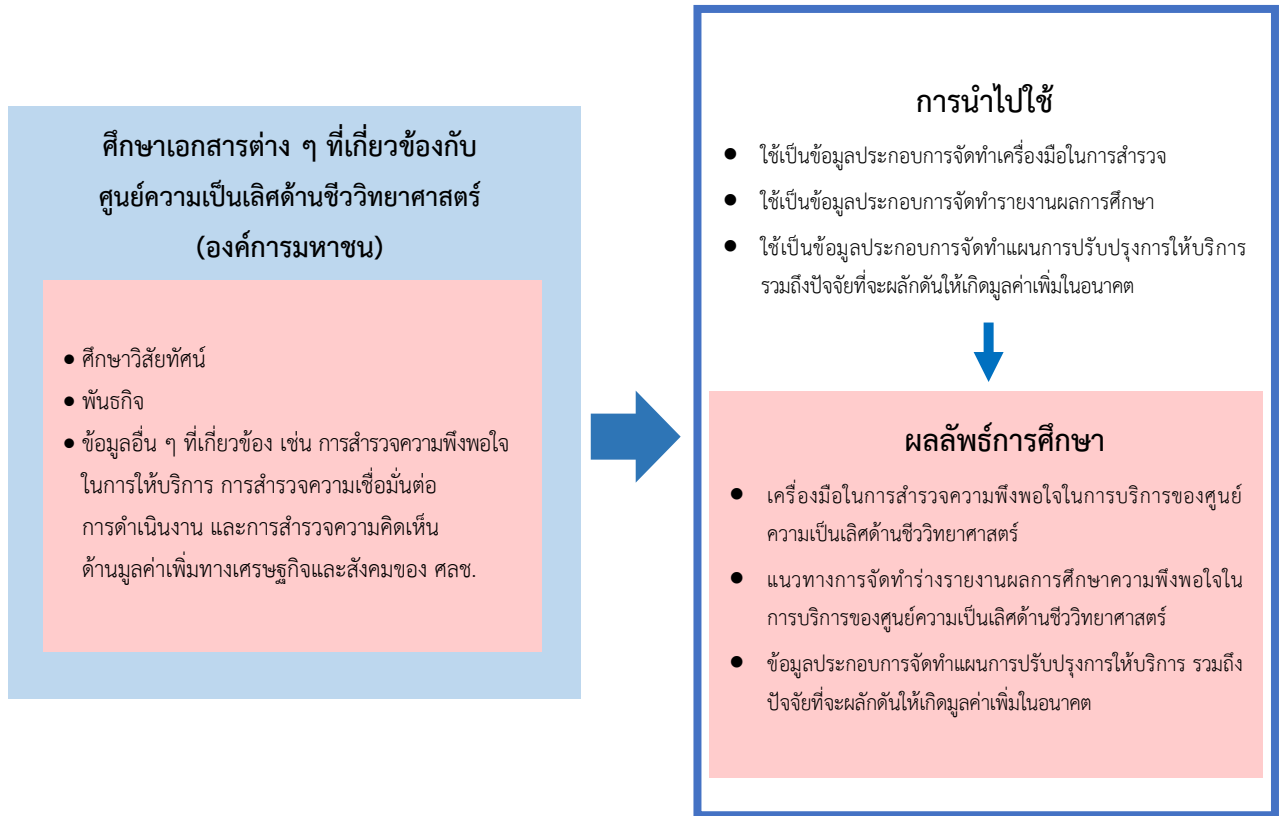
- 1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการตามวัตถุประสงค์และพันธกิจของ ศลช. และนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการ
- 2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ ศลช. และนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการ
- 3) เพื่อสำรวจความคิดเห็นด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงานให้บริการของ ศลช. รวมถึงปัจจัยที่จะผลักดันให้เกิดมูลค่าเพิ่มในอนาคต

1.3 ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ

ขอบเขตของการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

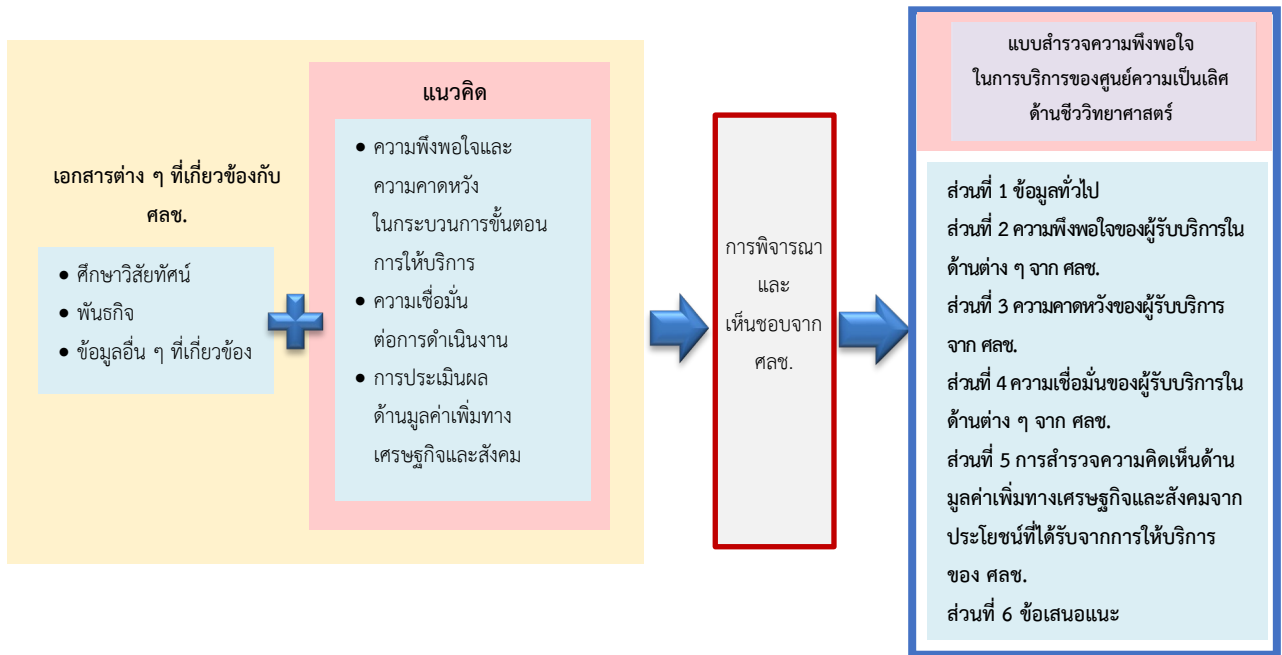
- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการตามวัตถุประสงค์และพันธกิจของศลช. อย่างน้อยต้องครอบคลุมประเด็น ความคาดหวัง ความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ช่องทางและความสะดวก คุณภาพในการให้บริการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ
 - การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานอย่างน้อยต้องครอบคลุม ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพของบุคลากร นโยบายและการปฏิบัติงานของ ศลช. ตลอดจนการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส

- การสำรวจความคิดเห็นด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการของ ศลช.
- ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่ต้องการให้ ศลช. ดำเนินการหรือปรับปรุง

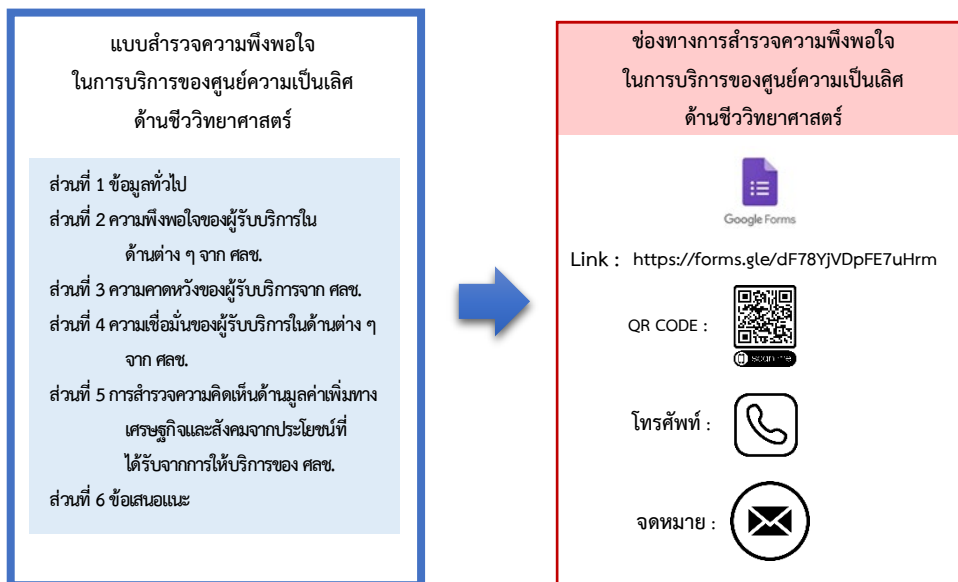


2) กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรวจให้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 (1 ต.ค. 64 – 30 มิ.ย.65) อันหมายถึง ผู้ที่เคยรับบริการจาก ศลช. ดังนี้ บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ ประกอบด้วย การร่วมวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยที่เชื่อมโยงงานวิจัยสู่ภาคธุรกิจ ได้แก่ การบริหารโครงการ/สนับสนุนการทำวิจัย และการส่งเสริมผู้ประกอบการสู่ตลาดสากล ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการยกระดับงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์ ได้แก่ การบริหารประโยชน์จากทรัพย์สิน การให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของการพัฒนากำลังคนด้านชีววิทยาศาสตร์ ได้แก่ การจัดประชุม/อบรม/สัมมนา/นิทรรศการ/ประกวดแข่งขัน การฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนานักถ่ายทอดเทคโนโลยี บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย การบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน การบริการข้อมูลความรู้ การจับคู่ธุรกิจ การพัฒนาและบริการฐานข้อมูลด้านธุรกิจชีววิทยาศาสตร์ เป็นต้น

3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา



4) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล: ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมประชากรโดยใช้เครื่องมือ วิธีการที่เหมาะสมและน่าเชื่อถือ เช่น แบบสอบถามออนไลน์ แบบสอบถามทางไปรษณีย์ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นต้น



5) การวิเคราะห์ผลการสำรวจตามกลุ่มเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ ศลช. พร้อมข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงพัฒนา เพื่อยกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ ศลช.

6) นำเสนอผลการสำรวจและข้อเสนอแนะต่อ ศลช.

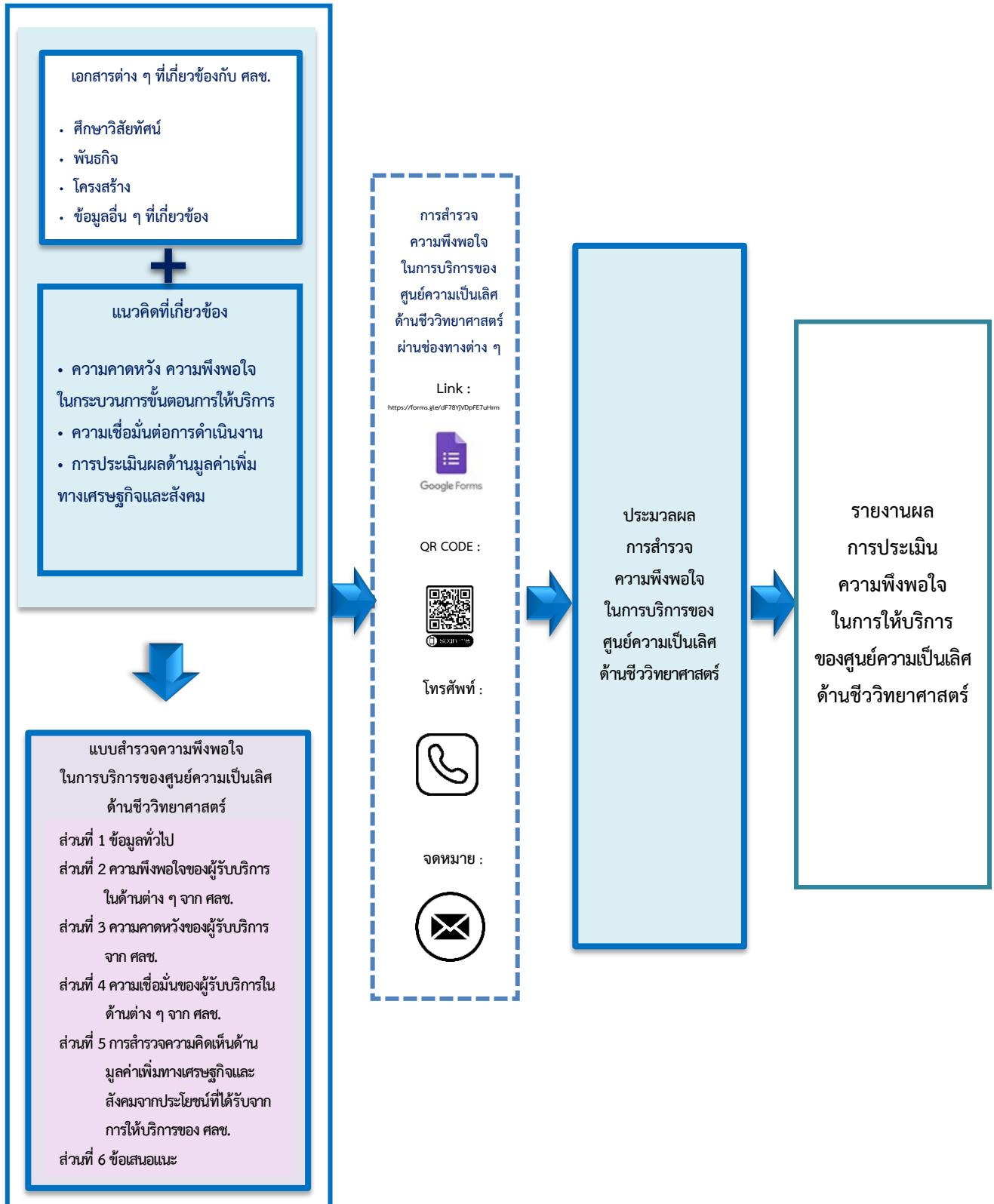
บทที่ 2 วิธีดำเนินการ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประกอบด้วยรายละเอียดที่สำคัญดังนี้

- 2.1 กรอบแนวความคิดของการสำรวจ
- 2.2 ขอบเขตการศึกษา
- 2.3 วิธีดำเนินการ
- 2.4 กลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- 2.5 หลักสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
- 2.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 2.7 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 2.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.9 แผนการดำเนินงาน

2.1 กรอบแนวความคิดของการสำรวจ

กรอบแนวคิดของ โครงการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



2.2 ขอบเขตการศึกษา

คณะวิจัยได้กำหนดขอบเขตที่สำคัญในการศึกษาดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งเน้นการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นการสำรวจในกลุ่มของผู้รับบริการของ ศลช. ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช.

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.

ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.

ส่วนที่ 4 ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.

ส่วนที่ 5 การสำรวจความคิดเห็นด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม

จากประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการของ ศลช.

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่ต้องการให้ ศลช. ดำเนินการหรือปรับปรุง

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 80 วัน

2.3 วิธีการดำเนินการ

ประกอบด้วย วิธีการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

วิธีการดำเนินการสำรวจ และประชากรที่ใช้ในการศึกษา

1) วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการสำรวจผ่านช่องทางหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

- (1) การใช้แบบสำรวจผ่านระบบการสำรวจออนไลน์กับผู้รับบริการจาก ศลช. ในปีงบประมาณ 2565



กลุ่มที่ 1 บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์
ทั้งในและต่างประเทศ



กลุ่มที่ 2 บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

- (2) การตอบแบบสำรวจในรูปแบบเอกสาร โดยทำการสำรวจในภาคสนาม ตัวอย่างเช่น การสำรวจกับผู้รับบริการในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการด้านการแพทย์และสุขภาพ รายใหม่ และโครงการ Bio Asia 2022 เป็นต้น

- (3) การโทรศัพท์สัมภาษณ์กับผู้รับบริการจาก ศลช. ในปีงบประมาณ 2565

2) ศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2565 (1 ต.ค. 64 – 30 มิ.ย.65) ซึ่งหมายถึง ผู้ที่เคยรับบริการจาก ศลช. ในบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ

2.4 กลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ คณะวิจัยทำการสำรวจกับผู้ที่เคยรับบริการจาก ศลช. ในปีงบประมาณ 2565 (1 ต.ค. 64 – 30 มิ.ย.65) โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เคยรับบริการจาก ศลช. ในปีงบประมาณ 2565 ซึ่งใช้วิธีในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ใช้หลักการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane

สูตรที่ใช้ในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N คือ ขนาดประชากร
e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เช่น
ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน = 0.10
ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน = 0.05
ระดับความเชื่อมั่น 99% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน = 0.01

*โดยการวิจัยในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน 0.05

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน 0.05 ใช้คำนวณและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทบริการ ได้จำนวนตัวอย่างที่ต้องทำการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

ประเภทบริการ	ประชากร	ตัวอย่าง
1. บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ	74	65
2. บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	346	190
3. อื่น ๆ	7	-
รวม	427	255

ข้อมูลจาก ศลช. ณ วันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

2.5 หลักสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ความถี่ (Frequency)

การแจกแจงความถี่เป็นการนำข้อมูลที่เป็นค่าของตัวแปรที่เราสนใจมาจัดเรียงตามลำดับความมากน้อย และแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน จำนวนข้อมูลในแต่ละช่วงคะแนน เรียกว่า ความถี่ ในกรณีที่ความแตกต่างระหว่างคะแนนสูงสุดกับคะแนนต่ำสุดไม่มาก ไม่จำเป็นต้องแบ่งช่วงคะแนนเป็นกลุ่ม การแจกแจงความถี่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบภาพรวมของการแจกแจงข้อมูลทั้งหมดอย่างเป็นระบบ การจัดระบบและนำเสนอข้อมูลในเบื้องต้น สามารถนำเสนอข้อมูลในรูปของตารางและแผนภูมิ

ค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{F \times 100}{n}$$

โดย P = ร้อยละ

F = ความถี่ที่ต้องการแปลค่าให้เป็นร้อยละ

n = จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

โดย \bar{x} = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$ = ผลรวมคะแนนทั้งหมด

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

โดย S.D. = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ = ผลรวมของกำลังสองของคะแนน

$(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสำรวจข้อมูลใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อความลักษณะแบบเลือกตอบ ความคาดหวัง ความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน และการประเมินผลด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมเป็นข้อความลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และข้อความปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็น โดยมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ทั้งนี้จะมีการทดสอบและปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้ในการสำรวจจริง โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) ศึกษาตัวอย่างแบบสำรวจที่เกี่ยวข้อง
- 3) สร้างแบบสอบถามฉบับร่างโดยพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะทำงานโครงการ
- 4) นำแบบสอบถามฉบับปรับปรุงพัฒนาให้เป็นแบบสำรวจฉบับสมบูรณ์ โดยแบบสอบถามต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบจาก ศลช. ก่อน คณะนักวิจัยจึงสามารถดำเนินการสำรวจในภาคสนามและใช้ในระบบการสำรวจแบบออนไลน์ต่อไป

สำหรับการศึกษาคั้งนี้มุ่งเน้นประเมินความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ดูภาคผนวก ก)

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช.
- ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.
- ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.
- ส่วนที่ 4 ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.
- ส่วนที่ 5 การสำรวจความคิดเห็นด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการของ ศลช.
- ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่ต้องการให้ ศลช. ดำเนินการหรือปรับปรุง โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

น้อย	ค่าคะแนน	1
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	2
ปานกลาง	ค่าคะแนน	3
มาก	ค่าคะแนน	4
มากที่สุด	ค่าคะแนน	5

หลักเกณฑ์ในการแปลผล มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

น้อย	ค่าคะแนน	1.00 - 1.80
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	1.81 - 2.60
ปานกลาง	ค่าคะแนน	2.61 - 3.40
มาก	ค่าคะแนน	3.41 - 4.20
มากที่สุด	ค่าคะแนน	4.21 - 5.00

นอกเหนือจากการจัดทำแบบสำรวจที่ใช้ในภาคสนามแล้ว ยังมีการนำข้อคำถามต่าง ๆ มาใช้ในแบบสอบถามแบบออนไลน์ โดยข้อเสนอแนะของคณะกรรมการในการปรับปรุงแบบสำรวจในระบบออนไลน์ก่อนนำไปใช้งานจริง (ดูภาคผนวก ข)

2.7 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการทดสอบ Content Validity จากผู้เชี่ยวชาญ โดยคณะนักวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) เพื่อทำการตรวจสอบเนื้อหาให้ตรงตามนิยามศัพท์ และวัตถุประสงค์ของการวิจัยและได้ทำการปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้แบบสำรวจที่มีความถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ภายหลังจากนั้นจะนำแบบสำรวจที่ได้ไปทำการทดสอบเครื่องมือ (Try out) เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสำรวจ และปรับแก้จนได้เครื่องมือในการสำรวจที่สมบูรณ์ที่สุด โดยที่ปรึกษาได้นำข้อคำถามของแบบสอบถามผู้รับบริการ ในส่วนที่ 2 และ 4 ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดสอบกับผู้รับบริการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 30 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach Alpha Coefficient พบว่าคะแนนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้รับบริการ มีค่าระหว่าง 0.918 – 0.974 โดยรายละเอียดตามตาราง ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามผู้รับบริการ	ค่าความเชื่อมั่น
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ	0.974
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ จาก ศลช.	0.972
ส่วนที่ 4 ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่างๆ จาก ศลช.	0.918

หมายเหตุ : สำหรับรายละเอียดของค่าความเชื่อมั่น ดูในภาคผนวก ค

2.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมประชากร โดยใช้เครื่องมือ วิธีการที่เหมาะสม และน่าเชื่อถือ เช่น แบบสำรวจออนไลน์ แบบสำรวจทางไปรษณีย์ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นต้น

ในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละกิจกรรมสามารถดำเนินการได้ดังนี้

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เคยรับบริการจาก ศลช. ในปีงบประมาณ 2565 (1 ต.ค. 64 – 30 มิ.ย. 65) โดยมีขั้นตอนที่สำคัญก่อนการเก็บข้อมูลประกอบด้วยดังนี้

2.8.1 การคัดเลือกผู้ช่วยวิจัย

- 1) เปิดรับสมัครผู้ช่วยวิจัย ทำการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยที่มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี
ทั้งมีทักษะในการสื่อสาร โดยทำการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยเพื่อดูแลการเก็บข้อมูล
- 2) จัดการอบรมผู้ช่วยวิจัย เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ เครื่องมือ การเก็บรวบรวม
ข้อมูล และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3) ฝึกทักษะในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.8.2 การกำหนดพื้นที่ สถานที่เก็บข้อมูล และกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

2.9 แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2				เดือนที่ 3			งวด ที่
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
1. จัดทำแผนการดำเนินงานโครงการ	7 วัน											1 (ภายใน 15 วัน)
2. ศึกษาวิจัยทัศน์ พันธกิจ และข้อมูลต่าง ๆ ของ ศลช.	7 วัน											
3. จัดทำแบบสำรวจ	7 วัน											
4. การพิจารณาเห็นชอบจาก ศลช.	7 วัน											
5. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสำรวจ (Try Out)		7 วัน										
6. จัดทำแบบสำรวจเพื่อใช้ในภาคสนามและระบบออนไลน์		7 วัน										
7. การประชาสัมพันธ์และประสานผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ เคยใช้บริการกับ ศลช. ตอบแบบสำรวจ			7 วัน									2 (ภายใน 50 วัน)
8. ดำเนินการสำรวจข้อมูลกับผู้รับบริการ				30 วัน								
9. ติดตามและตรวจทานการตอบแบบสำรวจของผู้รับบริการกับ ศลช.อย่างต่อเนื่อง					20 วัน							
10. ตรวจสอบข้อมูลและสรุปจำนวนผู้ให้ข้อมูลก่อนดำเนินการ ประมวลผลข้อมูลในขั้นตอนถัดไป						14 วัน						
11. ประมวลผลการสำรวจโดยใช้สถิติพรรณนา							7 วัน					
12. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการประเมิน ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศ ด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปี 2565									30 วัน			3 (ภายใน 80 วัน)

บทที่ 3

ความก้าวหน้า (Progress report) ในการดำเนินการสำรวจตามแผนการดำเนินงาน และขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

สำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ที่คณะกรรมการติดตามการดำเนินงานของ ศลช. ที่ดำเนินการร่วมกับที่ปรึกษา เพื่อให้การสำรวจตามแผนการดำเนินงานและขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย กิจกรรมที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. การประชุมติดตามการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปี 2565 ครั้งที่ 1 วันที่ 22 ก.ค. 2565 ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1) นำเสนอภาพรวมแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปี 2565 โดยที่ปรึกษา

2) ทหารือในประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับการสำรวจ

- ฐานข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา
- ช่องทางที่เหมาะสมในการสำรวจและการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง
- ขอบเขตของแบบสำรวจและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3) รับฟังข้อเสนอแนะอื่นๆ

2. การประชาสัมพันธ์และประสานผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เคยใช้บริการกับ ศลช. ตอบแบบสำรวจผ่านช่องทางการสื่อสารทาง E-Mail โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลผู้รับบริการของ ศลช. ประจำปีงบประมาณปี 2565 ในรูปแบบ Google Form และกำหนดให้ผู้ตอบแบบสำรวจดำเนินการส่งกลับมายังที่ปรึกษา ภายในวันที่ 31 ส.ค. 2565



กลุ่มที่ 1 บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์
ทั้งในและต่างประเทศ



กลุ่มที่ 2 บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

3. ดำเนินการสำรวจข้อมูลกับผู้รับบริการทางภาคสนามโครงการการสำรวจกับผู้รับบริการในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการด้านการแพทย์และสุขภาพรายใหม่ วันที่ 9 ส.ค. 2565 โดยผลการดำเนินการสำรวจในภาครวม มีดังต่อไปนี้

- 1) ได้รับข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 38 ชุด
- 2) ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
- 3) ผู้ตอบแบบสำรวจบางรายไม่สะดวกในการตอบและไม่ส่งแบบสำรวจกลับคืน

4. การประชุมติดตามการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปี 2565 ครั้งที่ 2 วันที่ 22 ส.ค. 2565 ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1) นำเสนอภาพรวมการดำเนินงานที่ผ่านมา ในโครงการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปี 2565 โดยที่ปรึกษา

- การสำรวจในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการด้านการแพทย์และสุขภาพรายใหม่ วันที่ 9 ส.ค. 2565

- ความคืบหน้าของการสำรวจในรูปแบบ Google Form

- จำนวนการสำรวจภาพรวมในปัจจุบัน

2) ทหือในประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับการสำรวจ

- ฐานข้อมูลเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

- ช่องทางอื่น ๆ ในการสำรวจและการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง

3) รับฟังข้อเสนอแนะอื่น ๆ

5. การติดตามและตรวจทานการตอบแบบสำรวจของผู้รับบริการกับ ศลช. อย่างต่อเนื่อง โดยสถานะปัจจุบันของผู้ตอบแบบสำรวจ ณ วันที่ 3 ก.ย. 2565 มีดังต่อไปนี้

1) จำนวนการสำรวจข้อมูลที่ได้รับในปัจจุบัน

ประเภทบริการ	ช่องทาง การสำรวจ	จำนวน	รวม	เป้าหมาย
1. บริการด้านการบริหารงานวิจัย ด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ	link	24 (โทรประสานให้ตอบแบบฯ ทางเมล จำนวน 24 คน)	67	65
	โทรศัพท์	43		
	ภาคสนาม	-		
2. บริการให้คำปรึกษา ภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	link	10 (โทรประสานให้ตอบแบบฯ ทางเมล จำนวน 10 คน)	53	190
	โทรศัพท์	5		
	ภาคสนาม	38		
รวม			120	255

2) ปัญหาและอุปสรรคในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ กลุ่มที่ 1

ช่องทางการเก็บ	จำนวน	ปัญหาและอุปสรรค
โทรสัมภาษณ์	43	ไม่ค่อยรับสาย ต้องทำการโทรติดต่อหลายครั้ง หรือโทรติดต่อได้ แต่มีการแจ้งว่าให้โทรมาใหม่อีกครั้ง เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม
ตอบทางกูเกิลฟอร์ม	24	
ให้ประสานกลับไปอีกครั้ง	-	ในกลุ่มนี้ไม่สะดวกตอบแบบสำรวจ ต้องติดต่อกลับไปอีกครั้ง
อยู่ในระหว่างประสานให้ตอบแบบสำรวจ	-	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเมลแบบสอบถามแล้ว แต่ต้องติดตามให้ตอบจากการตรวจสอบแล้วยังไม่ได้ตอบกลับ - มีกลุ่มผู้บริหารองค์กรต้องประสานทางเลขา เนื่องจากเบอร์โทรศัพท์ที่ให้จะเป็นเบอร์ที่ทำงาน ค่อนข้างจะติดต่อได้ยาก ใช้เวลาในการประสานค่อนข้างมาก - อีเมลของผู้ใช้บริการบางคนไม่ถูกต้อง ต้องมีการทบทวนเมลก่อนส่ง เพื่อปรับแก้ไขเมลใหม่
เบอร์ที่ใช้ไม่ได้	2	-
โทรติดต่อได้แต่ไม่รับ	2	-
ไม่มีเบอร์ติดต่อ	3	-
รวม	74	

3) ปัญหาและอุปสรรคในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ กลุ่มที่ 2

ช่องทางการเก็บ	จำนวน	ปัญหาและอุปสรรค
ลงเก็บข้อมูลภาคสนาม	38	- ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายไม่สะดวกในการตอบและไม่ส่งแบบสำรวจกลับคืน
ตอบทางกูเกิลฟอร์ม	4	-
ให้ประสานกลับไปอีกครั้ง		-
เบอร์ที่ใช้ไม่ได้	1	-
ไม่มีเบอร์ติดต่อ	343	-

4) ปัญหาและอุปสรรคในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ กลุ่มที่ 2 (รายชื่อเพิ่มเติม)

ช่องทางการเก็บ	จำนวน	ปัญหาและอุปสรรค
โทรสัมภาษณ์	5	
ตอบทางกูเกิลฟอร์ม	6	
ให้ประสานกลับไปอีกครั้ง	10	- โทรศัพท์สัมภาษณ์ไม่สะดวกตอบ ต้องให้ตอบกลับทางกูเกิลฟอร์ม - ให้ความร่วมมือในการโทรติดครั้งแรก แต่ยังคงไม่มีการตอบแบบสำรวจในทันที - ข้อมูลอีเมลผิดพลาด ต้องมีการตรวจทานอีเมลใหม่อีกครั้ง แล้วจึงทำการส่งกลับไปใหม่
โทรไม่รับ	2	
ชื่อซ้ำจากกลุ่ม 1	3	ชื่อซ้ำจากกลุ่มที่ 1
โทรติดต่อได้แต่ไม่รับ	3	
ไม่มีเบอร์ติดต่อ	2	
รวม	31	

6. การติดตามและตรวจทานการตอบแบบสำรวจของผู้รับบริการกับ ศลช. โดยสถานะปัจจุบันของผู้ตอบแบบสำรวจ ณ วันที่ 16 ก.ย. 2565 (ครั้งสุดท้ายก่อนการประมวลผล) มีดังต่อไปนี้

1) จำนวนการสำรวจข้อมูลที่ได้รับในปัจจุบัน

ประเภทบริการ	ช่องทางการสำรวจ	จำนวน	รวม	เป้าหมาย
1. บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ	link	24	67	65
	โทรศัพท์	43		
	ภาคสนาม	-		
2. บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูลความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	link	12	190	190
	ภาคสนาม (s31)	38		
	ภาคสนาม (Bitec)	140		
		รวม	257	255

3) ปัญหาและอุปสรรคในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ กลุ่มที่ 1

ช่องทางการเก็บ	จำนวน	ปัญหาและอุปสรรค
โทรสัมภาษณ์	43	โทรไม่ค่อยรับสาย ต้องโทรติดต่อหลายครั้ง หรือโทรติดแต่ก็จะแจ้งว่าให้โทรมาใหม่อีกครั้ง เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม
ตอบทางกูเกิลฟอร์ม	24	
อยู่ในระหว่างประสานให้ตอบแบบสอบถาม		<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเมลแบบสอบถาม แต่ต้องติดตามให้ตอบ จากที่เช็คแล้วยังไม่ได้ตอบกลับ - กลุ่ม CEO ต้องประสานทางเลขา เบอร์โทรที่ให้จะเป็นเบอร์ที่ทำงาน ค่อนข้างจะโทรติดยาก ใช้เวลาในการประสานมาก - ผู้ใช้บริการบางคนเมลให้มาผิด ต้องมีการทวนเมลก่อนจะส่งเพื่อปรับแก้ไขเมลใหม่
เบอร์ใช้ไม่ได้	2	
โทรไม่รับ	2	
ไม่มีเบอร์	3	
รวม	74	

3) ปัญหาและอุปสรรคในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ กลุ่มที่ 2

ช่องทางการเก็บ	จำนวน	ปัญหาและอุปสรรค
ลงพื้นที่ (S31)	38	<ul style="list-style-type: none"> - บางท่านไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม - บางท่านรับแบบสอบถามไปก็ไม่ตอบ
ภาคสนาม (Bitec)	140	แจกแบบสอบถามในงาน 170 ชุด เก็บได้ 151 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ข้อมูลไม่ครบ 11 ชุด และไม่ได้คืน 19 ชุด
ตอบทางกูเกิลฟอร์ม	4	
เบอร์ใช้ไม่ได้	1	
ไม่มีเบอร์ติดต่อ	343	

4) ปัญหาและอุปสรรคในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ กลุ่มที่ 2 รายชื่อเพิ่มเติม

ช่องทางการเก็บ	จำนวน	ปัญหาและอุปสรรค
ตอบทางกูเกิลฟอร์ม	8	
ให้ประธานกลับไปอีกครั้ง	16	- โทรสัมภาษณ์ไม่สะดวกตอบ ต้องมีการส่ง link แบบสอบถาม - ค่อนข้างให้ความร่วมมือในการโทรติดต่อครั้งแรก แต่ยังคงมีการตอบแบบสอบถามที่กลับมาค่อนข้างน้อย - พบอีเมลผิด จึงมีการสอบถามเพิ่มเติมอีเมลใหม่อีกครั้ง
โทรไม่รับ	2	
ชื่อซ้ำจากกลุ่ม 1	3	ชื่อซ้ำจากกลุ่มที่ 1
เบอร์ใช้ไม่ได้	3	
ไม่มีเบอร์ติดต่อ	2	

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช.

ตารางที่ 1 ภาพรวมข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช.

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
1) 20 – 29 ปี	46	17.90
2) 30 – 39 ปี	80	31.13
3) 40 – 49 ปี	82	31.91
4) 50 – 59 ปี	39	15.18
5) 60 ปีขึ้นไป	10	3.89
2. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	1.95
2) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	75	29.18
3) ปริญญาโท	118	45.91
4) ปริญญาเอก	58	22.57
5) อื่น ๆ เช่น พบ.ว.เวชปฏิบัติทั่วไป	1	0.39
3. ประเภทของหน่วยงาน		
1) สถาบันการศึกษา	51	19.84
2) โรงพยาบาล	14	5.45
3) หน่วยงานภาครัฐกิจ	138	53.70
4) ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์	13	5.06
5) สถาบันวิจัย	11	4.28
6) มูลนิธิ/สมาคม	5	1.95
7) อื่น ๆ เช่น หน่วยงานภาครัฐ สถานทูต ผู้ประกอบการ	25	9.73
ภาพรวม	257	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 31.91 มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 45.91 ทำงานในหน่วยงานประเภทหน่วยงานภาครัฐกิจ มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70

ตารางที่ 2 ภาพรวมเหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	207	80.54	50	19.46
2. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	112	43.58	145	56.42
3. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	100	38.91	157	61.09
4. คุณภาพของการให้บริการ	73	28.40	184	71.60
5. อื่น ๆ เช่น สนับสนุนทุนวิจัย ศึกษาหาข้อมูล หน่วยงานส่งมาเรียนรู้	16	6.23	241	93.77

* เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ เพราะความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 80.54 รองลงมาคือ การบริการข้อมูลทางวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 43.58 และคุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 38.91

ตารางที่ 3 ภาพรวมเหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์
(ระบุ สำนัก/ฝ่าย/โปรแกรมที่เป็นผู้ให้บริการ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน		
1) โปรแกรมบริหารโภชนเภสัชภัณฑ์และเวชสำอาง	15	5.84
2) โปรแกรมบริหาร	5	1.95
3) โปรแกรมบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีเครื่องมือแพทย์และ หุ่นยนต์ทางการแพทย์ขั้นสูง	4	1.56
4) โปรแกรมบริหารเภสัชภัณฑ์และเซลล์บำบัด	2	0.78
5) โครงการส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการด้านสารสกัดสมุนไพร และผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ เพื่อการขยายตลาดสู่สากล	1	0.39
6) โปรแกรมบริหารผลิตภัณฑ์	1	0.39
7) สารสกัดสมุนไพร	1	0.39
8) ฝ่ายยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมและการลงทุน	15	5.84
9) ฝ่ายยุทธศาสตร์ความร่วมมือ	1	0.39
10) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น Vender และ Booth	2	0.78
11) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น ศูนย์ความเป็นเลิศด้าน ชีววิทยาศาสตร์	1	0.39
12) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น ทุนวิจัย	1	0.39
13) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น ผู้บริหาร	1	0.39
14) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น อวท.	1	0.39

ตารางที่ 3 ภาพรวมเหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์
(ระบุ สำนัก/ฝ่าย/โปรแกรมที่เป็นผู้ให้บริการ) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2. การบริการข้อมูลทางวิชาการ		
1) โปรแกรมบริหารโภชนเภสัชภัณฑ์และเวชสำอาง	5	1.95
2) โปรแกรมบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีเครื่องมือแพทย์และ หุ่นยนต์ทางการแพทย์ขั้นสูง	3	1.17
3) โปรแกรมบริหารเภสัชภัณฑ์และเซลล์บำบัด	1	0.39
4) โครงการส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการด้านสารสกัด สมุนไพรและผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ เพื่อการขยายตลาดสู่สากล	1	0.39
5) ฝ่ายยุทธศาสตร์ความร่วมมือ	3	1.17
6) ฝ่ายยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมและการลงทุน	3	1.17
7) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น ทุนวิจัย	2	0.78
8) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น อวท	2	0.78
9) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น คุณจินตนา	1	0.39
10) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น ศูนย์ความเป็นเลิศด้าน ชีววิทยาศาสตร์	1	0.39
11) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	1	0.39
3. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร		
1) โปรแกรมบริหารโภชนเภสัชภัณฑ์และเวชสำอาง	5	1.95
2) โปรแกรมบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีเครื่องมือแพทย์และ หุ่นยนต์ทางการแพทย์ขั้นสูง	4	1.56
3) โปรแกรมบริหารเภสัชภัณฑ์และเซลล์บำบัด	1	0.39
4) โครงการส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการด้านสารสกัด สมุนไพรและผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ เพื่อการขยายตลาดสู่สากล	1	0.39
5) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรจน์ ฝ่ายยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมและการลงทุน	3	1.17
6) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น การอบรมและให้ คำปรึกษาของทีมาจารย์พัศตร์ผจงและอาจารย์อัจฉรา ฝ่าย ยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมและการลงทุน	2	0.78

ตารางที่ 3 ภาพรวมเหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์
(ระบุ สำนัก/ฝ่าย/โปรแกรมที่เป็นผู้ให้บริการ) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
7) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น marketing & pitching mentor ฝ่ายยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมและการลงทุน	1	0.39
8) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น รูปแบบวิธีการดำเนินงานของโครงการในการเตรียมความพร้อมเข้าตลาดทุน ฝ่ายยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมและการลงทุน	1	0.39
9) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้โครงการการพัฒนาผู้ประกอบการด้านชีววิทยาศาสตร์เข้าสู่ตลาดทุนอย่างยั่งยืน ฝ่ายยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมและการลงทุน	1	0.39
10) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์	1	0.39
11) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น ทุนวิจัย	1	0.39
12) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น อวท.	1	0.39
4. คุณภาพของการให้บริการ		
1) โปรแกรมบริหารโภชนเภสัชภัณฑ์และเวชสำอาง	4	1.56
2) ฝ่ายยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมและการลงทุน	3	1.17
3) โปรแกรมบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีเครื่องมือแพทย์และหุ่นยนต์ทางการแพทย์ขั้นสูง	2	0.78
4) ฝ่ายยุทธศาสตร์ความร่วมมือ	1	0.39
5) กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ เช่น อวท.	1	0.39
5. อื่น ๆ		
1) มีการสนับสนุนทุนวิจัย	5	1.95
2) โปรแกรมบริหารโภชนเภสัชภัณฑ์และเวชสำอาง	1	0.39
3) ฝ่ายยุทธศาสตร์ความร่วมมือ	1	0.39
5) ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์	1	0.39
6) มีความสนใจและอยากทราบพัฒนาการของผลิตภัณฑ์แต่ละบริษัท	1	0.39
7) ศึกษาหาข้อมูล	1	0.39
8) หน่วยงานส่งมาเรียนรู้	1	0.39

ตารางที่ 4 ภาพรวมช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. E-Mail	197	76.65	60	23.35
2. Web-Site (www.tcels.or.th)	72	28.02	185	71.98
3. โทรศัพท์	114	44.36	143	55.64
4. facebook	43	16.73	214	83.27
5. Group Line	64	24.90	193	75.10
6. กิจกรรมฝึกอบรม/การให้คำปรึกษา	51	19.84	206	80.16

* เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ผ่านทาง E-Mail คิดเป็นร้อยละ 76.65 รองลงมาคือ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 44.36 และ Web-Site (www.tcels.or.th) คิดเป็นร้อยละ 28.02

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.

**ตารางที่ 5 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.
จำแนกตามงานบริการ**

งานบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
1. บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่ เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ	4.37	0.56	มากที่สุด	87.40
2. บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	4.33	0.54	มากที่สุด	86.60
ภาพรวม	4.35	0.54	มากที่สุด	87.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า ผู้เข้ารับบริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ ด้วยคะแนน 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 และงานบริการให้ คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ด้วยคะแนน 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60

**ตารางที่ 6 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.
จำแนกตามรายด้าน**

ด้านความพึงพอใจ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.60	มากที่สุด	87.60
2. ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.43	0.60	มากที่สุด	88.60
3. ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ	4.22	0.62	มากที่สุด	84.40
4. ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล	4.35	0.59	มากที่สุด	87.00
5. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ	4.37	0.62	มากที่สุด	87.40
ภาพรวม	4.35	0.54	มากที่สุด	87.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้วยคะแนน 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้วยคะแนน 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล ด้วยคะแนน 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 และด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ ด้วยคะแนน 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40

ตารางที่ 7 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ จาก ศลช.

		กระบวนการและขั้นตอน	การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการบริการ	ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ	ภาพรวม
1. บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ	คะแนน	4.43	4.46	4.21	4.34	4.39	4.37
	ร้อยละ	88.60	89.20	84.20	86.80	87.80	87.40
2. บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	คะแนน	4.32	4.40	4.23	4.35	4.34	4.33
	ร้อยละ	86.40	88.00	84.60	87.00	86.80	86.60
ภาพรวม	คะแนน	4.38	4.43	4.22	4.35	4.37	4.35
	ร้อยละ	87.60	88.60	84.40	87.00	87.40	87.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้เข้ารับบริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ จาก ศลช. งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ ด้วยคะแนน 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 และงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ ด้วยคะแนน 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ก็มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ 8 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก คลช.

ด้านความพึงพอใจ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.60	มากที่สุด	87.60
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.34	0.66	มากที่สุด	86.80
2) การติดต่อขอรับบริการทำได้อย่างสะดวก	4.33	0.65	มากที่สุด	86.60
3) ขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาระหว่างการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	4.33	0.70	มากที่สุด	86.60
4) มีความเสมอภาคในการจัดลำดับการให้บริการ ก่อน/หลัง	4.39	0.65	มากที่สุด	87.80
5) ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส	4.50	0.65	มากที่สุด	90.00
2. ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.43	0.60	มากที่สุด	88.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่เหมาะสม และสามารถให้บริการและข้อมูลต่าง ๆ ได้ดี	4.46	0.64	มากที่สุด	89.20
2) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.40	0.66	มากที่สุด	88.00
3) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการให้บริการ/แก้ไขปัญหาต่าง ๆ	4.37	0.68	มากที่สุด	87.40
4) เจ้าหน้าที่มีการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ	4.36	0.71	มากที่สุด	87.20
5) เจ้าหน้าที่สุภาพเป็นกันเอง พร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.56	0.63	มากที่สุด	91.20
3. ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ	4.22	0.62	มากที่สุด	84.40
1) การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน	4.25	0.68	มากที่สุด	85.00
2) การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ สามารถทำได้ง่าย	4.20	0.70	มาก	84.00
3) ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการมีจำนวนที่เหมาะสม	4.23	0.68	มากที่สุด	84.60
4) การจัดรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลการให้บริการมีความเหมาะสม/น่าสนใจ	4.22	0.65	มากที่สุด	84.40
4. ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล	4.35	0.59	มากที่สุด	87.00
1) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับความช่วยเหลือพัฒนาคุณภาพการทำงานของท่าน/องค์กรของท่าน	4.32	0.67	มากที่สุด	86.40
2) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือถูกต้องตามหลักวิชาการ	4.39	0.62	มากที่สุด	87.80
3) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้ง่ายจริง	4.34	0.66	มากที่สุด	86.80
4) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย	4.35	0.61	มากที่สุด	87.00

ตารางที่ 8 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. (ต่อ)

ด้านความพึงพอใจ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
5) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับตรงตามเวลาที่กำหนด	4.32	0.65	มากที่สุด	86.40
5. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ	4.37	0.62	มากที่สุด	87.40
1. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิต/ ประสิทธิภาพของท่าน/องค์กรของท่าน	4.36	0.68	มากที่สุด	87.20
2. บริการที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องและใช้ งานได้จริง	4.36	0.67	มากที่สุด	87.20
3. ท่านสามารถนำความรู้/ข้อมูลต่าง ๆ จากบริการที่ได้รับไป ปรับใช้ต่อไปในอนาคต	4.38	0.68	มากที่สุด	87.60
4. ข้อมูลที่ได้รับช่วยพัฒนาคุณภาพการทำงานขององค์กรของท่าน	4.37	0.66	มากที่สุด	87.40
5. ข้อมูลที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง	4.35	0.68	มากที่สุด	87.00
6. ท่านสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจาก ศลช. ไปปรับใช้ในอนาคต	4.39	0.70	มากที่สุด	87.80
ภาพรวม	4.35	0.54	มากที่สุด	87.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยคะแนน 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้วยคะแนน 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล ด้วยคะแนน 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 และด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ ด้วยคะแนน 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40

เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยของประเภทงานบริการโดยเริ่มจาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นการติดต่อขอรับบริการ ทำได้อย่างสะดวก และประเด็นขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาระหว่างการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่าประเด็นเจ้าหน้าที่สุภาพเป็นกันเอง พร้อมให้ความช่วยเหลือ เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ พบว่าประเด็นการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ สามารถทำได้ง่าย คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล พบว่าประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือถูกต้องตามหลักวิชาการ เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับช่วยพัฒนาคุณภาพการทำงานของท่าน/องค์กรของท่าน และประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับตรงตามเวลาที่กำหนด คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ พบว่าประเด็นท่านสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจาก ศลช. ไปปรับใช้ในอนาคต เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นข้อมูลที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.

ตารางที่ 9 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.

ข้อคำถาม	เกินกว่า ความคาดหวัง		เป็นไปตาม ที่คาดหวัง		ต่ำกว่า ความคาดหวัง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ ศลช.	39	15.18	208	80.93	10	3.89
2. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของ ศลช.	59	22.96	187	72.76	11	4.28
3. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อช่องทางและความสะดวกในการติดต่อกับ ศลช.	37	14.40	203	78.99	17	6.61
4. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อคุณภาพในการบริการของ ศลช.	58	22.57	181	70.43	18	7.00
5. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของ ศลช.	58	22.57	182	70.82	17	6.61

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. เป็นไปตามที่คาดหวังมากที่สุดในทุกข้อคำถาม โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ ศลช. มีจำนวน 208 คิดเป็นร้อยละ 80.93 ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อช่องทางและความสะดวกในการติดต่อกับ ศลช. มีจำนวน 203 คิดเป็นร้อยละ 78.99 ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของ ศลช. มีจำนวน 187 คิดเป็นร้อยละ 72.76 ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของ ศลช. มีจำนวน 182 คิดเป็นร้อยละ 70.82 และผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อคุณภาพในการบริการของ ศลช. มีจำนวน 181 คิดเป็นร้อยละ 70.43

ส่วนที่ 4 ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.

ตารางที่ 10 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.
จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ ของ คะแนน
1. บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่ เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ	4.47	0.63	มากที่สุด	89.40
2. บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์	4.27	0.56	มากที่สุด	85.40
ภาพรวม	4.37	0.58	มากที่สุด	87.40

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า ผู้เข้ารับบริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ ด้วยคะแนน 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 และงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ด้วยคะแนน 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40

ตารางที่ 11 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.

ความเชื่อมั่นในบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ ของ คะแนน
1. ท่านเชื่อมั่นว่าบริการต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถนำไปใช้พัฒนา/แก้ไขปัญหากับหน่วยงานของท่าน	4.26	0.67	มากที่สุด	85.20
2. ท่านเชื่อมั่นว่างานบริการที่ได้รับเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ	4.45	0.66	มากที่สุด	89.00
3. ท่านเชื่อมั่นว่าบุคลากรมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม สามารถให้บริการและสนับสนุนหน่วยงานของท่านได้	4.41	0.63	มากที่สุด	88.20
4. ท่านเชื่อมั่นในนโยบายการดำเนินงานของ ศลช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ	4.31	0.68	มากที่สุด	86.20
5. ท่านเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของ ศลช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ	4.39	0.66	มากที่สุด	87.80
6. ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช. ที่มีความโปร่งใส เปิดเผยและตรวจสอบได้	4.42	0.67	มากที่สุด	88.40
ภาพรวม	4.37	0.58	มากที่สุด	87.40

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ท่านเชื่อมั่นว่างานบริการที่ได้รับเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้วยคะแนน 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช. ที่มีความโปร่งใส เปิดเผยและตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ท่านเชื่อมั่นว่าบุคลากรมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม สามารถให้บริการและสนับสนุนหน่วยงานของท่านได้ ด้วยคะแนน 4.41 คิดเป็นร้อยละ 86.20 ท่านเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของ ศลช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้วยคะแนน 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ท่านเชื่อมั่นในนโยบายการดำเนินงานของ ศลช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้วยคะแนน 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 และท่านเชื่อมั่นว่าบริการต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถนำไปใช้พัฒนา/แก้ไขปัญหากับหน่วยงานของท่าน ด้วยคะแนน 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20

ส่วนที่ 5 การสำรวจความคิดเห็นด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการของ ศลช.

ตารางที่ 12 ภาพรวมบริการที่ได้รับจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มี	100	38.91
2. มี	157	61.09
ภาพรวม	257	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ที่ได้รับบริการจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 61.09 รองลงมาคือ ไม่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 38.91 โดยมีความคิดเห็นเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

ความคิดเห็น	จำนวน
● ผลิตภัณฑ์ ได้รับคำแนะนำเพื่อนำมาพัฒนาทั้งในด้านภาพลักษณ์ ประสิทธิภาพ และความน่าเชื่อถือ ที่สามารถนำมาปรับปรุง สร้างโอกาส และต่อยอดในเชิงธุรกิจได้แท้จริง	20
● ศลช. เชื่อมโยงหน่วยงานให้เป็นเครือข่าย ให้เกื้อกูลกัน ทำให้สามารถส่งเสริมการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน ขยายโอกาสด้านธุรกิจให้เป็นที่รู้จัก สามารถต่อยอดโอกาสทางการค้า ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และมีความเชื่อมั่นจากผู้บริโภค	19
● ให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ติดขัด ลดระยะเวลาตลอดจนบางครั้งลดงบประมาณ ช่วยต่อยอดกิจการเติบโตทั้งในและต่างประเทศ และยังมีการติดตามช่วยเหลือต่อเนื่อง เพื่อดูว่าโครงการที่เข้ามาช่วยผู้ประกอบการสำเร็จหรือไม่ ผู้ประกอบการสามารถก้าวไปได้อย่างมั่นใจ ภายใต้การให้บริการของ ศลช.	13
● สนับสนุนผู้ประกอบการ ในด้านงบประมาณเพื่อทดสอบประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นการยกระดับความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ และส่งผลต่อยอดขายของผู้ประกอบการ	12
● เพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์และบริการให้เข้ากับความต้องการของตลาดสุขภาพและการแพทย์ และทำให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ	3
● หน่วยงานประสบความสำเร็จในการทำงานวิจัย จนสามารถนำผลงานให้บริการแก่ประชาชนได้ สร้างรายได้ให้หน่วยงาน	3
● ช่วยเปิดกว้างให้บริษัทฯ เป็นที่รู้จักมากขึ้น เพิ่มฐานลูกค้าใหม่ ๆ และสามารถต่อยอดธุรกิจ	2
● ช่วยให้ผู้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้บริโภค และมีแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ขยายผลออกนอกประเทศได้	2

ความคิดเห็น	จำนวน
<ul style="list-style-type: none"> ● สามารถเพิ่มขีดจำกัดทางความคิดให้พัฒนาต่อยอดเพื่อนำไปสู่การทดลองและมีโอกาสพัฒนาไปยังระดับอุตสาหกรรม ต่อยอดจากองค์ความรู้ที่ได้รับจากการถ่ายทอดให้แก่บุคลากร รวมไปถึงพัฒนาและขยายผลในเชิงธุรกิจได้ 	2
<ul style="list-style-type: none"> ● จากการที่ ศลช. ให้มีการสนับสนุนพัฒนาผลิตภัณฑ์จนได้มาตรฐาน ทำให้สามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในตลาดเพื่อทดแทนการนำเข้า รวมทั้งสามารถส่งออกไปในตลาดต่างประเทศ (อาเซียน) 	2
<ul style="list-style-type: none"> ● Business matching and update innovation 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● granting เช่น โครงการด้านการแพทย์ สุขภาพ 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์น่าจะมีบทบาทมากขึ้นในอนาคต ณ.ตอนนี้ค่อนข้างรู้จักน้อย 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● การเข้าถึงข้อมูลให้กับประชาชนและนำไปใช้งานได้จริง จะมีประโยชน์กับผู้เข้าชมงาน เพื่อให้มีการขับเคลื่อนทางการผลิตและการใช้งาน 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● การค้นหาใหม่ มีความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีศักยภาพที่จะนำไปสู่การค้นพบและมีมูลค่า 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● เกี่ยวกับเรื่องการจัดตั้งหน่วยงานบริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในธุรกิจ 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมทางชีววิทยาศาสตร์ เกิดแนวความคิดพร้อมองค์ความรู้ 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● ความรู้ที่ได้จากอาจารย์ที่ปรึกษา/ผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยแนะนำ โดยนำประสบการณ์และจุดแข็งของผลิตภัณฑ์/ผลงาน/พื้นฐานและการเติบโตของธุรกิจ มาต่อยอดด้านการทำวิจัย ผลิตภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น ช่วยเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและสามารถใช้ต่อได้ในระดับประเทศและสากล 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● ช่วยให้ภาคเอกชนสามารถนำนวัตกรรมด้านสุขภาพไปสู่เชิงพาณิชย์ สร้างรายได้เพิ่ม 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● ทำให้ผู้ประกอบการมีความรู้มากขึ้น นำไปต่อยอดพัฒนาผลิตภัณฑ์ ขนาดตลาด ขนาดกำลังการผลิต เพื่อส่งสินค้าที่มีคุณภาพสู่คนไทย 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● บริการจาก ศลช. มีส่วนช่วยให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับอุตสาหกรรมในประเทศไทย รวมถึงหน่วยงานที่ทำอยู่ให้เป็นที่รับรู้และมีส่วนช่วยให้เกิดการจับคู่ธุรกิจ ด้านวิทยาศาสตร์เพิ่มมากขึ้น 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● พยายามผลักดันให้ไทยทันโลกและลดการนำเข้าเทคโนโลยี 	1

ความคิดเห็น	จำนวน
<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากขึ้น ส่งเสริมและร่วมพัฒนาการสร้างมาตรฐานห้องปฏิบัติการ เพื่อรองรับการพัฒนาของประเทศในอนาคต 	1
<ul style="list-style-type: none"> มีการแนะนำให้มีการเปรียบเทียบข้อมูลของสินค้ากับข้อมูลของผลิตภัณฑ์อื่น ให้เห็นภาพความคุ้มค่า 	1
<ul style="list-style-type: none"> ศลช. ได้ให้การสนับสนุน จนผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ผ่าน TRL-8 สู่ TRL-9 (ผอ.รัตนนา) ให้การช่วยเหลือสนับสนุนค่าใช้จ่าย ตามตรวจรับรองมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ ผ่านทาง EEI (อ.วิวัฒน์) ได้ช่วยให้ข้อมูลความรู้ คำปรึกษา จนได้รับการรับรอง ISO 13485, ขึ้นบัญชีนวัตกรรมไทย และ ขึ้นทะเบียนเครื่องมือแพทย์ สำเร็จ 	1
<ul style="list-style-type: none"> ให้ความรู้และความทันสมัยในด้านวิทยาศาสตร์ให้แก่ผู้ที่สนใจ และหวังว่าจะเป็นความรู้ที่กระจายสู่สาธารณะมากขึ้น นอกเหนือจากนักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย นักลงทุน เช่น นักเรียน นักศึกษา เข้าถึงได้มากขึ้นเพื่อผลักดันด้านนี้มากขึ้น 	1

ตารางที่ 13 ภาพรวมบริการที่ได้รับจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางสังคม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มี	125	48.64
2. มี	132	51.36
ภาพรวม	257	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ที่ได้รับบริการจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางสังคม มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 51.36 รองลงมาคือ ไม่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางสังคม มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 48.64 โดยมีความคิดเห็นเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

ความคิดเห็น	จำนวน
● การดำเนินการด้านชีววิทยาศาสตร์จะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน มีการสร้างเครือข่าย และพัฒนาบุคลากรและสินค้าเพื่อตอบสนองผู้บริโภคได้	17
● ทำให้อุตสาหกรรมการแพทย์ในประเทศมีความมั่นคงมากขึ้น คนในประเทศได้ใช้สินค้าที่ผลิตในประเทศในราคาคนไทย	9
● สนับสนุนผู้ประกอบการ ในด้านงบประมาณเพื่อทดสอบประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นการยกระดับความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค	9
● ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้ง่ายขึ้น มีการให้บริการทางการแพทย์ ที่เป็นประโยชน์ สร้างสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน	8
● เพิ่มโอกาสที่จะทำให้ประเทศมีความมั่นคงทางสาธารณสุขมากขึ้น	4
● มีการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมอย่างชัดเจน	4
● ข้อมูลที่ได้รับจาก ศสช. อาจช่วยเพิ่มมูลค่าทางสังคมในแง่การเพิ่มงานเพิ่มรายได้ให้แก่ชุมชน	3
● granting เช่น โครงการด้านการแพทย์ สุขภาพ	1
● ก่อให้เกิด community ของคนที่สนใจ และมีความสามารถในเรื่องของ technology	1
● เข้าใจตลาดมากขึ้น สามารถนำผลิตภัณฑ์มาให้บริการกับสังคม เพื่อช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน	1
● เข้าถึงประชาชนและสามารถนำไปใช้งานในชีวิตประจำวัน โดยไม่ได้ระบุเจาะจงเฉพาะกลุ่ม จะทำให้มีการพัฒนาและนำไปใช้ได้ดีที่สุด	1
● คลายความสงสัยในตัวผลิตภัณฑ์ ที่ได้ผลจริง เปลี่ยนความเชื่อ มุมมอง และชั้นนำสังคมได้	1
● จากผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการพัฒนา สนับสนุนจาก ศสช ทำให้ผู้ใช้ แพทย์/พยาบาล มีความภูมิใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ	1
● ช่วยให้เกิดการร่วมมือ การสร้างเครือข่ายระหว่างองค์กร ขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้มากขึ้น	1
● ได้กระจายความรู้ของบริษัทที่สามารถเปิดเผยได้ ให้กับสังคมเป็นการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม	1
● ได้รับความรู้ ช่วยอธิบายและแนะนำแนวทางการเติบโตโดยเพิ่มมูลค่าทางสังคม ซึ่งมีจุดประสงค์ทางอ้อมในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย ให้คนไทยได้ใช้ของดี ในราคาที่เป็นมิตร	1
● ได้เรียนรู้เรื่องทรัพย์สินทางปัญญา คิดว่าทรัพย์สินทางปัญญามีประโยชน์ต่อการสร้างมูลค่าให้	1

ความคิดเห็น	จำนวน
<ul style="list-style-type: none"> ● บริการจาก คลช. มีส่วนช่วยผลักดันให้ประเทศไทยมีจุดแข็งด้านนวัตกรรมและวิทยาศาสตร์ให้เพิ่มมากขึ้น เช่น ด้านการแพทย์ ยา ผลิตภัณฑ์ต่อยอดอื่น ๆ และเพื่อให้ประเทศไทยมี eco system ด้านวิทยาศาสตร์เพิ่มมากขึ้น 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● ประเทศไทย จะเป็น 1 ใน 10 กว่าประเทศของโลกที่สามารถผลิตเครื่องสลายนิวความแม่นยำสูงขึ้นใช้ได้ในประเทศ เป็นการทดแทนการนำเข้าได้ทั้ง 100% และสามารถผลิตเพื่อการส่งออกได้อีกด้วย 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● มีผลทำให้สามารถกระจายผลงานวิจัย ทำให้เกิดการตื่นตัว ยอมรับและช่วยบุกเบิกนำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีที่ตอบโจทย์ด้านสุขภาพ ประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้ผลที่ดีขึ้นกว่าเดิม 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● วัตถุดิบที่นำมาใช้ในผลิตภัณฑ์สามารถนำมาพัฒนา และสร้างอาชีพ รายได้อย่างยั่งยืนให้กับต้นน้ำ 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● คลช. ช่วยเป็น platform ที่นำความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีออกมาสู่สาธารณะ ให้เป็นที่ประจักษ์ว่างานวิจัย สามารถสร้างประโยชน์ไม่เพียงในด้านการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์ แต่เป็นวิทยาศาสตร์ที่ช่วยให้สังคมและความเป็นอยู่ของคนไทยดีขึ้น 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● ให้ทุนสนับสนุนผู้ประกอบการ ยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ที่มีผลการทดสอบเป็นประโยชน์ในภาพรวมต่อสังคม เกิดความปลอดภัยต่อผู้บริโภค 	1

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่ต้องการให้ ศลช. ดำเนินการหรือปรับปรุง

ตารางที่ 14 ภาพรวมความถี่และร้อยละสำหรับ จุดเด่นของการบริการที่ได้รับจาก ศลช.

จุดเด่นของการบริการที่ได้รับจาก ศลช.	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีคุณภาพน่าเชื่อถือ	215	83.66	42	16.34
2. มีการให้บริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	129	50.19	128	49.81
3. มีการให้บริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	125	48.64	132	51.36
4. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	114	44.36	143	55.64
5. อื่น ๆ เช่น มีทุนสนับสนุนงานวิจัย	1	0.39	256	99.61

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดเด่นของการบริการที่ได้รับจาก ศลช. มากที่สุดคือ หน่วยงานมีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 83.66 รองลงมาคือ มีการให้บริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 50.19 และมีการให้บริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ 48.64

ตารางที่ 15 ภาพรวมความถี่และร้อยละสำหรับ จุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ

จุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การให้บริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	31	12.06	226	87.94
2. ความหลากหลายของช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลในการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน	71	27.63	186	72.37
3. การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	115	44.75	142	55.25
4. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ ศลช.	89	34.63	168	65.37
5. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้ข้อมูลหรือให้บริการต่าง ๆ	13	5.06	244	94.94
6. อื่น ๆ เช่น ประกาศเรื่องขอทุนวิจัยไม่ชัดเจน เพิ่มบริการใหม่ๆ	12	4.67	245	95.33

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ มากที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการให้บริการต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมาคือ ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ ศลช. คิดเป็นร้อยละ 34.63 และความหลากหลายของช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลในการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 27.63

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
● ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์การขอทุนในการทำวิจัยให้มากกว่านี้ และเพิ่มรายละเอียดในการจัดทำโครงการให้มากกว่านี้	5
● เนื่องจากโครงการ เป็นโครงการระยะสั้น ควรที่จะมีโครงการมาสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	2
● ปัจจุบันวางแผนดำเนินงานได้สมบูรณ์แล้ว	2
● ต้องการให้มีการเน้นเรื่องการตลาดให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น	2
● ต้องการให้มีการสนับสนุนไปต่างประเทศ	2
● กระบวนการล่าช้า การสนับสนุนทุนวิจัยไม่ค่อยมีความชัดเจน	1
● การเข้าถึงยาก เนื่องจากหน่วยงานอยู่ กทม. น่าจะมีหน่วยงาน หรือศูนย์ตามภูมิภาคด้วย	1
● การเป็นหน่วยงานด้านการให้ทุนวิจัยในฐานะใหม่ของ TCELS คงต้องควบคู่กับระดับธรรมาภิบาลที่ต้องสูงขึ้น	1
● การสนับสนุนทุนวิจัย ไม่มีความต่อเนื่องและไม่มีความชัดเจน กระบวนการต่าง ๆ มีความล่าช้า ควรแก้ไขให้เป็นระบบ แต่จากประสบการณ์ที่ผ่านมา TCELS ยังไม่มีคุณภาพในจุดนี้ ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะการขอทุนวิจัยต่อเนื่องที่นักวิจัยต้องร่วมวิจัยกับต่างประเทศ ทำให้นักวิจัยต่างประเทศ มองประเทศไทยว่ามีความล่าช้า ไม่เป็นระบบ ขึ้นตอนต่าง ๆ มีความซับซ้อนกว่าประเทศอื่น	1
● ขอทุนยาก งบประมาณน้อย ต้องการให้มงบประมาณสนับสนุนมากกว่านี้	1
● เจ้าหน้าที่ของ ศลช. ให้บริการดีมาก มีความกระตือรือร้นให้การให้บริการและการประสานงาน	1
● ไม่ได้รับทุนวิจัยในปีที่ 2 ส่งผลให้ทุนการวิจัยต่อเนื่องปีที่ 3 มีความล่าช้า ทำให้ไม่มีความต่อเนื่อง	1
● รายละเอียดการจัดทำโครงการประกาศที่ทางหน้าเว็บไซต์นั้น ไม่มีข้อมูลชัดเจน ทุนวิจัย ขอบเขต รายละเอียดโครงการไม่ชัดเจน	1
● ต้องการเสนอให้ลงข้อมูลว่ากลุ่มผู้เข้าประชุมคือใครบ้าง มีจำนวนเท่าไร เพื่อสะดวกในการจัดเตรียมข้อมูล	1
● ต้องการให้ทุนวิจัยมีความหลากหลายจะได้กระจายมากกว่านี้	1
● ต้องการให้เพิ่มเรื่องการทำการตลาดให้ผู้ประกอบการมากขึ้น	1
● ต้องการให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนถึงจุดที่มีผลงานในภาคสนามร่วมกับผู้ประกอบการ และจนเกิดความมั่นใจในการจัดการ สามารถชักชวนแพทย์พยาบาลเข้ามาร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ต่อไป	1
● ต้องการให้มีการสนับสนุนการออกงานแสดงสินค้าในต่างประเทศที่หลากหลายมากขึ้น	1
● ต้องการให้มีการกำหนดการที่ชัดเจนในการจัดงาน	1

**ส่วนที่ 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามงานบริการ**

7.1 งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ส่วนที่ 7.1.1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช. งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ตารางที่ 16 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช. งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
1) 20 – 29 ปี	4	5.97
2) 30 – 39 ปี	10	14.93
3) 40 – 49 ปี	28	41.79
4) 50 – 59 ปี	21	31.34
5) 60 ปีขึ้นไป	4	5.97
2. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
2) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	4	5.97
3) ปริญญาโท	34	50.75
4) ปริญญาเอก	29	43.28
5) อื่น ๆ	0	0.00
3. ประเภทของหน่วยงาน		
1) สถาบันการศึกษา	13	19.40
2) โรงพยาบาล	8	11.94
3) หน่วยงานภาครัฐกิจ	31	46.27
4) ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์	3	4.48
5) สถาบันวิจัย	4	5.97
6) มูลนิธิ/สมาคม	2	2.99
7) อื่น ๆ เช่น หน่วยงานภาครัฐ	6	8.96
ภาพรวม	67	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 41.79 มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 ทำงานในหน่วยงานประเภทหน่วยงานภาครัฐกิจ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 46.27

ตารางที่ 17 เหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	57	85.07	10	14.93
2. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	38	56.72	29	43.28
3. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	30	44.78	37	55.22
4. คุณภาพของการให้บริการ	15	22.39	52	77.61
5. อื่น ๆ เช่น สนับสนุนทุนวิจัย	5	7.46	62	92.54

* เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ เพราะความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 85.07 รองลงมาคือการบริการข้อมูลทางวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 56.72 และคุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 44.78

ตารางที่ 18 ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ งานบริการ
ด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. E-Mail	60	89.55	7	10.45
2. Web-Site (www.tcels.or.th)	7	10.45	60	89.55
3. โทรศัพท์	49	73.13	18	26.87
4. Facebook	0	0.00	67	100.00
5. Group Line	15	22.39	52	77.61
6. กิจกรรมฝึกอบรม/การให้คำปรึกษา	11	16.42	56	83.58

* เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศส่วนใหญ่มีช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ผ่านทาง E-Mail คิดเป็นร้อยละ 89.55 รองลงมาคือ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 73.13 และ Web-Site (www.tcels.or.th) คิดเป็นร้อยละ 22.39

ส่วนที่ 7.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ตารางที่ 19 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. จำแนกตามรายด้าน งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ด้านความพึงพอใจ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.59	มากที่สุด	88.60
2. ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.46	0.63	มากที่สุด	89.20
3. ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ	4.21	0.60	มากที่สุด	84.20
4. ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล	4.34	0.62	มากที่สุด	86.80
5. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ	4.39	0.66	มากที่สุด	87.80
ภาพรวม	4.37	0.56	มากที่สุด	87.40

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้วยคะแนน 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้วยคะแนน 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล ด้วยคะแนน 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 และด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ ด้วยคะแนน 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20

ตารางที่ 20 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก คลช.
งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งใน
และต่างประเทศ

ด้านความพึงพอใจ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.59	มากที่สุด	88.60
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.37	0.67	มากที่สุด	87.40
2) การติดต่อขอรับบริการทำได้อย่างสะดวก	4.36	0.67	มากที่สุด	87.20
3) ขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาระหว่างการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	4.36	0.77	มากที่สุด	87.20
4) มีความเสมอภาคในการจัดลำดับการให้บริการ ก่อน/หลัง	4.46	0.68	มากที่สุด	89.20
5) ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส	4.61	0.60	มากที่สุด	92.20
2. ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.46	0.63	มากที่สุด	89.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่เหมาะสม และสามารถให้บริการและข้อมูลต่าง ๆ ได้ดี	4.49	0.68	มากที่สุด	89.80
2) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.43	0.72	มากที่สุด	88.60
3) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการให้บริการ/แก้ไขปัญหาต่าง ๆ	4.36	0.73	มากที่สุด	87.20
4) เจ้าหน้าที่มีการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ	4.39	0.74	มากที่สุด	87.80
5) เจ้าหน้าที่สุภาพเป็นกันเอง พร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.61	0.67	มากที่สุด	92.20
3. ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ	4.21	0.60	มากที่สุด	84.20
1. การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน	4.25	0.70	มากที่สุด	85.00
2. การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ สามารถทำได้ง่าย	4.19	0.66	มาก	83.80
3. ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการมีจำนวนที่เหมาะสม	4.24	0.65	มากที่สุด	84.80
4. การจัดรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลการให้บริการมีความเหมาะสม/น่าสนใจ	4.16	0.71	มาก	83.20

ตารางที่ 20 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก คลข.
งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งใน
และต่างประเทศ (ต่อ)

ด้านความพึงพอใจ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
4. ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล	4.34	0.62	มากที่สุด	86.80
1) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับช่วยพัฒนาคุณภาพการทำงานของท่าน/ องค์กรของท่าน	4.30	0.70	มากที่สุด	86.00
2) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือถูกต้องตามหลักวิชาการ	4.40	0.68	มากที่สุด	88.00
3) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้ง่ายจริง	4.34	0.71	มากที่สุด	86.80
4) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย	4.33	0.66	มากที่สุด	86.60
5) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับตรงตามเวลาที่กำหนด	4.31	0.68	มากที่สุด	86.20
5. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ	4.39	0.66	มากที่สุด	87.80
1. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิต/ ประสิทธิภาพของท่าน/องค์กรของท่าน	4.39	0.72	มากที่สุด	87.80
2. บริการที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องและใช้ งานได้จริง	4.36	0.69	มากที่สุด	87.20
3. ท่านสามารถนำความรู้/ข้อมูลต่าง ๆ จากบริการที่ได้รับไป ปรับใช้ต่อไปในอนาคต	4.39	0.72	มากที่สุด	87.80
4. ข้อมูลที่ได้รับช่วยพัฒนาคุณภาพการทำงานขององค์กรของท่าน	4.39	0.72	มากที่สุด	87.80
5. ข้อมูลที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง	4.37	0.76	มากที่สุด	87.40
6. ท่านสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจาก คลข. ไปปรับใช้ใน อนาคต	4.45	0.72	มากที่สุด	89.00
ภาพรวม	4.37	0.56	มากที่สุด	87.40

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และ
การพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก คลข. อยู่ใน
ระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่
ที่ให้บริการ ด้วยคะแนน 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน 4.43 คิดเป็น
ร้อยละ 88.60 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้วยคะแนน 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ด้านคุณภาพ
ในการบริการ/ข้อมูล ด้วยคะแนน 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 และด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ
ด้วยคะแนน 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20

เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยของประเภทงานบริการโดยเริ่มจาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นการติดต่อขอรับบริการ ทำได้อย่างสะดวกและประเด็นขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาระหว่างการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่าประเด็นเจ้าหน้าที่สุภาพเป็นกันเอง พร้อมให้ความช่วยเหลือ เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการให้บริการ/แก้ไขปัญหาต่าง ๆ คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ พบว่าประเด็นการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นการจัดรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลการให้บริการมีความเหมาะสม/น่าสนใจ คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล พบว่าประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือถูกต้องตามหลักวิชาการ เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับช่วยพัฒนาคุณภาพการทำงานของท่าน/องค์กรของท่าน คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ พบว่าประเด็นท่านสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจาก ศลช. ไปปรับใช้ในอนาคต เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นบริการที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องและใช้งานได้จริง คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ส่วนที่ 7.1.3 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ตารางที่ 21 คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ข้อความถาม	เกินกว่าความคาดหวัง		เป็นไปตามที่คาดหวัง		ต่ำกว่าความคาดหวัง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ ศลช.	8	11.94	55	82.09	4	5.97
2. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของ ศลช.	16	23.88	45	67.16	6	8.96
3. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อช่องทางและความสะดวกในการติดต่อกับ ศลช.	7	10.45	51	76.12	9	13.43
4. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อคุณภาพในการบริการของ ศลช.	14	20.90	42	62.69	11	16.42
5. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของ ศลช.	10	14.93	48	71.64	9	13.43

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศมีความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. เป็นไปตามที่คาดหวังมากที่สุดในทุกข้อความถาม โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ ศลช. มีจำนวน 55 คิดเป็นร้อยละ 82.09 ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อช่องทางและความสะดวกในการติดต่อกับ ศลช. มีจำนวน 51 คิดเป็นร้อยละ 76.12 ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของ ศลช. มีจำนวน 48 คิดเป็นร้อยละ 71.64 ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของ ศลช. มีจำนวน 45 คิดเป็นร้อยละ 67.16 และผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อคุณภาพในการบริการของ ศลช. มีจำนวน 42 คิดเป็นร้อยละ 62.69

ส่วนที่ 7.1.4 ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ตารางที่ 22 คะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ความเชื่อมั่นในบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
1. ท่านเชื่อมั่นว่าบริการต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถนำไปใช้พัฒนา/แก้ไขปัญหากับหน่วยงานของท่าน	4.33	0.75	มากที่สุด	86.60
2. ท่านเชื่อมั่นว่างานบริการที่ได้รับเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ	4.57	0.68	มากที่สุด	91.40
3. ท่านเชื่อมั่นว่าบุคลากรมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมสามารถให้บริการและสนับสนุนหน่วยงานของท่านได้	4.49	0.68	มากที่สุด	89.80
4. ท่านเชื่อมั่นในนโยบายการดำเนินงานของ ศลช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ	4.43	0.70	มากที่สุด	88.60
5. ท่านเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของ ศลช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ	4.46	0.70	มากที่สุด	89.20
6. ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช. ที่มีความโปร่งใส เปิดเผยและตรวจสอบได้	4.51	0.73	มากที่สุด	90.20
ภาพรวม	4.47	0.63	มากที่สุด	89.40

ตารางที่ 22 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศมีความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ท่านเชื่อมั่นว่างานบริการที่ได้รับเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้วยคะแนน 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช. ที่มีความโปร่งใส เปิดเผยและตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ท่านเชื่อมั่นว่าบุคลากรมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม สามารถให้บริการและสนับสนุนหน่วยงานของท่านได้ ด้วยคะแนน 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ท่านเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของ ศลช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้วยคะแนน 4.46

คิดเป็นร้อยละ 89.20 ท่านเชื่อมั่นในนโยบายการดำเนินงานของ ศสช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของ
ผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้วยคะแนน 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 และท่าน
เชื่อมั่นว่าบริการต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถนำไปใช้พัฒนา/แก้ไขปัญหาให้กับหน่วยงานของท่าน ด้วยคะแนน 4.33
คิดเป็นร้อยละ 86.60

ส่วนที่ 7.1.5 การสำรวจความคิดเห็นด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการของ ศลช. งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ตารางที่ 23 บริการที่ได้รับจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มี	20	29.85
2. มี	47	70.15
ภาพรวม	67	100.00

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศส่วนใหญ่ที่ได้รับบริการจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 70.15 รองลงมาคือ ไม่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 29.85

ตารางที่ 24 บริการที่ได้รับจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางสังคม งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มี	31	46.27
2. มี	36	53.73
ภาพรวม	67	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้เข้ารับบริการบริการงานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศส่วนใหญ่ที่ได้รับบริการจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางสังคม มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 53.73 รองลงมาคือ ไม่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางสังคม มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 46.27

ส่วนที่ 7.1.6 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่ต้องการให้ ศลช. ดำเนินการหรือปรับปรุง งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

ตารางที่ 25 ความถี่และร้อยละสำหรับ จุดเด่นของการบริการที่ได้รับจาก ศลช. งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

จุดเด่นของการบริการที่ได้รับจาก ศลช.	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีคุณภาพน่าเชื่อถือ	60	89.55	7	10.45
2. มีการให้บริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	41	61.19	26	38.81
3. มีการให้บริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	33	49.25	34	50.75
4. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	18	26.87	49	73.13
5. อื่น ๆ	0	0.00	67	100.00

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดเด่นของการบริการที่ได้รับจาก ศลช. มากที่สุดคือ หน่วยงานมีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 89.55 รองลงมาคือ มีการให้บริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 61.19 และมีการให้บริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ 49.25

ตารางที่ 26 ความถี่และร้อยละสำหรับ จุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ งานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ

จุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การให้บริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	6	8.96	61	91.04
2. ความหลากหลายของช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลในการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน	11	16.42	56	83.58
3. การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	12	17.91	55	82.09
4. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ ศลช.	29	43.28	38	56.72
5. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้ข้อมูลหรือให้บริการต่าง ๆ	1	1.49	66	98.51
6. อื่น ๆ เช่น ประกาศเรื่องขอทุนวิจัยไม่ชัดเจน	2	2.99	65	97.01

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ มากที่สุดคือ ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ ศลช. คิดเป็นร้อยละ 43.28 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการให้บริการต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 17.91 และความหลากหลายของช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลในการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 16.42

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
● ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์การขอทุนในการทำวิจัยให้มากกว่านี้ และเพิ่มรายละเอียดในการจัดทำโครงการให้มากกว่านี้	3
● กระบวนการล่าช้า การสนับสนุนทุนวิจัยไม่ค่อยมีความชัดเจน	1
● การเข้าถึงยาก เนื่องจากหน่วยงานอยู่ กทม. น่าจะมีหน่วยงาน หรือศูนย์ตามภูมิภาคด้วย	1
● การเป็นหน่วยงานด้านการให้ทุนวิจัยในฐานะใหม่ของ TCELS คงต้องควบคู่กับระดับธรรมาภิบาลที่ต้องสูงขึ้น	1
● การสนับสนุนทุนวิจัย ไม่มีความต่อเนื่องและไม่มีความชัดเจน กระบวนการต่าง ๆ มีความล่าช้า ควรแก้ไขให้เป็นระบบ แต่จากประสบการณ์ที่ผ่านมา TCELS ยังไม่มีคุณภาพในจุดนี้ ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะการขอทุนวิจัยต่อเนื่องที่นักวิจัยต้องร่วมวิจัยกับต่างประเทศ ทำให้นักวิจัยต่างประเทศ มองประเทศไทยว่ามีความล่าช้า ไม่เป็นระบบ ขั้นตอนต่าง ๆ มีความซับซ้อนกว่าประเทศอื่น	1
● ขอบทุนยาก งบประมาณน้อย ต้องการให้มีงบประมาณสนับสนุนมากกว่านี้	1
● ไม่ได้รับทุนวิจัยในปีที่ 2 ส่งผลให้ทุนการวิจัยต่อเนื่องปีที่ 3 มีความล่าช้า ทำให้ไม่มีความต่อเนื่อง	1
● เนื่องจากโครงการ เป็นโครงการระยะสั้น ควรที่จะมีโครงการมาสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	1
● รายละเอียดการจัดทำโครงการประกาศที่หน้าเว็บไซต์นั้น ไม่มีข้อมูลชัดเจน ทุนวิจัย ขอบเขต รายละเอียดโครงการไม่ชัดเจน	1
● ต้องการให้ทุนวิจัยมีความหลากหลายจะได้กระจายมากกว่านี้	1
● ต้องการให้เพิ่มเรื่องการทำการตลาดให้ผู้ประกอบการมากขึ้น	1

7.2 งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ส่วนที่ 7.2.1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช. งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ตารางที่ 27 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช. งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
1) 20 – 29 ปี	42	22.11
2) 30 – 39 ปี	70	36.84
3) 40 – 49 ปี	54	28.42
4) 50 – 59 ปี	18	9.47
5) 60 ปีขึ้นไป	6	3.16
2. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	2.63
2) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	71	37.37
3) ปริญญาโท	84	44.21
4) ปริญญาเอก	29	15.26
5) อื่น ๆ เช่น พ.ว.ว.เวชปฏิบัติทั่วไป	1	0.53
3. ประเภทของหน่วยงาน		
1) สถาบันการศึกษา	38	20.00
2) โรงพยาบาล	6	3.16
3) หน่วยงานภาครัฐกิจ	107	56.32
4) ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์	10	5.26
5) สถาบันวิจัย	7	3.68
6) มูลนิธิ/สมาคม	3	1.58
7) อื่น ๆ เช่น หน่วยงานภาครัฐ สถานทูต ผู้ประกอบการ	19	10.00
ภาพรวม	190	100.00

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 44.21 ทำงานในหน่วยงานประเภทหน่วยงานภาครัฐกิจ มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 56.32

ตารางที่ 28 เหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์
งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	150	78.95	40	21.05
2. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	74	38.95	116	61.05
3. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	70	36.84	120	63.16
4. คุณภาพของการให้บริการ	58	30.53	132	69.47
5. อื่น ๆ เช่น สนับสนุนทุนวิจัย ศึกษาหาข้อมูล หน่วยงานส่งมาเรียนรู้	11	5.79	179	94.21

* เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ เพราะความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 78.95 รองลงมาคือ การบริการข้อมูลทางวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 38.95 และคุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 36.84

ตารางที่ 29 ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ งานบริการให้
คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. E-Mail	137	72.11	53	27.89
2. Web-Site (www.tcels.or.th)	65	34.21	125	65.79
3. โทรศัพท์	65	34.21	125	65.79
4. Facebook	43	22.63	147	77.37
5. Group Line	49	25.79	141	74.21
6. กิจกรรมฝึกอบรม/การให้คำปรึกษา	40	21.05	150	78.95

* เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ผ่านทาง E-Mail คิดเป็นร้อยละ 72.11 รองลงมาคือ Web-Site (www.tcels.or.th) และ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 34.21 และ Group Line คิดเป็นร้อยละ 25.79

ส่วนที่ 7.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. งานบริการให้คำปรึกษา
ภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ตารางที่ 30 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.

จำแนกตามรายด้าน งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ด้านความพึงพอใจ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.60	มากที่สุด	86.40
2. ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.40	0.59	มากที่สุด	88.00
3. ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ	4.23	0.63	มากที่สุด	84.60
4. ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล	4.35	0.58	มากที่สุด	87.00
5. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ	4.34	0.61	มากที่สุด	86.80
ภาพรวม	4.33	0.54	มากที่สุด	86.60

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้วยคะแนน 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล ด้วยคะแนน 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้วยคะแนน 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 และด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ ด้วยคะแนน 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60

ตารางที่ 31 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก คลข.
งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ด้านความพึงพอใจ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.60	มากที่สุด	86.40
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.30	0.65	มากที่สุด	86.00
2) การติดต่อขอรับบริการทำได้อย่างสะดวก	4.29	0.65	มากที่สุด	85.80
3) ขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาระหว่างการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	4.30	0.67	มากที่สุด	86.00
4) มีความเสมอภาคในการจัดลำดับการให้บริการ ก่อน/หลัง	4.32	0.64	มากที่สุด	86.40
5) ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส	4.38	0.65	มากที่สุด	87.60
2. ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.40	0.59	มากที่สุด	88.00
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ที่เหมาะสม และสามารถให้บริการและข้อมูลต่าง ๆ ได้ดี	4.43	0.62	มากที่สุด	88.60
2) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.37	0.64	มากที่สุด	87.40
3) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการให้บริการ/แก้ไขปัญหาต่าง ๆ	4.37	0.67	มากที่สุด	87.40
4) เจ้าหน้าที่มีการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ	4.32	0.70	มากที่สุด	86.40
5) เจ้าหน้าที่สุภาพเป็นกันเอง พร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.50	0.62	มากที่สุด	90.00
3. ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ	4.23	0.63	มากที่สุด	84.60
1) การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน	4.24	0.67	มากที่สุด	84.80
2) การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ สามารถทำได้ง่าย	4.20	0.71	มาก	84.00
3) ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการมีจำนวนที่เหมาะสม	4.22	0.69	มากที่สุด	84.40
4) การจัดรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลการให้บริการมีความเหมาะสม/น่าสนใจ	4.27	0.63	มากที่สุด	85.40
4. ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล	4.35	0.58	มากที่สุด	87.00
1) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับช่วยพัฒนาคุณภาพการทำงานของท่าน/องค์กรของท่าน	4.34	0.66	มากที่สุด	86.80
2) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือถูกต้องตามหลักวิชาการ	4.37	0.60	มากที่สุด	87.40

ตารางที่ 31 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.
งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ (ต่อ)

ด้านความพึงพอใจ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
3) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้ง่ายจริง	4.33	0.65	มากที่สุด	86.60
4) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย	4.37	0.59	มากที่สุด	87.40
5) บริการ/ข้อมูลที่ได้รับตรงตามเวลาที่กำหนด	4.33	0.64	มากที่สุด	86.60
5. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ	4.34	0.61	มากที่สุด	86.80
1) บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิต/ ประสิทธิภาพของท่าน/องค์กรของท่าน	4.33	0.67	มากที่สุด	86.60
2) บริการที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องและใช้ งานได้จริง	4.35	0.66	มากที่สุด	87.00
3) ท่านสามารถนำความรู้/ข้อมูลต่าง ๆ จากบริการที่ได้รับไป ปรับใช้ต่อไปในอนาคต	4.36	0.67	มากที่สุด	87.20
4) ข้อมูลที่ได้รับช่วยพัฒนาคุณภาพการทำงานขององค์กรของท่าน	4.35	0.65	มากที่สุด	87.00
5) ข้อมูลที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง	4.33	0.66	มากที่สุด	86.60
6) ท่านสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจาก ศลช. ไปปรับใช้ในอนาคต	4.32	0.69	มากที่สุด	86.40
ภาพรวม	4.33	0.54	มากที่สุด	86.60

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้วยคะแนน 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล ด้วยคะแนน 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้วยคะแนน 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 และด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ ด้วยคะแนน 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60

เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยของประเภทงานบริการโดยเริ่มจาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นการติดต่อขอรับบริการ ทำได้อย่างสะดวก คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่าประเด็นเจ้าหน้าที่สุภาพเป็นกันเอง พร้อมให้ความช่วยเหลือ เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ พบว่าประเด็นการจัดรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลการให้บริการมีความเหมาะสม/น่าสนใจ เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ สามารถทำได้ง่าย คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล พบว่าประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือถูกต้องตามหลักวิชาการ และบริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับช่วยพัฒนาคุณภาพการทำงานของท่าน/องค์กรของท่าน และประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้ง่ายจริง และบริการ/ข้อมูลที่ได้รับตรงตามเวลาที่กำหนด คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ พบว่าประเด็นท่านสามารถนำความรู้/ข้อมูลต่าง ๆ จากบริการที่ได้รับไปปรับใช้ต่อไปในอนาคต เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นท่านสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจาก ศลช. ไปปรับใช้ในอนาคต คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ส่วนที่ 7.2.3 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการ
ข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ตารางที่ 32 คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.

งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ข้อคำถาม	เกินกว่า ความคาดหวัง		เป็นไปตาม ที่คาดหวัง		ต่ำกว่า ความคาดหวัง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ ศลช.	31	16.32	153	80.53	6	3.16
2. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อ การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของ ศลช.	43	22.63	142	74.74	5	2.63
3. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อ ช่องทางและความสะดวกในการติดต่อกับ ศลช.	30	15.79	152	80.00	8	4.21
4. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อ คุณภาพในการบริการของ ศลช.	44	23.16	139	73.16	7	3.68
5. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของ ศลช.	48	25.26	134	70.53	8	4.21

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้าน
ชีววิทยาศาสตร์มีความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. เป็นไปตามที่คาดหวังในทุกข้อคำถาม โดยสามารถ
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อ กระบวนการ ขั้นตอนการ
ให้บริการของ ศลช. มีจำนวน 153 คิดเป็นร้อยละ 80.53 ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อช่องทางและ
ความสะดวกในการติดต่อกับ ศลช. มีจำนวน 152 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวัง
ต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของ ศลช. มีจำนวน 142 คิดเป็นร้อยละ 74.74 ผลที่ได้รับ
เมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อคุณภาพในการบริการของ ศลช. มีจำนวน 139 คิดเป็นร้อยละ 73.16 และผลที่
ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของ ศลช. มีจำนวน 134 คิดเป็น
ร้อยละ 70.53

ส่วนที่ 7.2.4 ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. งานบริการให้คำปรึกษา
ภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ตารางที่ 33 คะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.
งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ความเชื่อมั่นในบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ ของ คะแนน
1. ท่านเชื่อมั่นว่าบริการต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถนำไปใช้พัฒนา/แก้ไข ปัญหากับหน่วยงานของท่าน	4.18	0.64	มาก	83.60
2. ท่านเชื่อมั่นว่างานบริการที่ได้รับเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ	4.32	0.64	มากที่สุด	86.40
3. ท่านเชื่อมั่นว่าบุคลากรมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม สามารถให้บริการและสนับสนุนหน่วยงานของท่านได้	4.33	0.60	มากที่สุด	86.60
4. ท่านเชื่อมั่นในนโยบายการดำเนินงานของ ศลช. ที่สามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญใน การพัฒนาประเทศ	4.18	0.66	มาก	83.60
5. ท่านเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของ ศลช. ที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ	4.31	0.64	มากที่สุด	86.20
6. ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช. ที่มีความโปร่งใส เปิดเผย และตรวจสอบได้	4.32	0.64	มากที่สุด	86.40
ภาพรวม	4.27	0.56	มากที่สุด	85.40

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์มีความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.27 คิดเป็นร้อยละ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ท่านเชื่อมั่นว่าบุคลากรมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม สามารถให้บริการและสนับสนุนหน่วยงานของท่านได้ ด้วยคะแนน 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ท่านเชื่อมั่นว่างานบริการที่ได้รับเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ และท่านเชื่อมั่นว่างานบริการที่ได้รับเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้วยคะแนน 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 ท่านเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของ ศลช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้วยคะแนน 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 และท่านเชื่อมั่นว่าบริการต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถนำไปใช้พัฒนา/แก้ไขปัญหากับหน่วยงานของท่าน และท่านเชื่อมั่นในนโยบายการดำเนินงานของ ศลช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้วยคะแนน 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60

ส่วนที่ 7.2.5 การสำรวจความคิดเห็นด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการของ ศลช. งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ตารางที่ 34 บริการที่ได้รับจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มี	80	42.11
2. มี	110	57.89
ภาพรวม	190	100.00

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่ที่ได้รับบริการจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 รองลงมาคือ ไม่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11

ตารางที่ 35 บริการที่ได้รับจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางสังคม งานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มี	94	49.47
2. มี	96	50.53
ภาพรวม	190	100.00

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้เข้ารับบริการบริการงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่ที่ได้รับบริการจาก ศลช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางสังคม มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 50.53 รองลงมาคือ ไม่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางสังคม มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 48.64

ส่วนที่ 7.2.6 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่ต้องการให้ ศลช. ดำเนินการหรือปรับปรุง งานบริการให้
คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

ตารางที่ 36 ความถี่และร้อยละสำหรับ จุดเด่นของการบริการที่ได้รับจาก ศลช. งานบริการให้คำปรึกษา
ภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

จุดเด่นของการบริการที่ได้รับจาก ศลช.	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีคุณภาพน่าเชื่อถือ	155	81.58	35	18.42
2. มีการให้บริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	88	46.32	102	53.68
3. มีการให้บริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	92	48.42	98	51.58
4. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	96	50.53	94	49.47
5. อื่น ๆ เช่น มีทุนสนับสนุนงานวิจัย	1	0.53	189	99.47

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดเด่นของการบริการที่ได้รับจาก ศลช. มากที่สุดคือ หน่วยงานมีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 81.58 รองลงมาคือ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี คิดเป็นร้อยละ 50.53 และมีการให้บริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ 48.42

ตารางที่ 37 ความถี่และร้อยละสำหรับ จุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ งานบริการให้คำปรึกษา
ภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์

จุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การให้บริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	25	13.16	165	86.84
2. ความหลากหลายของช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลในการ ให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน	60	31.58	130	68.42
3. การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	103	54.21	87	45.79
4. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ ศลช.	60	31.58	130	68.42
5. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้ข้อมูลหรือ ให้บริการต่าง ๆ	12	6.32	178	93.68
6. อื่น ๆ เช่น ประกาศเรื่องขอทุนวิจัยไม่ชัดเจน เพิ่มเติมการ ประชาสัมพันธ์	10	5.26	180	94.74

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ มากที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการให้บริการต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 54.21 รองลงมาคือ ความหลากหลายของช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลในการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน และช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ ศลช. คิดเป็นร้อยละ 31.58 และการให้บริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 13.16

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
● รายละเอียดการจัดทำโครงการประกาศที่หน้าเว็บไซต์นั้น ไม่มีข้อมูลชัดเจน ทุนวิจัย ขอบเขต รายละเอียดโครงการไม่ชัดเจน	2
● ต้องการให้มีการเน้นเรื่องการตลาดให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น	2
● ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์การขอทุนในการทำวิจัยให้มากกว่านี้ และเพิ่มรายละเอียดใน การจัดทำโครงการให้มากกว่านี้	2
● ต้องการให้มีการสนับสนุนไปต่างประเทศ	2
● เจ้าหน้าที่ของ ศลช. ให้บริการดีมาก มีความกระตือรือร้นให้การให้บริการและการประสานงาน	1
● เนื่องจากโครงการ เป็นโครงการระยะสั้น ควรที่จะมีโครงการมาสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	1
● ต้องการเสนอให้ลงข้อมูลว่ากลุ่มผู้เข้าประชุมคือใครบ้าง มีจำนวนเท่าไร เพื่อสะดวกในการ จัดเตรียมข้อมูล	1
● ต้องการให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนถึงจุดที่มีผลงานในภาคสนามร่วมกับ ผู้ประกอบการ และจนเกิดความมั่นคงในการจัดการ สามารถชักชวนแพทย์พยาบาลเข้า มาร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ต่อไป	1
● ต้องการให้มีการสนับสนุนการออกงานแสดงสินค้าในต่างประเทศ ที่หลากหลายมากขึ้น	1
● ต้องการให้มีการกำหนดการที่ชัดเจนในการจัดงาน	1

บทที่ 5

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1) ประเด็นข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการ พบว่า

- ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ เนื่องจาก ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน และการบริการข้อมูลทางวิชาการ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของ ศลช. ขณะที่เหตุผลในเรื่องของคุณภาพของการให้บริการ เป็นลำดับรองลงมา ดังนั้นประเด็นการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่ควรกำหนดให้เป็นประเด็นการพัฒนา

- ควรให้ความสำคัญต่อการสร้างการจดจำของผู้รับบริการ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่ผู้รับบริการทำการติดต่อ เนื่องจากการระบุข้อมูลหน่วยงานของผู้รับบริการมีความหลากหลายและส่วนใหญ่ไม่สามารถระบุได้ชัดเจน ทำให้ในบางกรณีที่ต้องการทราบในเชิงลึกอาจไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงต่อไปได้

- ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับ ศลช. ผ่านทาง E-Mail โทรศัพท์ และ Web-Site (www.tcels.or.th) ซึ่งถือเป็นช่องทางที่มีความสำคัญและยังคงต้องพัฒนาเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารต่อไป

2) ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.

- ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเช่นกัน ขณะเดียวกันด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ ยังคงเป็นโอกาสที่ควรพัฒนา

- เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยของประเภทงานบริการโดยเริ่มจาก **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นการติดต่อขอรับบริการทำได้สะดวก และประเด็นขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาระหว่างการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

- **ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ** พบว่าประเด็นเจ้าหน้าที่สุภาพเป็นกันเอง พร้อมให้ความช่วยเหลือ เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

- **ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ** พบว่าประเด็นการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ สามารถทำได้ง่าย คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

- **ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล** พบว่าประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือถูกต้องตามหลักวิชาการ เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับช่วยพัฒนาคุณภาพการทำงานของท่าน/องค์กรของท่าน และประเด็นบริการ/ข้อมูลที่ได้รับตรงตามเวลาที่กำหนด คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

- **ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ** พบว่าประเด็นความสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจาก ศลช. ไปปรับใช้ในอนาคต เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นข้อมูลที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.

- ผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. ในภาพรวมเป็นไปตามที่คาดหวังในทุกข้อคำถาม โดยผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ ศลช. เป็นจุดแข็งในการให้บริการ ขณะที่ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อคุณภาพในการบริการของ ศลช. ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ควรกำหนดให้เป็นประเด็นในการพัฒนา

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.

- ผู้เข้ารับบริการมีความเชื่อมั่นจากการรับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดว่างานบริการที่ได้รับเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ขณะที่ความเชื่อมั่นว่าบริการต่าง ๆ ที่ได้รับจาก ศลช. สามารถนำไปใช้พัฒนา/แก้ไขปัญหาให้กับหน่วยงานของผู้รับบริการเป็นประเด็นที่ ศลช. ควรนำไปใช้ในการพิจารณาในการกำหนดโครงการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

4. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความคิดเห็นด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการของ ศลช.

ด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

- ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ที่ได้รับบริการจาก ศลช. เห็นว่ามีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 61.09 ซึ่งถือว่าผู้รับบริการได้เห็นถึงความสำคัญต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในทางเศรษฐกิจเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ศลช. ยังคงมีโอกาสในการพัฒนาที่มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ โดยผู้รับบริการมีความคิดเห็นในประเด็นหลัก ๆ ว่าบริการที่ได้รับมีส่วนช่วยในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ดังนี้

1. **ผลิตภัณฑ์** ได้รับคำแนะนำเพื่อนำมาพัฒนาทั้งในด้านภาพลักษณ์ ประสิทธิภาพ และความน่าเชื่อถือ ที่สามารถนำมาปรับปรุง สร้างโอกาส และต่อยอดในเชิงธุรกิจได้แท้จริง

2. **ศลช.** เชื่อมโยงหน่วยงานให้เป็นเครือข่าย ให้เกื้อกูลกัน ทำให้สามารถส่งเสริมการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน ขยายโอกาสด้านธุรกิจให้เป็นที่รู้จัก สามารถต่อยอดโอกาสทางการค้า ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และมีความเชื่อมั่นจากผู้บริโภค

3. การให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ติดขัด ลดระยะเวลาตลอดจนบางครั้งถึงลดงบประมาณ ช่วยต่อยอดกิจการเติบโตทั้งในและต่างประเทศ และยังมีการติดตามช่วยเหลือต่อเนื่อง เพื่อดูว่าโครงการที่เข้ามาช่วยผู้ประกอบการสำเร็จหรือไม่ ผู้ประกอบการสามารถก้าวไปได้อย่างมั่นใจ ภายใต้การให้บริการของ ศลช.

ด้านมูลค่าเพิ่มทางสังคม

- ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ที่ได้รับบริการจาก ศลช. เห็นว่ามีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการเพิ่มมูลค่าทางสังคม มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 51.36 ซึ่งถือว่าผู้รับบริการได้เห็นถึงความสำคัญต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในทางสังคมเป็นจำนวนมากน้อย อย่างไรก็ตาม ศลช. ยังคงมีโอกาสในการพัฒนาที่มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มทางสังคม โดยผู้รับบริการมีความคิดเห็นในประเด็นหลัก ๆ ว่าบริการที่ได้รับมีส่วนช่วยในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางสังคม ดังนี้

1. การดำเนินการด้านชีววิทยาศาสตร์จะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน มีการสร้างเครือข่าย และพัฒนาบุคลากรและสินค้าเพื่อตอบสนองผู้บริโภคได้
2. ทำให้อุตสาหกรรมการแพทย์ในประเทศมีความมั่นคงมากขึ้น คนในประเทศได้ใช้สินค้าที่ผลิตในประเทศในราคาที่เหมาะสมกับกำลังซื้อของคนไทย
3. สนับสนุนผู้ประกอบการในด้านงบประมาณเพื่อทดสอบประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นการยกระดับความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค
4. ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้ง่ายขึ้น มีการให้บริการทางการแพทย์ที่เป็นประโยชน์ สร้างสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน

5. ปัญหาและอุปสรรคในการเก็บข้อมูล

1. แบบสำรวจสำรวจความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์มีจำนวนข้อคำถามเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกในการให้ข้อมูล
2. รายละเอียดข้อมูลที่ให้กรอกในบางข้อต้องใช้ข้อมูลจากการรับบริการที่ผ่านมา ผู้ตอบอาจหลงลืม ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน
3. ฐานข้อมูลของผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อประสานส่วนหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้ไม่สามารถติดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องได้ในทันที
4. ผู้ให้ข้อมูลขาดแรงจูงใจในการตอบแบบสำรวจ ส่งผลต่อการได้รับข้อมูล

6. ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการสำรวจ

1. ควรพัฒนาเครื่องมือในการสำรวจให้มีความกระชับ และเข้าใจได้ง่าย
2. เพิ่มเติมช่องทางในการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการในการกรอกข้อมูล
3. ทบทวนข้อคำถามที่ทำให้การตอบแบบสำรวจมีความยุ่งยาก หรือไม่สามารถตอบได้ในทันที

4. เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากผู้รับบริการ ศลช. ควรมีมาตรการจูงใจแก่ผู้ให้ข้อมูล เช่น สิทธิพิเศษในการใช้บริการของ ศลช.

5. จัดทำฐานข้อมูลของผู้รับบริการให้มีความทันสมัย สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการส่งเสริมและพัฒนางานด้านต่าง ๆ

7. ข้อเสนอแนะในภาพรวมที่มาจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขอทุนวิจัยให้กับผู้รับบริการ ให้มากขึ้นกว่าเดิมและมีความชัดเจนมากขึ้น

2. ต้องการให้มีการสนับสนุนในเรื่องของการตลาดให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น

3. ต้องการให้มีการพัฒนาด้านความครอบคลุมในการให้บริการ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึง โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาค

4. สร้างความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลให้กับผู้รับบริการโดยเฉพาะในเรื่องของการให้ทุนวิจัย

5. ปรับปรุงการให้รายละเอียดที่ชัดเจน โดยเฉพาะการจัดทำโครงการต่าง ๆ ที่ประกาศทางช่องทางเว็บไซต์

6. ผู้รับบริการต้องการให้มีการสนับสนุนการออกงานแสดงสินค้าในต่างประเทศที่มีความหลากหลายมากขึ้น

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

โครงการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการ

ของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

- 1. บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ
- 2. บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์



ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการ ของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) จัดทำโครงการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้สำหรับประเมินผลตามคำรับรองฯ ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของ ศลช.

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้รับบริการของ ศลช. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของ ศลช. ต่อไป

คำชี้แจง

1. โปรดทำเครื่องหมาย ใน ตามความเป็นจริง

2. หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 6 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช.

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.

ส่วนที่ 5 การสำรวจความคิดเห็นด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการของ ศลช.

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่ต้องการให้ ศลช. ดำเนินการหรือปรับปรุง

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ท่านไม่ต้องระบุชื่อของท่านแต่อย่างใด ผู้สำรวจจะเก็บแบบสอบถามนี้ไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ต่อไป

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ขอขอบคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถาม เรื่อง โครงการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามสภาพความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศลช.

1. อายุ 1) 20 – 29 ปี 2) 30 – 39 ปี
 3) 40 – 49 ปี 4) 50 – 59 ปี
 5) 60 ปีขึ้นไป
2. ระดับการศึกษา
 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 3) ปริญญาโท 4) ปริญญาเอก
 5) อื่น ๆ (ระบุ).....
3. ประเภทของหน่วยงาน
 1) สถาบันการศึกษา 2) โรงพยาบาล
 3) หน่วยงานภาครัฐกิจ 4) ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์
 5) สถาบันวิจัย 6) มูลนิธิ/สมาคม
 7) อื่นๆ (ระบุ).....
4. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1) ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน
 โปรดระบุ สำนัก/ฝ่าย/โปรแกรมที่เป็นผู้ให้บริการกับท่าน.....
 2) การบริการข้อมูลทางวิชาการ
 โปรดระบุ สำนัก/ฝ่าย/โปรแกรมที่เป็นผู้ให้บริการกับท่าน.....
 3) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร
 โปรดระบุ สำนัก/ฝ่าย/โปรแกรมที่เป็นผู้ให้บริการกับท่าน.....
 4) คุณภาพของการให้บริการ
 โปรดระบุ สำนัก/ฝ่าย/โปรแกรมที่เป็นผู้ให้บริการกับท่าน.....
 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
 โปรดระบุ สำนัก/ฝ่าย/โปรแกรมที่เป็นผู้ให้บริการกับท่าน.....
5. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1) E-Mail 2) Web-Site (www.tcols.or.th)
 3) โทรศัพท์ 4) facebook
 5) Group Line 6) กิจกรรมฝึกอบรม/การให้คำปรึกษา

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความพึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
2. การติดต่อขอรับบริการทำได้อย่างสะดวก					
3. ขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาระหว่างการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
4. มีความเสมอภาคในการจัดลำดับการให้บริการ ก่อน/หลัง					
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส					
2. ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่เหมาะสม และสามารถให้บริการและข้อมูลต่าง ๆ ได้ดี					
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการให้บริการ/แก้ไขปัญหาต่าง ๆ					
4. เจ้าหน้าที่มีการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่สุภาพเป็นกันเอง พร้อมให้ความช่วยเหลือ					
3. ด้านช่องทางและความสะดวกในการติดต่อ					
1. การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน					
2. การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ สามารถทำได้ง่าย					
3. ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการมีจำนวนที่เหมาะสม					
4. การจัดรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลการให้บริการมีความเหมาะสม/น่าสนใจ					
4. ด้านคุณภาพในการบริการ/ข้อมูล					
1. บริการ/ข้อมูลที่ได้รับช่วยพัฒนาคุณภาพการทำงานของท่าน/องค์กรของท่าน					
2. บริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือถูกต้องตามหลักวิชาการ					
3. บริการ/ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้ง่ายจริง					
4. บริการ/ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย					
5. บริการ/ข้อมูลที่ได้รับตรงตามเวลาที่กำหนด					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ					
1. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิต/ประสิทธิภาพของท่าน/องค์กรของท่าน					
2. บริการที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องและใช้งานได้จริง					
3. ท่านสามารถนำความรู้/ข้อมูลต่าง ๆ จากบริการที่ได้รับไปปรับใช้ต่อไปในอนาคต					
4. ข้อมูลที่ได้รับช่วยพัฒนาคุณภาพการทำงานขององค์กรของท่าน					
5. ข้อมูลที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง					
6. ท่านสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจาก ศลช. ไปปรับใช้ในอนาคต					

ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจาก ศลช. ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้บริการและความคาดหวังของท่านว่าอยู่ในตัวเลือกใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความคาดหวัง จะแบ่งเป็น 3 ตัวเลือก ดังนี้

- ตัวเลือกที่ 1 หมายถึง เกินกว่าความคาดหวัง
- ตัวเลือกที่ 2 หมายถึง เป็นไปตามที่คาดหวัง
- ตัวเลือกที่ 3 หมายถึง ต่ำกว่าความคาดหวัง

เมื่อท่านเข้ารับบริการกับ ศลช. แล้ว ผลที่ได้รับจากการให้บริการเมื่อเทียบกับความคาดหวังของท่านเป็นอย่างไร			
1. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ ศลช.	เกินกว่าความคาดหวัง <input type="checkbox"/>	เป็นไปตามที่คาดหวัง <input type="checkbox"/>	ต่ำกว่าความคาดหวัง <input type="checkbox"/>
2. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของ ศลช.	เกินกว่าความคาดหวัง <input type="checkbox"/>	เป็นไปตามที่คาดหวัง <input type="checkbox"/>	ต่ำกว่าความคาดหวัง <input type="checkbox"/>
3. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อช่องทางและความสะดวกในการติดต่อกับ ศลช.	เกินกว่าความคาดหวัง <input type="checkbox"/>	เป็นไปตามที่คาดหวัง <input type="checkbox"/>	ต่ำกว่าความคาดหวัง <input type="checkbox"/>
4. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อคุณภาพในการบริการของ ศลช.	เกินกว่าความคาดหวัง <input type="checkbox"/>	เป็นไปตามที่คาดหวัง <input type="checkbox"/>	ต่ำกว่าความคาดหวัง <input type="checkbox"/>
5. ผลที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของ ศลช.	เกินกว่าความคาดหวัง <input type="checkbox"/>	เป็นไปตามที่คาดหวัง <input type="checkbox"/>	ต่ำกว่าความคาดหวัง <input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 4 ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช. ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความพึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

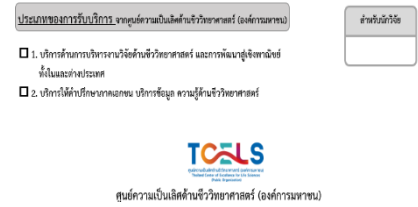
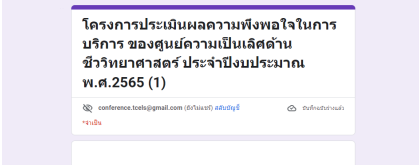


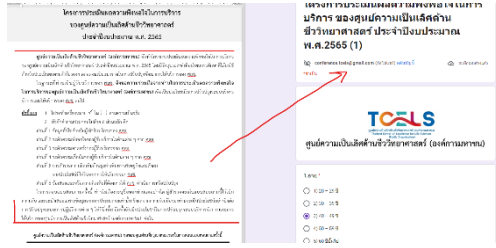
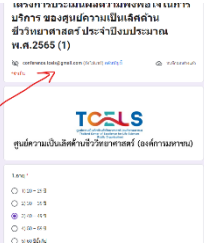
- ระดับ 5 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

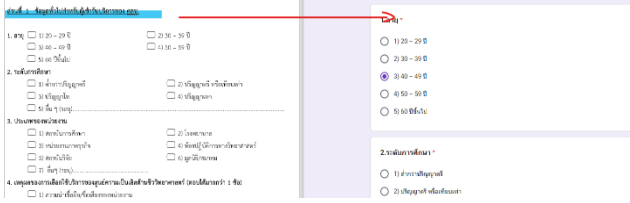
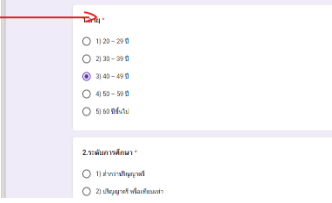
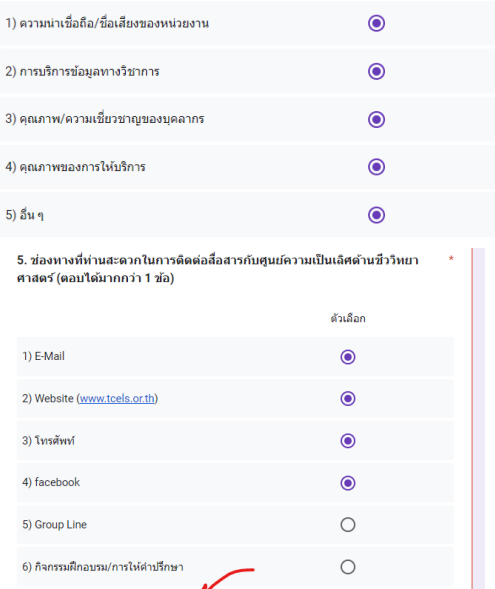
ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จาก ศลช.	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความเชื่อมั่นในบริการ					
1. ท่านเชื่อมั่นว่าบริการต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถนำไปใช้พัฒนา/แก้ไขปัญหาให้กับหน่วยงานของท่าน					
2. ท่านเชื่อมั่นว่างานบริการที่ได้รับเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ					
3. ท่านเชื่อมั่นว่าบุคลากรมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม สามารถให้บริการและสนับสนุนหน่วยงานของท่านได้					
4. ท่านเชื่อมั่นในนโยบายการดำเนินงานของ ศลช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ					
5. ท่านเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของ ศลช. ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ					
6. ท่านเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศลช. ที่มีความโปร่งใส เปิดเผยและตรวจสอบได้					

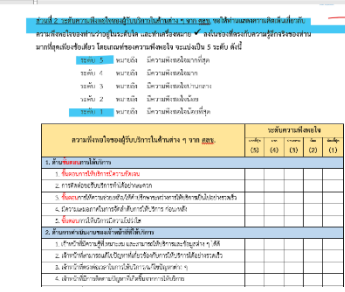
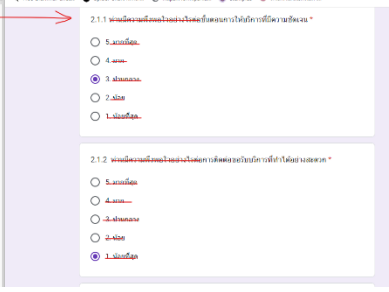
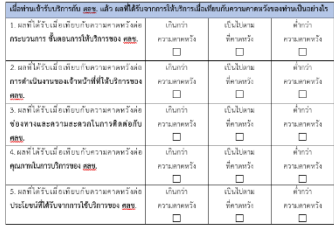
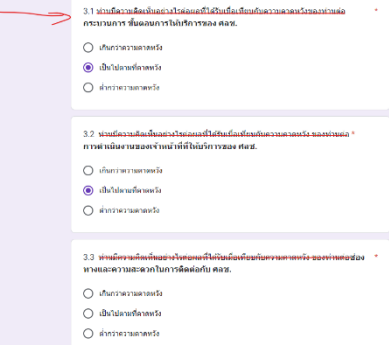
ภาคผนวก ข

ข้อสังเกตและเสนอแนะของกรรมการติดตามการดำเนินงาน
เกี่ยวกับแบบสำรวจรูปแบบ online

ข้อสังเกตและเสนอแนะของกรรมการติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับแบบสำรวจรูปแบบ online วันที่ 13 สิงหาคม 2565

ข้อสังเกต/เสนอแนะ	แบบสำรวจภาคสนาม	แบบสำรวจ online	ที่ปรึกษาดำเนินการแก้ไข ในแบบสอบถามรูปแบบonline : 13.08.65
<p>1. มีความแตกต่างระหว่างแบบฟอร์มไฟล์ word ที่ final ไปเมื่อวันที่ 8.8.65 ในส่วน “ประเภทของการรับบริการ”นี้หากใช้รูปแบบ online ข้อมูลที่ได้กลับมา ไม่ทราบว่าทาง IGP จะแยกทำการวิเคราะห์อย่างไร</p>		<p>ไม่มีเหมือนไฟล์ word</p> 	<p>มีการดำเนินการโดย แยกเป็น 2 link โดยการระบุประเภทเป็น</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (1) หมายถึง บริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) หมายถึง บริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์</p>  <p>ซึ่งจะทำการแยกส่งในแต่ละประเภทตามฐานข้อมูลผู้รับบริการ</p>
<p>2. ในรูปแบบ online ควรมีค่าชี้แจงเหมือนใน word ?</p>			<p><input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการเพิ่มข้อความค่าชี้แจงลงในแบบฟอร์ม Online เช่นเดียวกับแบบสอบถามไฟล์ Word</p>

ข้อสังเกต/เสนอแนะ	แบบสำรวจภาคสนาม	แบบสำรวจ online	ที่ปรึกษาดำเนินการแก้ไข ในแบบสอบถามรูปแบบonline : 13.08.65																						
<p>3. ในรูปแบบ online ควรค้นด้วยแต่ ละส่วนเช่นเดียวกับไฟล์ word เช่น ตัวอย่างที่มี ส่วนที่ 1 ข้อมูล ทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการของ ศสช.</p>			<p>☑ ดำเนินการเพิ่มโดยการแทรกข้อความที่เป็นส่วนเข้า ไปก่อนเริ่มการตอบข้อมูลในแบบสอบถาม “อายุ”</p>																						
<p>4. ในรูปแบบ online ส่วนที่ 1 ข้อ 4 และ ข้อ 5 เมื่อคลิกเลือกแล้วไม่ สามารถลบแก้ไขได้ แต่ถ้าคลิกไม่ ครบทุกช่องจะยังคงปรากฏข้อความ สีแดงด้านล่าง หมายความว่า อย่างไร (!)คำถามนี้ต้องมี 1 คำตอบในแต่ละ แถว</p>	<p>4. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (ตม ได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p>ตัวเลือก</p> <table border="1" data-bbox="792 703 1285 938"> <tr><td>1) ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>2) การบริการข้อมูลทางวิชาการ</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>3) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>4) คุณภาพของการให้บริการ</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>5) อื่น ๆ</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> </table> <p>5. ช่องทางที่หันสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (ตมได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p>ตัวเลือก</p> <table border="1" data-bbox="792 1038 1245 1294"> <tr><td>1) E-Mail</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>2) Website (www.tcelis.or.th)</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>3) โทรศัพท์</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>4) facebook</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>5) Group Line</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>6) กิจกรรมฝึกอบรม/การไปต่างประเทศ</td><td><input type="radio"/></td></tr> </table> <p><input checked="" type="radio"/> สำคัญที่สุดมี 1 คำตอบในแต่ละแถว</p>	1) ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	<input checked="" type="radio"/>	2) การบริการข้อมูลทางวิชาการ	<input checked="" type="radio"/>	3) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	<input checked="" type="radio"/>	4) คุณภาพของการให้บริการ	<input checked="" type="radio"/>	5) อื่น ๆ	<input checked="" type="radio"/>	1) E-Mail	<input checked="" type="radio"/>	2) Website (www.tcelis.or.th)	<input checked="" type="radio"/>	3) โทรศัพท์	<input checked="" type="radio"/>	4) facebook	<input checked="" type="radio"/>	5) Group Line	<input type="radio"/>	6) กิจกรรมฝึกอบรม/การไปต่างประเทศ	<input type="radio"/>		<p>☑ ดำเนินการเพิ่ม โดยแก้ไขตัวเลือกใหม่ ให้สามารถ เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ และสามารถกดส่งได้หากไม่มีการ เลือกตอบทุกข้อ</p>
1) ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	<input checked="" type="radio"/>																								
2) การบริการข้อมูลทางวิชาการ	<input checked="" type="radio"/>																								
3) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	<input checked="" type="radio"/>																								
4) คุณภาพของการให้บริการ	<input checked="" type="radio"/>																								
5) อื่น ๆ	<input checked="" type="radio"/>																								
1) E-Mail	<input checked="" type="radio"/>																								
2) Website (www.tcelis.or.th)	<input checked="" type="radio"/>																								
3) โทรศัพท์	<input checked="" type="radio"/>																								
4) facebook	<input checked="" type="radio"/>																								
5) Group Line	<input type="radio"/>																								
6) กิจกรรมฝึกอบรม/การไปต่างประเทศ	<input type="radio"/>																								

ข้อสังเกต/เสนอแนะ	แบบสำรวจภาคสนาม	แบบสำรวจ online	ที่ปรึกษาดำเนินการแก้ไข ในแบบสอบถามรูปแบบonline : 13.08.65
<p>5. ในส่วนที่ 2 ก็เช่นเดียวกันที่ในรูปแบบ online ควรมีหัวข้อ และรายละเอียดของ 1 – 5 อธิบายไว้ในตอนแรก เพื่อที่ในข้อย่อยจะได้ไม่ต้องใส่ข้อมูลซ้ำๆ ทำให้มี text เยอะไปหมด</p>			<p>☑ ดำเนินการเพิ่ม โดยการเพิ่ม ข้อความ ส่วนที่ 2 และ คำอธิบายระดับ เข้าไป และปรับตัวเลือกใหม่ ให้มีข้อความตามในแบบสอบถาม</p>
<p>6. ในส่วนที่ 3 ก็เช่นเดียวกัน เพิ่มหัวข้อในรูปแบบ online เพื่อที่จะสามารถตัดข้อความ text ที่ซ้ำๆ</p>			<p>☑ ดำเนินการเพิ่ม โดยการเพิ่ม ข้อความ ส่วนที่ 3 และ คำอธิบายระดับ เข้าไป และปรับตัวเลือกใหม่ ให้มีข้อความตามในแบบสอบถาม</p>

ข้อสังเกต/เสนอแนะ

แบบสำรวจภาคสนาม

แบบสำรวจ online

ที่ปรึกษาดำเนินการแก้ไข
ในแบบสอบถามรูปแบบonline : 13.08.65

7. ในส่วนที่ 4 ก็เช่นเดียวกัน เพิ่มหัวข้อในรูปแบบ online เพื่อที่จะสามารถตัดข้อความ text ที่ซ้ำๆ

ส่วนที่ 4 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ส่งมา ว่า ถูก ผิด หากมีข้อความผิดพลาด กรุณาแจ้งให้ทราบโดยด่วน

ส่วนที่ 4 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ส่งมา ว่า ถูก ผิด หากมีข้อความผิดพลาด กรุณาแจ้งให้ทราบโดยด่วน

ความถี่ของผู้ใช้บริการในสิ่งต่าง ๆ จาก ๑๕๕	ระดับความถี่เฉลี่ย		
	(5)	(4)	(3)
1. สามารถนำบริการไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
2. สามารถนำบริการไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
3. สามารถนำบริการไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
4. สามารถนำบริการไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
5. สามารถนำบริการไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ			

4.1 ท่านมีความเชื่อมั่นอย่างไรต่อบริการต่าง ๆ ที่ได้รับบริการภายใต้หน่วยงานนี้

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

4.2 ท่านมีความเชื่อมั่นอย่างไรต่อบริการใดที่ท่านเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ

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

4.3 ท่านมีความเชื่อมั่นอย่างไรต่อผลการดำเนินงานที่ท่านสามารถที่จะนำเสนอ

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

☑ ดำเนินการเพิ่ม โดยการเพิ่ม ข้อความ ส่วนที่ 4 และคำอธิบายระดับ เข้าไป และปรับตัวเลือกใหม่ ให้มีข้อความตามในแบบสอบถาม

8. ในส่วนที่ 5 ก็เช่นเดียวกัน เพิ่มหัวข้อในรูปแบบ online !! เมื่อทดลองเลือกตอบไม่มีในข้อ 5.1 แล้ว แต่ก็ยังสามารถพิมพ์ข้อความในข้อ 5.1.1 ได้ เช่นเดียวกับข้อ 5.2 ลักษณะนี้จะกระทบกับการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ?

ส่วนที่ 5 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ส่งมา ว่า ถูก ผิด หากมีข้อความผิดพลาด กรุณาแจ้งให้ทราบโดยด่วน

ส่วนที่ 5 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ส่งมา ว่า ถูก ผิด หากมีข้อความผิดพลาด กรุณาแจ้งให้ทราบโดยด่วน

ความถี่ของผู้ใช้บริการในสิ่งต่าง ๆ จาก ๑๕๕	ระดับความถี่เฉลี่ย		
	(5)	(4)	(3)
1. สามารถนำบริการไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
2. สามารถนำบริการไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
3. สามารถนำบริการไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
4. สามารถนำบริการไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
5. สามารถนำบริการไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ			

5.1 บริการที่ท่านได้รับจาก สอช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่านในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจหรือไม่

มี (หากตอบ "มี" ไปยังข้อ 5.1.1)
ไม่มี (หากตอบว่า "ไม่มี" ไปยังข้อ 5.2)

5.1.1 บริการที่ท่านได้รับจาก สอช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่านในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจหรือไม่

หากท่านตอบว่า มี โปรดระบุเหตุผล
test test test

5.2 บริการที่ท่านได้รับจาก สอช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่านในการเพิ่มมูลค่าทางสังคมหรือไม่

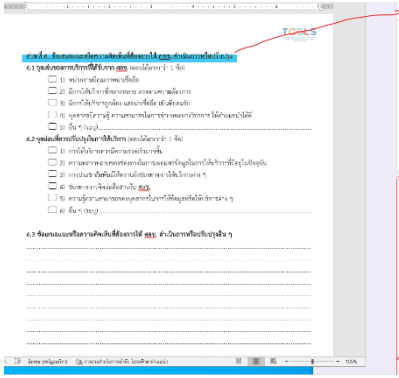
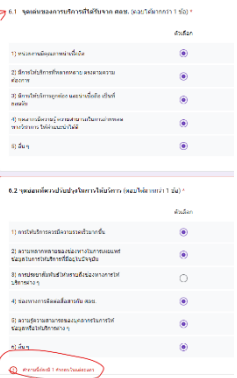
มี (หากตอบ "มี" ไปยังข้อ 5.2.1)
ไม่มี (หากตอบว่า "ไม่มี" ไปยังข้อ 6.1)

5.2.1 บริการที่ท่านได้รับจาก สอช. มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่านในการเพิ่มมูลค่าทางสังคมหรือไม่

หากท่านตอบว่า มี โปรดระบุเหตุผล
test test

☑ 1. ดำเนินการเพิ่ม โดยการเพิ่ม ข้อความ ส่วนที่ 5 และ

☑ 2. ดำเนินการแก้ไข โดยการกำหนดว่าหากมีการตอบข้อ 5.1 และเลือก มี ให้ข้ามไปตอบข้อ 5.1.5 และหากตอบว่า ไม่มี ให้ข้ามไปตอบข้อ 5.2 โดยการทำงานของ 5.2 ก็คล้ายกัน หากตอบ มี ให้ข้ามไปตอบ 5.2.1 หากตอบว่า ไม่มี ให้ข้ามไปตอบข้อ 6.1

ข้อสังเกต/เสนอแนะ	แบบสำรวจภาคสนาม	แบบสำรวจ online	ที่ปรึกษาดำเนินการแก้ไข ในแบบสอบถามรูปแบบonline : 13.08.65
<p>9. ในส่วนที่ 6 ก็เช่นเดียวกัน เพิ่มหัวข้อในรูปแบบ online เมื่อคลิกเลือกแล้วไม่สามารถลบแก้ไขได้ แต่ถ้าคลิกไม่ครบทุกช่องจะยังคงปรากฏข้อความสีแดงด้านล่าง หมายความว่าอย่างไร (!) คำถามนี้ต้องมี 1 คำตอบในแต่ละแถว</p>			<p> <input checked="" type="checkbox"/> 1. ดำเนินการเพิ่ม โดยการเพิ่ม ข้อความ ส่วนที่ 6 <input checked="" type="checkbox"/> 2. ดำเนินการแก้ไข โดยการแก้ไขตัวเลือกใหม่ ให้สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ และสามารถกดส่งได้หากไม่มีการเลือกตอบทุกข้อ </p>

ข้อสังเกต/เสนอแนะ

ที่ศึกษาดำเนินการแก้ไข

ในแบบสอบถามรูปแบบ online : 13.08.65

สำคัญมาก!!! เมื่อเลือกตอบครบทุกข้อแล้ว และทดลองกดส่ง แต่ส่งไม่ผ่าน เนื่องจากในข้อที่เปิดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก บังคับให้คลิกทั้งหมดจนกว่า ข้อความ (!)..... จะหายไป จึงจะสามารถกดส่งได้ หากแบบฟอร์มเป็นแบบนี้ จะกระทบข้อมูลทั้งหมดนะคะ นอกจากนั้นยังพบว่า email เดิมสามารถเข้าไปตอบแบบสอบถามได้มากกว่า 1 ครั้งโดยไม่มีการล๊อคระบบด้วย

	ตัวเลือก
1) E-Mail	<input checked="" type="radio"/>
2) Website (www.tcels.or.th)	<input type="radio"/>
3) โทรศัพท์	<input type="radio"/>
4) facebook	<input type="radio"/>
5) Group Line	<input type="radio"/>
6) กิจกรรมสภากอปรวม/การใช้คำปรึกษา	<input type="radio"/>

คำถามนี้ต้องดี 1 คำตอบในแต่ละแถว

1. แก้ไขให้มีการกดส่งได้ หากตอบในข้อที่เลือกตอบ มากกว่า 1 ข้อ โดยไม่จำเป็นต้องตอบทุกข้อ
2. สำหรับการตั้งค่าให้ตอบได้แค่ 1 ครั้ง และไม่สามารถแก้ไขคำตอบได้ หากกำหนดการตั้งค่าแบบนี้ ผู้ตอบที่สามารถตอบแบบสอบถามได้นั้น ต้องเป็นผู้ที่มีอีเมลของ G-Mail เท่านั้น โดยได้ทำการทดลองกำหนดการตั้งค่าใน link (1) ประเภทงานบริการด้านการบริหารงานวิจัยด้านชีววิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์ ทั้งในและต่างประเทศ

ขณะที่ ประเภทงานบริการให้คำปรึกษาภาคเอกชน บริการข้อมูล ความรู้ด้านชีววิทยาศาสตร์ link (2) ได้กำหนดการตั้งค่าแบบเดิม เพราะมีความประสงค์จะให้ผู้ใช้งานที่มีอีเมลของค่ายอื่นๆ สามารถตอบแบบสอบถามได้ เช่น Hotmail Yahoo เป็นต้น ทั้งนี้ได้เพิ่มการกรอกข้อมูลอีเมล เพื่อใช้ในการกรองข้อมูลการตอบแบบสอบถาม ด้วยการตัดข้อมูลผู้ตอบที่ใช้อีเมลซ้ำกันและตอบมาหลายรอบ ก่อนการนำข้อมูลไปวิเคราะห์

ทั้งนี้ วิธีกำหนด ทั้ง 2 แบบ มีข้อดี ข้อเสีย ที่แตกต่างกัน **โดยที่ปรึกษามองว่า การใช้ในรูปแบบที่ 2 มีความเหมาะสมกว่า** ในกรณีที่ส่งให้กับผู้ตอบเป็นจำนวนมากๆ *****เมื่อมีการพิจารณากำหนดการใช้งานในรูปแบบใดแล้ว **ที่ปรึกษาจะทำการกำหนดรูปแบบการใช้งานเป็นแบบเดียวกันอีกครั้ง** เพื่อใช้งานเก็บข้อมูลต่อไป

ภาคผนวก ค

คะแนนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้รับบริการ

คะแนนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้รับบริการ

1. คะแนนค่าความเชื่อมั่นส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ จาก ศลข.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	76.9
	Excluded ^a	9	23.1
	Total	39	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.972	25

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
B2.1.1	4.60	.563	30
B2.1.2	4.47	.629	30
B2.1.3	4.47	.629	30
B2.1.4	4.53	.629	30
B2.1.5	4.67	.606	30
B2.2.1	4.63	.490	30
B2.2.2	4.67	.547	30
B2.2.3	4.67	.547	30
B2.2.4	4.57	.626	30
B2.2.5	4.70	.466	30
B2.3.1	4.43	.568	30
B2.3.2	4.40	.563	30
B2.3.3	4.53	.507	30
B2.3.4	4.47	.507	30
B2.4.1	4.67	.547	30
B2.4.2	4.60	.563	30
B2.4.3	4.63	.556	30
B2.4.4	4.63	.490	30

	Mean	Std. Deviation	N
B2.4.5	4.60	.563	30
B2.5.1	4.60	.563	30
B2.5.2	4.57	.504	30
B2.5.3	4.53	.507	30
B2.5.4	4.50	.509	30
B2.5.5	4.43	.568	30
B2.5.6	4.57	.568	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B2.1.1	109.53	104.809	.828	.970
B2.1.2	109.67	103.264	.862	.970
B2.1.3	109.67	102.920	.890	.970
B2.1.4	109.60	103.490	.843	.970
B2.1.5	109.47	103.637	.864	.970
B2.2.1	109.50	106.328	.802	.970
B2.2.2	109.47	104.878	.848	.970
B2.2.3	109.47	106.120	.733	.971
B2.2.4	109.57	104.461	.767	.971
B2.2.5	109.43	107.151	.757	.971
B2.3.1	109.70	106.976	.627	.972
B2.3.2	109.73	107.789	.561	.972
B2.3.3	109.60	107.559	.651	.971
B2.3.4	109.67	107.471	.660	.971
B2.4.1	109.47	105.430	.797	.970
B2.4.2	109.53	104.809	.828	.970
B2.4.3	109.50	105.293	.795	.970
B2.4.4	109.50	105.569	.880	.970
B2.4.5	109.53	104.740	.834	.970
B2.5.1	109.53	105.292	.784	.970
B2.5.2	109.57	107.220	.690	.971
B2.5.3	109.60	107.834	.624	.972
B2.5.4	109.63	108.309	.577	.972
B2.5.5	109.70	107.183	.609	.972
B2.5.6	109.57	106.599	.660	.971

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
114.13	114.671	10.708	25

2. คะแนนค่าความเชื่อมั่นส่วนที่ 4 ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่างๆ จาก คลข.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	76.9
	Excluded ^a	9	23.1
	Total	39	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
D4.1	4.40	.563	30
D4.2	4.53	.629	30
D4.3	4.43	.504	30
D4.4	4.23	.679	30
D4.5	4.40	.621	30
D4.6	4.30	.702	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D4.1	21.90	7.541	.629	.920
D4.2	21.77	6.668	.844	.892
D4.3	21.87	7.568	.715	.911
D4.4	22.07	6.616	.781	.901
D4.5	21.90	6.852	.789	.900
D4.6	22.00	6.276	.862	.889

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26.30	9.803	3.131	6

3. คะแนนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	76.9
	Excluded ^a	9	23.1
	Total	39	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.974	31

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
B2.1.1	4.60	.563	30
B2.1.2	4.47	.629	30
B2.1.3	4.47	.629	30
B2.1.4	4.53	.629	30
B2.1.5	4.67	.606	30
B2.2.1	4.63	.490	30
B2.2.2	4.67	.547	30
B2.2.3	4.67	.547	30
B2.2.4	4.57	.626	30
B2.2.5	4.70	.466	30
B2.3.1	4.43	.568	30
B2.3.2	4.40	.563	30
B2.3.3	4.53	.507	30
B2.3.4	4.47	.507	30
B2.4.1	4.67	.547	30
B2.4.2	4.60	.563	30
B2.4.3	4.63	.556	30

B2.4.4	4.63	.490	30
B2.4.5	4.60	.563	30
B2.5.1	4.60	.563	30
B2.5.2	4.57	.504	30
B2.5.3	4.53	.507	30
B2.5.4	4.50	.509	30
B2.5.5	4.43	.568	30
B2.5.6	4.57	.568	30
D4.1	4.40	.563	30
D4.2	4.53	.629	30
D4.3	4.43	.504	30
D4.4	4.23	.679	30
D4.5	4.40	.621	30
D4.6	4.30	.702	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B2.1.1	135.83	161.661	.814	.973
B2.1.2	135.97	159.413	.871	.972
B2.1.3	135.97	158.999	.898	.972
B2.1.4	135.90	160.093	.826	.972
B2.1.5	135.77	160.323	.843	.972
B2.2.1	135.80	163.269	.808	.973
B2.2.2	135.77	161.495	.852	.972
B2.2.3	135.77	163.426	.709	.973
B2.2.4	135.87	160.602	.797	.973
B2.2.5	135.73	164.547	.742	.973
B2.3.1	136.00	163.724	.659	.973
B2.3.2	136.03	165.068	.570	.974
B2.3.3	135.90	165.403	.611	.974
B2.3.4	135.97	165.275	.621	.974
B2.4.1	135.77	162.668	.765	.973
B2.4.2	135.83	161.592	.819	.973
B2.4.3	135.80	162.510	.763	.973
B2.4.4	135.80	162.372	.882	.972
B2.4.5	135.83	161.592	.819	.973

B2.5.1	135.83	162.351	.764	.973
B2.5.2	135.87	164.326	.701	.973
B2.5.3	135.90	165.334	.616	.974
B2.5.4	135.93	166.133	.552	.974
B2.5.5	136.00	164.414	.610	.974
B2.5.6	135.87	163.430	.680	.973
D4.1	136.03	164.033	.643	.973
D4.2	135.90	161.403	.741	.973
D4.3	136.00	165.379	.617	.974
D4.4	136.20	160.510	.736	.973
D4.5	136.03	163.275	.628	.974
D4.6	136.13	160.740	.696	.973

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
140.43	173.633	13.177	31