

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	1
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	1
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 รายละเอียดกิจกรรมและระยะเวลาดำเนินงาน	3
1.6 การส่งมอบงาน	4
1.7 การเบิกจ่ายเงิน	4
บทที่ 2 ขอบเขตการศึกษา และวิธีการดำเนินการวิจัย	5
2.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	5
2.2 ขอบเขตและแนวทางการดำเนินงาน	5
2.2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ	5
2.2.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	9
2.2.3 ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ	10
2.2.4 ขอบเขตงานบริการที่จะสำรวจ	10
2.2.5 ขอบเขตด้านตัวแปร	11
2.3 วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)	11
2.3.1 เครื่องมือในการสำรวจ	11
2.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	11
2.3.3 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล	13
2.3.4 การวิเคราะห์	14
2.3.5 การแปลผลและการเขียนรายงาน	16
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	17
3.1 สรุปผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม	17
3.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม	17
3.2 รายละเอียดผลการสำรวจความคาดหวังเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละงานบริการ	19
3.2.1 การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	19
3.2.2 กลุ่มผู้ใช้บริการทางวิชาการ	25
3.2.3 การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ	49

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก

- ภาคผนวก 1 แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการประชุมวิชาการ วัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8 ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
- ภาคผนวก 2 แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการอบรม หลักสูตรระยะสั้นจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่
1. หลักสูตร Chromatography for Vaccine Production
 2. หลักสูตร Filtration technique ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
- ภาคผนวก 3 แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการอบรม หลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคทั้งหมด 7 รุ่น ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
- ภาคผนวก 4 แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในองค์ประกอบที่ 4 Innovation Base ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ” ซึ่งเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับ และเพื่อให้ผลการสำรวจมีความเป็นกลาง ได้รับการยอมรับว่ามีความถูกต้องทางวิชาการ และเป็นธรรมแก่องค์การมหาชนที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ให้องค์กรมหาชนจัดหาผู้ประเมินภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการประเมินผลตามคำรับรองฯ ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจและการรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน และกลุ่มผู้ใช้บริการวิชาการ นับเป็นช่องทางสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากเหตุผลดังกล่าว จึงได้จัดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จตามตัวชี้วัด ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเป็นตัวชี้วัดภายใต้องค์ประกอบที่ 4 Innovation Base ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ”
- 1.2.2 เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ และนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ สวช. ในปีต่อไป

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

- 1.3.1 ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และจัดทำกรอบแนวทางการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 1.3.2 จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคาดหวังต่อการบริการของ สวช. ประเด็นต่าง ๆ ได้แก่
 - 1.3.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.3.2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- 1.3.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.3.2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 1.3.3 ทำการสำรวจและประเมินกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการทั้งสิ้น 813 ราย (โดยประมาณ) แบ่งเป็นจำนวน 2 กลุ่มงานบริการหลัก ดังนี้
 - 1.3.3.1 กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 รวมทั้งสิ้น 9 ราย ประกอบด้วยทุนวิจัย 6 ราย และทุนดำเนินการ 3 ราย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)
 - 1.3.3.2 กลุ่มผู้ใช้บริการวิชาการ ได้แก่
 - ผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ไม่น้อยกว่า 300 คน (ประมาณการณ์ร้อยละ 60 ของผู้เข้าอบรม) ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามในงาน
 - ผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้นรวมทั้งสิ้น 127 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้เข้าอบรมจาก 2 หลักสูตร ได้แก่
 - หลักสูตร Chromatography for Vaccine Production กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายทั้งสิ้น 74 คน โดยแบ่งเป็น
 - การอบรมวันที่ 27-28 มีนาคม 2560 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย 50 คน
 - การอบรมวันที่ 29 มีนาคม 2560 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย 24 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
 - หลักสูตร Filtration technique อบรมวันที่ 15-17 พฤษภาคม 2560 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย 30-40 คน ใช้วิธีการทบทวนแบบสอบถามหลังอบรมแล้วเสร็จ
 - ผู้เข้าอบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค รวม 7 รุ่น กลุ่มเป้าหมายรุ่นละ 30 – 40 คน รวมกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายทั้งสิ้น 250 คน การจัดเก็บข้อมูลใช้วิธีการแจกแบบสอบถามหลังการอบรมเสร็จ สำหรับหลักสูตรที่จัดไปแล้ว ให้ใช้วิธีการโทรศัพท์สัมภาษณ์
- ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย เป็นการจัดเก็บข้อมูลผู้เข้าอบรมทุกรายตามจริง
- 1.3.4 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้จากการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 รวมถึงข้อจำกัดต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ สวช.
- 1.3.5 นำส่งรายงานและชี้แจงสรุปผลการประเมินแก่ผู้บริหารสถาบัน

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สวช. และผลการประเมินที่จะนำไปใช้ในการวัดความสำเร็จตามตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ” ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเป็นตัววัดความสำเร็จขององค์กรมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ
- 1.4.2 ข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้รับบริการ ที่จะไปจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สวช. ในปีต่อ ๆ ไปให้ดียิ่งขึ้น

1.5 รายละเอียดกิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงาน

โครงการมีระยะเวลาดำเนินการ 180 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยมีกิจกรรมตามแผน ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลา (วัน)					
	30	60	90	120	150	180
1. ศึกษารายละเอียด รูปแบบ และวัตถุประสงค์ของกิจกรรมงานบริการต่างๆ	■					
2. ออกแบบสอบถามและเครื่องมือการสำรวจความพึงพอใจ	■					
3. นำเสนอเครื่องมือการสำรวจความพึงพอใจต่อผู้บริหารและคณะกรรมการบริหาร	■					
4. จัดส่งรายงานขั้นต้น (Inception Report)		■				
5. ดำเนินการสำรวจและจัดเก็บข้อมูล		■				
6. ประมวลผลข้อมูลและจัดทำรายงาน					■	
7. จัดส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)					■	
8. นำเสนอผลต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหาร เพื่อรับฟังประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ						■
9. ดำเนินการแก้ไขตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ (ถ้ามี) และจัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)						■

1.6 การส่งมอบงาน

กำหนดส่งมอบงานเป็น 3 งวด ที่ปรึกษาจะส่งมอบงานโดยจัดทำเป็นหนังสือส่งมอบงานภายใน 7 วันนับแต่ครบกำหนดส่งมอบงานแต่ละงวด ดังนี้

งวดที่ 1 ประกอบด้วยรายงานขั้นต้น (Inception Report) มีสาระสำคัญ ประกอบด้วยแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นสำรวจ ระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ ออกแบบเครื่องมือสำรวจ วิธีดำเนินการสำรวจของการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลผลิตจัดพิมพ์เป็นภาษาไทยจำนวน 10 ชุด และ CD-Rom จำนวน 1 ชุด ส่งมอบงานภายใน 45 วัน โดยนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง พร้อมทั้งนำเสนอขอความเห็นชอบกรอบแนวทางกับจากคณะกรรมการบริหาร สวช.

งวดที่ 2 ประกอบด้วยร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) โดยมีเนื้อหาของรายงานอย่างน้อยต้องประกอบด้วย รายงานผลการสำรวจ กรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการส่งมอบงานภายใน 150 วัน โดยนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง พร้อมทั้งนำเสนอผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการบริหาร สวช. โดยผลผลิตจัดพิมพ์เป็นภาษาไทยจำนวน 10 ชุด พร้อม CD-Rom จำนวน 1 ชุด

งวดที่ 3 รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวน 10 เล่ม โดยมีสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) ที่รวบรวมรายละเอียดตามรายงานการสำรวจฉบับสมบูรณ์ โดยเนื้อหาของรายงานต้องประกอบด้วย รายละเอียดผลการสำรวจฯ ทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในขอบเขตการดำเนินงาน รวมทั้งได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะที่ได้จากคณะกรรมการฯ และปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญา พร้อมทั้งส่งมอบงานทั้งหมดตามขอบเขตที่จะจ้างภายใน 180 วัน โดยนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง โดยผลผลิตจัดพิมพ์เป็นภาษาไทยจำนวน 10 ชุด พร้อม CD-Rom จำนวน 1 ชุด

1.7 การเบิกจ่ายเงิน

งวดที่ 1 จะทำการเบิกจ่ายร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด ภายหลังจากผู้ว่าจ้างได้ทำการตรวจรับงานที่ส่งมอบตามงวดที่ 1 ได้ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา

งวดที่ 2 จะทำการเบิกจ่ายร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด ภายหลังจากผู้ว่าจ้างได้ทำการตรวจรับงานที่ส่งมอบตามงวดที่ 2 ได้ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา

งวดที่ 3 จะทำการเบิกจ่ายร้อยละ 60 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด ภายหลังจากผู้ว่าจ้างได้ทำการตรวจรับงานที่ส่งมอบตามงวดที่ 3 ได้ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา

บทที่ 2

ขอบเขตการศึกษา และวิธีการดำเนินการวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

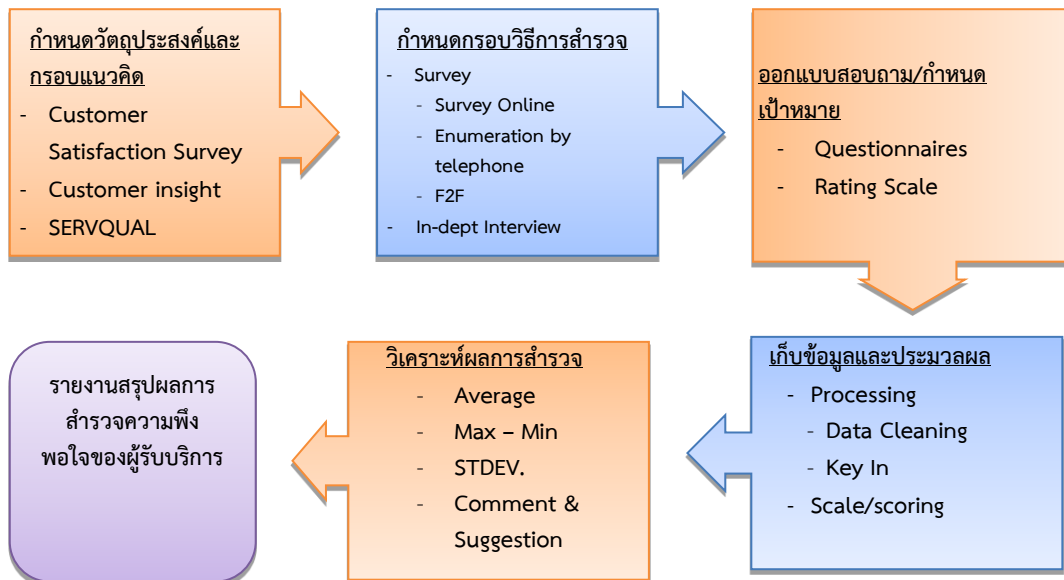
1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สวช.
2. เพื่อให้ทราบถึงระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สวช. ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
3. เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ กับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงได้อย่างถูกต้อง
4. เพื่อให้ทราบถึงข้อเสนอแนะหรือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้ สวช. พัฒนาปรับปรุงและมีบริการเพิ่มเติม

2.2 ขอบเขตและแนวทางการดำเนินงาน

การสำรวจข้อมูลผู้ใช้บริการของ สวช. ที่ปรึกษาเสนอขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

2.2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ

แผนภาพที่ 2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจฯ



ที่ปรึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยและกรอบการสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจำเป็นตรงตามวัตถุประสงค์ของ สวช. มากที่สุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

❖ ระเบียบวิธีวิจัย

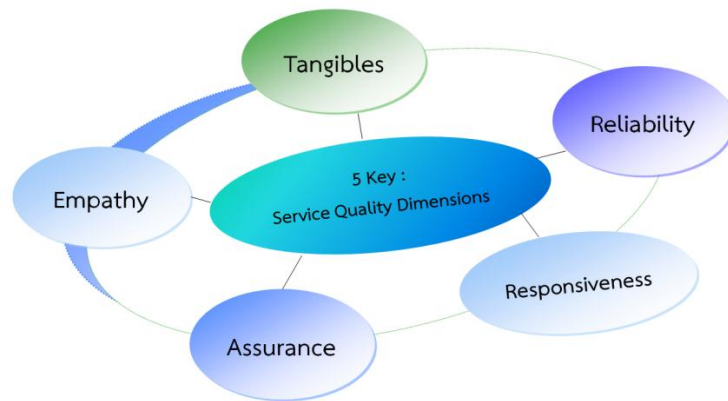
ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบ Quali-Quant Technique ซึ่งเป็นการผสมผสานเทคนิคการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพประกอบกัน เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุมประเด็นในภาพกว้าง (Macro Aspect) และมีรายละเอียดในแนวลึก (Micro Aspect) โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อมูลพื้นฐาน เช่น การบริการประเภทต่างๆ ชั้นตอนและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการบริการ ผลผลิตและผลลัพธ์ที่คาดหวังของแต่ละงานบริการ จำนวนและคุณลักษณะของกลุ่มผู้รับบริการประเภทต่างๆ ผลการสำรวจและวิเคราะห์ในอดีต

หลังจากนั้น จะทำการกำหนดรูปแบบและวิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูล ออกแบบสอบถามและประเด็นคำถาม เพื่อค้นหาความต้องการในส่วนลึกของผู้รับบริการ (Customer insight) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความสำคัญ มีผลกระทบสูงต่อระดับความพึงพอใจของงานบริการ หลังจากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแบบสอบถาม และดำเนินการจัดเก็บข้อมูล หลังจากนั้นจะทำการประมวลผล วิเคราะห์ผลการสำรวจต่อไป

❖ กรอบความคิดในการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.2

แผนภาพที่ 2.2 ปัจจัย 5 ประการที่กำหนดคุณภาพการบริการตามกรอบแนวคิดของ SERVQUAL (Parasuman, Zeithaml & Berry , 1990)



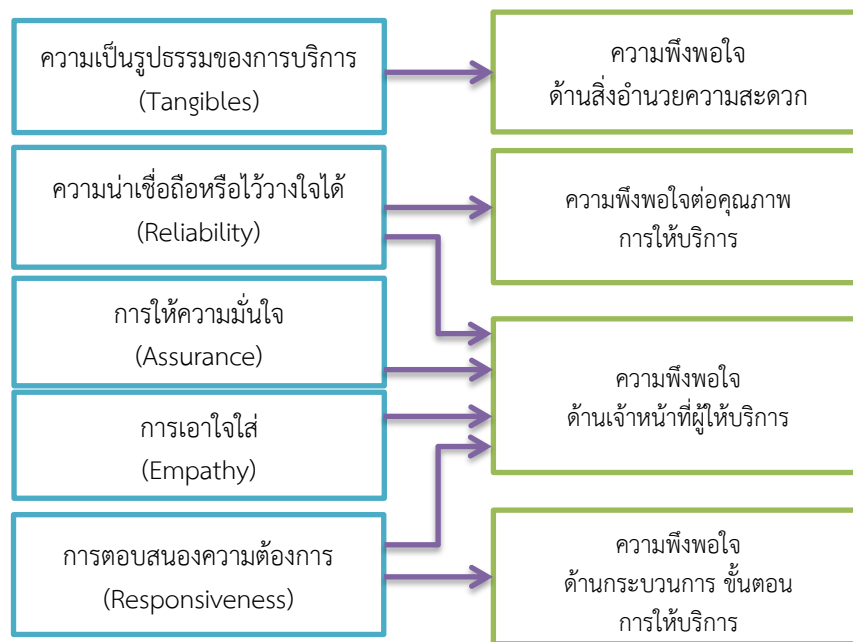
โดยปัจจัยแต่ละด้านประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) เป็นสิ่งที่สัมผัสได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกสบาย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เอกสารข้อมูล เป็นต้น
2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ

3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ
4. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ คำนึงถึงจิตใจและความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ
5. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อม สามารถตอบสนองได้อย่างทันที่

จาก 5 ปัจจัยดังกล่าว จะเห็นว่ามีผลสอดคล้องกับประเด็นการสำรวจความพึงพอใจหน่วยงานรัฐ 4 หัวข้อ ดังนี้

แผนภาพที่ 2.3 ความเชื่อมโยงของปัจจัยตามกรอบแนวคิด SERVQUAL กับประเด็นการสำรวจ



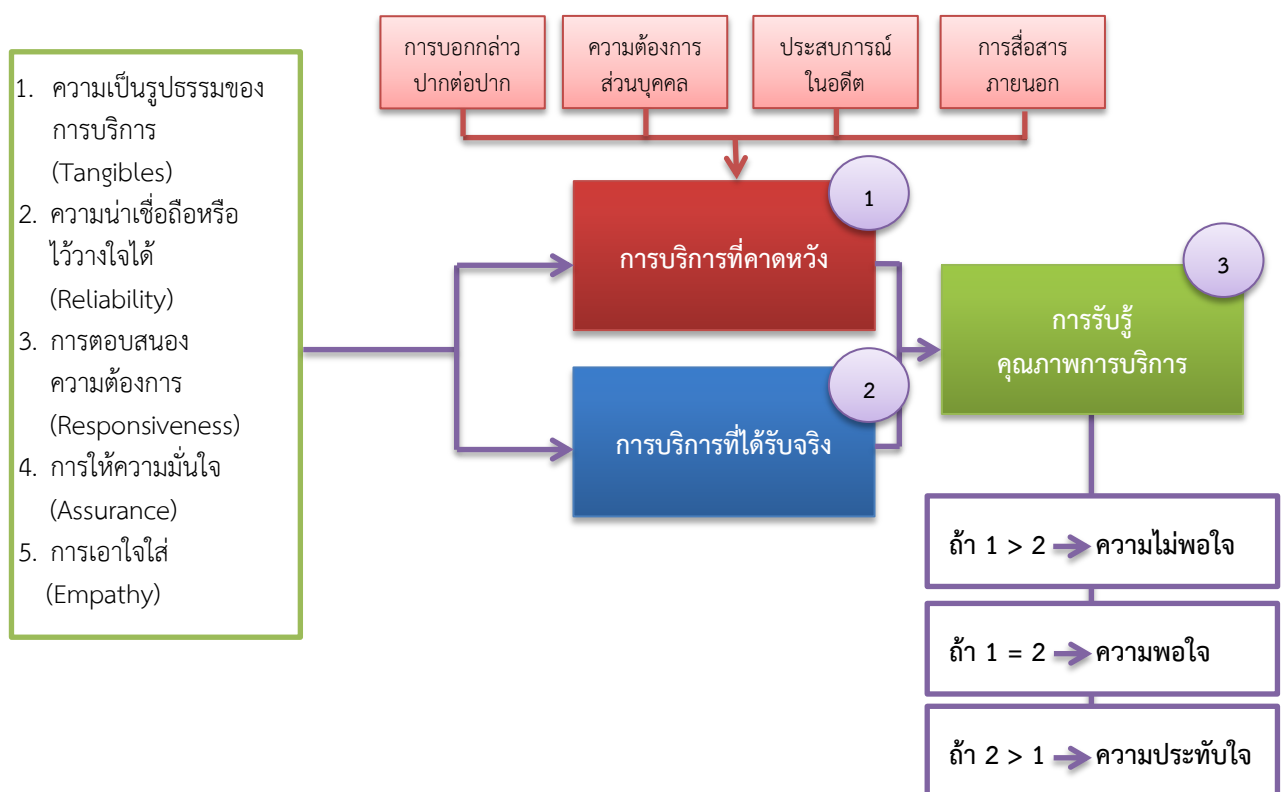
Parasuraman ซึ่งเป็นผู้พัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of Communications) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลมากสำหรับการค้นหาข้อมูลการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่จับต้องได้ยาก โดยหากผู้ที่มารับบริการได้ยินจากผู้เคยมารับบริการรายอื่นว่าบริการดี ก็จะมี ความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีด้วย
2. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs and Preference) เป็นปัจจัยในเรื่องของรสนิยมและความต้องการส่วนบุคคลที่มาจากพื้นฐานด้านการศึกษา สังคม ครอบครัวยุควัฒนธรรม เป็นต้น การมีพื้นฐานและรสนิยมที่ต่างกันก็มีความคาดหวังแตกต่างกัน
3. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์จากการเคยมาใช้บริการของหน่วยงานเดิมในอดีต หรือประสบการณ์ที่เคยใช้บริการของหน่วยงานอื่นๆ โดยหากผู้มารับบริการเคยได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงาน ก็จะมี ความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีอีกเช่นเคย หรือผู้รับบริการเคยได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานอื่นๆ ก็จะมีการเปรียบเทียบและคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีเช่นกัน

4. การสื่อสารภายนอก (External Communications) เป็นการสื่อสารของหน่วยงานให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับการบริการ เพื่อตัดสินใจต่อการใช้บริการ เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ก็ส่งผลต่อความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี เป็นต้น

ดังนั้น การที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการได้ และบ่งชี้ได้ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยเพียงใด จะขึ้นกับระดับความแตกต่างของความคาดหวังต่อการบริการและการบริการที่เกิดขึ้นจริง สามารถสรุปกรอบแนวคิดได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการรับรู้คุณภาพการบริการ



ทั้งนี้ ประเด็นการสำรวจครั้งนี้ จะเป็นการสำรวจทั้งความคาดหวังในส่วนที่ 1 และความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนที่ 2 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชิงลึกมากขึ้น เพื่อให้เข้าใจระดับความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละด้าน และเพื่อให้ทราบว่าเมื่อเทียบกับความพึงพอใจที่มีนั้น มีระดับความต่างมากน้อยเพียงใด ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงแต่ สวช. ยังให้บริการได้ต่ำกว่าที่คาดหวัง ทั้งนี้ ก็เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงได้อย่างถูกต้อง

โดยสรุป คำถามที่ใช้สอบถามจะประกอบด้วยประเด็นคำถามตามกรอบการสำรวจที่ สวช. กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิด SERVQUAL ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.4 รวมทั้งประเด็นคำถามเพิ่มเติม เช่น ความคิดเห็นต่อการให้บริการ สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง และสิ่งที่ต้องการให้มีบริการเพิ่มความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ รายละเอียดความคาดหวังเพิ่มเติม เป็นต้น

2.2.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ประชากร ผู้รับบริการประกอบด้วย

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน		
1.1 ผู้รับทุนวิจัย	6	6
1.2 ผู้รับทุนดำเนินการ	3	3
2. กลุ่มผู้ใช้บริการวิชาการ		
2.1 ผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ	500	300 (ประมาณการณ์ร้อยละ 60 ของผู้เข้าอบรม)
2.2 ผู้เข้าอบรมสูตรหลักสูตรระยะสั้นจำนวน 2 หลักสูตร	127	127
2.3 ผู้เข้าอบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค รวม 7 รุ่น (เป้าหมายรุ่นละ 30 – 40 คน)	250	250
รวม	886	686

จำนวนตัวอย่างสามารถปรับเปลี่ยนได้ขึ้นกับ :

1. ผู้เข้ารับการอบรมและฐานข้อมูลการลงทะเบียนของผู้เข้ารับการอบรม
2. ความสะดวกยินยอมในการให้ข้อมูลหรือสัมภาษณ์ของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้ ในการนำเสนอคณะกรรมการบริหารสถาบันวัคซีนแห่งชาติครั้งที่ 4/2560 วันที่ 21 เมษายน 2560 คณะกรรมการบริหารมีมติให้เพิ่มเติมกลุ่มเป้าหมายหน่วยงานที่ร่วมในการดำเนินโครงการสำคัญของ สวช. ได้แก่ การส่งเสริมอุตสาหกรรมการผลิตวัคซีนในประเทศ การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง และการวิจัยพัฒนาวัคซีนเจือสูกการผลิต ทริสจึงได้เพิ่มกลุ่มเป้าหมายการสำรวจ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
3. กลุ่มหน่วยงานผู้ร่วมดำเนินโครงการสำคัญ		
3.1 กลุ่มส่งเสริมอุตสาหกรรมการผลิตวัคซีนในประเทศ	5	5
3.2 การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง	4	4
3.3 การวิจัยพัฒนาวัคซีนเจือสูกการผลิต	4	4
รวม	13	13

ดังนั้นรวมกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ 726 คน โดยประมาณ

❖ การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน และกลุ่มหน่วยงานผู้ร่วมดำเนินโครงการสำคัญจะเก็บข้อมูล

และคัดเลือกจากประชากรทั้งหมด และกลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติจะคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) สำหรับกลุ่มผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้นและหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคจะแจกแบบสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลผู้เข้าอบรมทุกราย

2.2.3 ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ ประกอบด้วย

ประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ของ สวช. ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่

1) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ด้านงานบริการในภาพรวม
- ทั้งนี้ ประเด็นในการสำรวจ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของ

กิจกรรมการบริการ โดยการคิดคำนวณคะแนนจะไม่นำด้านงานบริการในภาพรวมมารวมคำนวณเป็นคะแนนความพึงพอใจภาพรวม

2) คำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.4 ขอบเขตงานบริการที่จะสำรวจ ได้แก่

งานบริการ	กลุ่มเป้าหมาย
1. การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน	1.1 ผู้รับทุนวิจัย 1.2 ผู้รับทุนดำเนินการ
2. การบริการวิชาการ	2.1 ผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ 2.2 ผู้เข้าอบรมหลักสูตรหลักสูตรระยะสั้น 2.3 ผู้เข้าอบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค
3. การดำเนินโครงการสำคัญ	3.1 หน่วยงานที่ร่วมโครงการส่งเสริมอุตสาหกรรมการผลิตวัคซีนในประเทศ 3.2 มหาวิทยาลัยที่ สวช. ประสานงานในการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง 3.3 นักวิจัยและผู้ผลิตที่เข้าร่วมการวิจัยพัฒนาวัคซีนเจือสู่การผลิต

2.2.5 ขอบเขตด้านตัวแปร จะทำการศึกษาตามขอบเขต ดังต่อไปนี้

- 1) ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น
- 2) ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังต่อการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3 วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

2.3.1 เครื่องมือในการสำรวจ

การสำรวจจะดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ประกอบด้วย ข้อคำถามลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทั้งมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

2.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นรูปแบบทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนั้น แบบสอบถามจะมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ปรึกษาจะเป็นผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด คือ 726 ราย และจากจำนวนตัวอย่างดังกล่าว จะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) จำนวน 22 ราย (คิดเป็นร้อยละ 3.03 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง) ซึ่งเป็นรูปแบบการเก็บข้อมูลแบบสื่อสาร 2 ทาง (Two ways) ที่จะทำให้ทราบข้อมูลเพิ่มเติมและเชิงลึกยิ่งขึ้นกว่าการตอบผ่านแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว

สรุปจำนวนตัวอย่างแต่ละรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	วิธีการในการจัดเก็บข้อมูล
1. กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน		
1.1 ผู้รับทุนวิจัย	6	แบบสอบถามโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล
1.2 ผู้รับทุนดำเนินการ	3	แบบสอบถามโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล
2. กลุ่มผู้ใช้บริการวิชาการ		
2.1 ผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ	300	แบบสอบถาม - ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง - สัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face to Face)

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	วิธีการในการจัดเก็บข้อมูล
2.2 ผู้เข้าอบรมสูตรหลักสูตรระยะสั้น	127	แบบสอบถาม - ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง - การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม
2.3 ผู้เข้าอบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค รวม 7 รุ่น (เป้าหมายรุ่นละ 30 - 40 คน)	250	แบบสอบถาม - ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง - การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม
3. กลุ่มหน่วยงานผู้ร่วมดำเนินโครงการสำคัญ		
3.1 กลุ่มส่งเสริมอุตสาหกรรมการผลิตวัคซีนในประเทศ	5	แบบสอบถามโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล
3.2 การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง	4	แบบสอบถามโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล
3.3 การวิจัยพัฒนาวัคซีนเจือสูกการผลิต	4	แบบสอบถามโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล

- สำหรับแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจ มีขั้นตอนในการกำหนดคำถาม ดังนี้
- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญ
 - สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขั้นตอนกระบวนการให้บริการแต่ละงานบริการ และวัตถุประสงค์การดำเนินโครงการ
 - สร้างแนวประเด็นคำถาม โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องเหมาะสมของแต่ละข้อคำถาม และพิจารณาความครอบคลุมของแนวประเด็นคำถาม เพื่อจัดหมวดหมู่ให้ถูกต้องตามกรอบการสำรวจ
 - แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทหน่วยงาน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ประสบการณ์การใช้บริการ ช่องทางการรับทราบงานบริการ เป็นต้น
 - ตอนที่ 2 จะประกอบด้วยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยจะเป็นไปตามกรอบการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่
 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 5. ด้านงานบริการในภาพรวม
- ทั้งนี้ ประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม กำหนดขึ้นเพื่อสอบย้อนกับการให้คะแนนในประเด็นอื่นๆ แต่การคิดคะแนนผลการ

สำรวจในภาพรวม จะคิดค่าคะแนนจากผลการสำรวจด้าน 1-4 โดยไม่นำผลด้านที่ 5 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมมาคำนวณด้วย

การคิดคะแนนของแต่ละระดับ กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

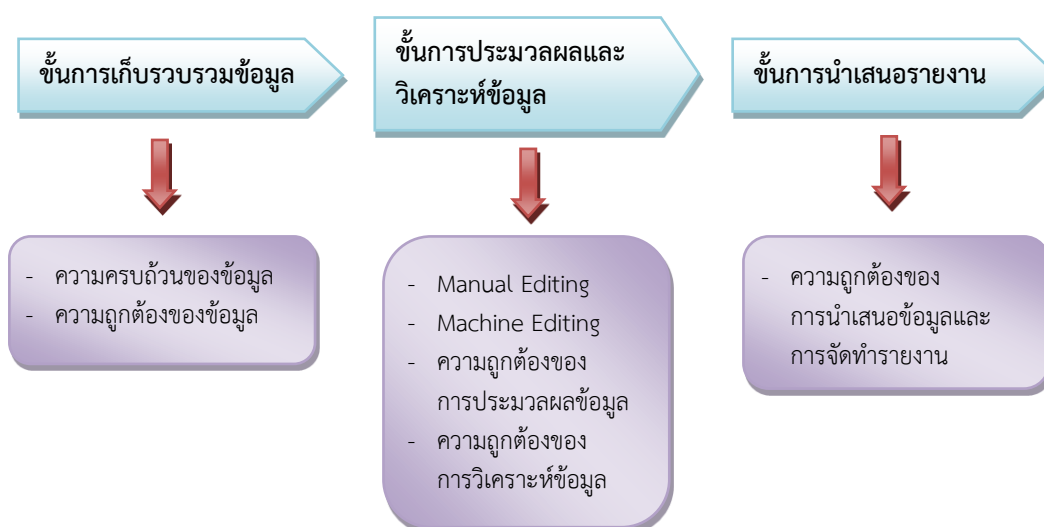
คะแนน	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
5	คาดหวังมากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด
4	คาดหวังมาก	พึงพอใจมาก
3	ค่อนข้างคาดหวัง	พึงพอใจ
2	คาดหวังน้อย	พึงพอใจน้อย
1	คาดหวังน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจเลย

3) ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อคำถามเปิดที่ให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น เช่น

- ความคิดเห็นต่อการให้บริการ
- สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและสิ่งที่ต้องการให้บริการเพิ่ม
- ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
- สิ่งที่น่าประทับใจต่อการบริการ
- ความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อการพัฒนาการบริการ
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นต้น

2.3.3 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล

แผนภาพที่ 2.5 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูลในแต่ละขั้นตอน



การควบคุมคุณภาพในการจัดเก็บข้อมูล จะดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ มีผลต่อคุณภาพของข้อมูลที่ได้ ดังนั้น การควบคุมคุณภาพในขั้นนี้จะดำเนินการอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด สำหรับนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไป โดยพิจารณาจาก

- ความครบถ้วนของข้อมูล โดยการตรวจสอบรายการต่างๆ ในแบบสอบถามว่าได้มีการบันทึกครบถ้วนทุกรายการที่กำหนดหรือไม่
 - ความถูกต้องของข้อมูล โดยตรวจสอบข้อมูลที่บันทึกในแบบสอบถามว่ามีความถูกต้องหรือไม่ เช่น ชื่อนายสมชาย แต่เลือกตอบในหัวข้อ : เพศ เป็นเพศหญิง เป็นต้น
- ขั้นการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นตอนการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเข้าโปรแกรม Ms Excel เพื่อใช้ในการประมวลผลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ จะมีการควบคุมคุณภาพของข้อมูล ดังนี้

- การตรวจสอบด้วยมือ (Manual Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้บันทึกเข้าไปในโปรแกรม Ms Excel เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และถูกต้อง
- การตรวจสอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine editing) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการลงรหัส (Coding) ความสัมพันธ์ของข้อมูล และการตรวจสอบความเป็นไปได้ของข้อมูล (Possible Code)
- ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล โดยเป็นการตรวจสอบอย่างละเอียดรอบคอบว่าได้มีการคำนวณค่าผิดหรือไม่ รวมทั้งต้องมีการตรวจสอบโปรแกรมการประมวลผลให้ถูกต้อง
- ความถูกต้องการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาทำการวิเคราะห์ โดยจะต้องเลือกค่าสถิติที่จะนำมาใช้ให้เหมาะสมถูกต้อง และตรวจสอบดูว่าค่าที่คำนวณมาได้นั้นถูกต้องหรือไม่

ขั้นการนำเสนอรายงาน โดยจะมีการตรวจสอบว่า ข้อมูลในแต่ละตารางหรือรูปภาพที่นำเสนอมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสัมพันธ์กันหรือไม่ เช่น ยอดรวมของแต่ละตารางซึ่งควรจะมีค่าเท่ากันนั้น เท่ากันหรือไม่ หรือตัวเลขบางตารางสูงหรือต่ำเกินไป เป็นต้น

2.3.4 การวิเคราะห์

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

- ตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความคาดหวังและความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ
- การคิดคะแนนของแต่ละระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

คะแนน	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
5	คาดหวังมากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด
4	คาดหวังมาก	พึงพอใจมาก
3	ค่อนข้างคาดหวัง	พึงพอใจ
2	คาดหวังน้อย	พึงพอใจน้อย
1	คาดหวังน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจเลย

- ข้อมูลจากแบบสอบถาม : นำข้อมูลเข้าระบบโดยโปรแกรม Ms Excel ก่อนที่จะนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (Statistic Package for Social Science: SPSS) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปลักษณะของตัวอย่าง
 - การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจนั้น ค่าร้อยละจะรวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนน จะไม่รวมผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น
 - การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณค่าร้อยละ คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าคะแนน
 - การวิเคราะห์คะแนนในแต่ละประเด็นหลัก หลังจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้ว จะคำนวณคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละประเด็นหลัก โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความคาดหวังและคะแนนพึงพอใจในประเด็นหลัก
 - การวิเคราะห์คะแนนในแต่ละงานบริการ หมายถึง คะแนนที่ได้จากการนำคะแนนในแต่ละประเด็นหลักมาคำนวณ ซึ่งประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่
 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ประโยชน์/ผลจากการได้รับบริการ/คุณภาพสินค้า
- สำหรับประเด็นที่ 5 ด้านงานบริการในภาพรวมใช้ในการสอบย้อนกับการให้คะแนนในประเด็นอื่นๆ ไม่ได้นำมาคำนวณคะแนนภาพรวม
- สำหรับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ หมายถึง คะแนนซึ่งได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของทุกงานบริการมาคำนวณ สำหรับการให้น้ำหนักความสำคัญ ของแต่ละงานบริการ โดยนำคะแนนที่ได้มาคูณกับน้ำหนักของแต่ละงานบริการ

$$\text{ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก} = [(\text{คะแนนของงานบริการที่ 1} \times \% \text{ น้ำหนักของงานบริการที่ 1}) + (\text{คะแนนของงานบริการที่ 2} \times \% \text{ น้ำหนักของงานบริการที่ 2})]$$

ทั้งนี้ กรณีที่ สวช. เห็นว่าแต่ละงานบริการมีความสำคัญต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ควรให้น้ำหนักความสำคัญเท่ากัน

- สำหรับการแปลผลคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีหลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนตามช่วง ดังนี้

คะแนน	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	คาดหวังมากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	คาดหวังมาก	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	ค่อนข้างคาดหวัง	พึงพอใจ
1.81 – 2.60	คาดหวังน้อย	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	คาดหวังน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจเลย

- การวิเคราะห์คะแนนของงานบริการ หลังจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้ว ให้นำคะแนนของงานบริการที่ได้มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100% เพื่อสรุปผลเทียบเป็นร้อยละของความคาดหวังของผู้รับบริการ และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปเป็นข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภาคบังคับตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

2.3.5 การแปลผลและการเขียนรายงาน

การแปลผลโดยแบ่งคะแนนตามช่วง (Best, J. W. (1977). Research in Education. 3rd ed. Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall, Inc.) ในส่วนที่ประเมินตาม Rating Scale ดังนี้

คะแนน	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุด	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	ผู้รับบริการมีความคาดหวังมาก	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	ผู้รับบริการค่อนข้างคาดหวัง	ผู้รับบริการค่อนข้างพึงพอใจ
1.81 – 2.60	ผู้รับบริการมีความคาดหวังน้อย	ผู้รับบริการไม่ค่อยพึงพอใจ
1.00 – 1.80	ผู้รับบริการมีความคาดหวังน้อยที่สุด	ผู้รับบริการไม่มีความพึงพอใจเลย

ภายหลังจากการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ที่ปรึกษาจะนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้มาจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจ รวมถึงจะได้ให้ข้อสังเกตที่พบและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจไว้ในรายงานฉบับดังกล่าวด้วย

บทที่ 3

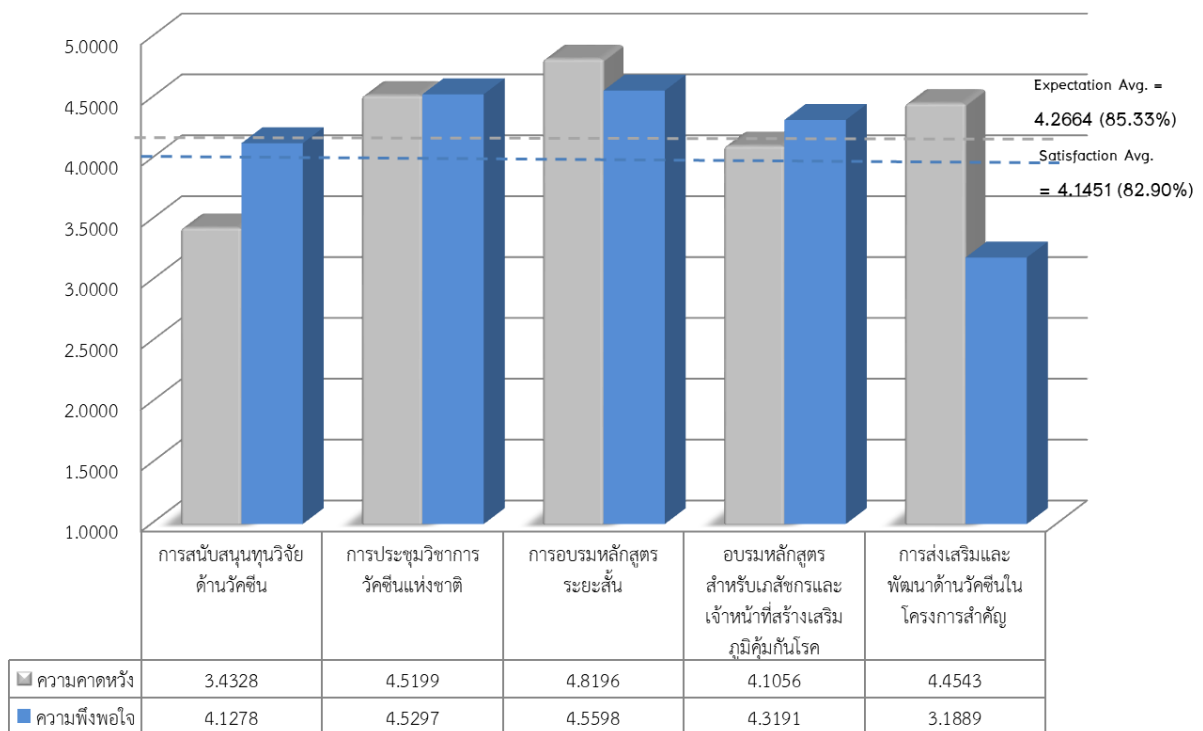
ผลการสำรวจ

3.1 สรุปผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม

3.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พบว่า มีความพึงพอใจภาพรวมในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.1451 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.90 ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.1

แผนภาพที่ 3.1 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของ สวช.
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

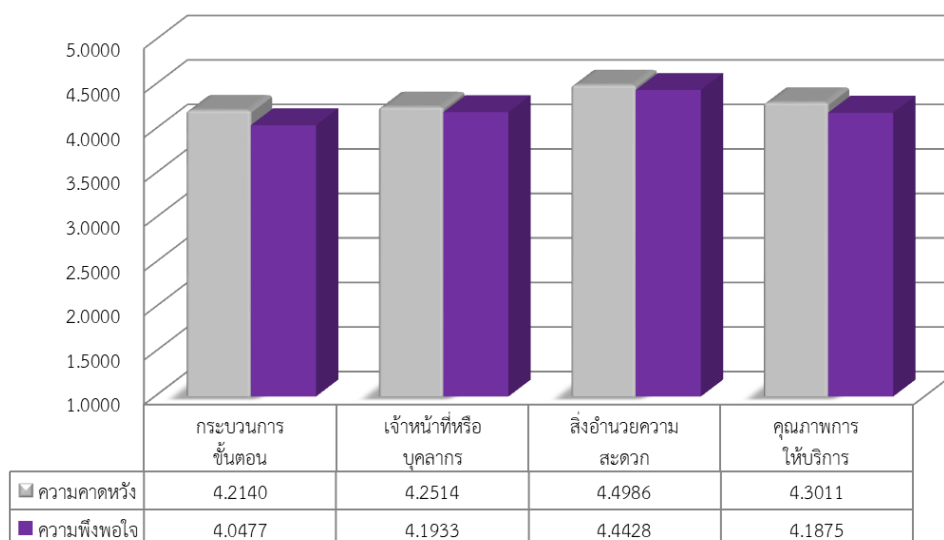


จากแผนภาพที่ 3.1 สรุปได้ว่างานบริการที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การอบรมหลักสูตรระยะสั้น มีผลคะแนนความพึงพอใจที่คะแนนระดับ 4.5598 รองลงมาเป็นการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติครั้งที่ 8 และการอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค มีผลคะแนนความพึงพอใจที่คะแนนระดับ 4.5297 และ 4.3191 ตามลำดับ สำหรับงานบริการที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน มีคะแนนที่ระดับ 4.1278 สำหรับงานบริการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ มีผลคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 3.1889 เมื่อพิจารณาในแนวดิ่งจาก

ช่องว่าง (Gap) ความคาดหวังและความพึงพอใจของแต่ละด้านในการบริการพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใกล้เคียงหรือสูงกว่าระดับความคาดหวัง โดยงานที่มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน สำหรับงานบริการที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง ได้แก่ การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ

และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการแต่ละด้านทั้งด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.4428 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.1933 4.1875 และ 4.0477 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.2

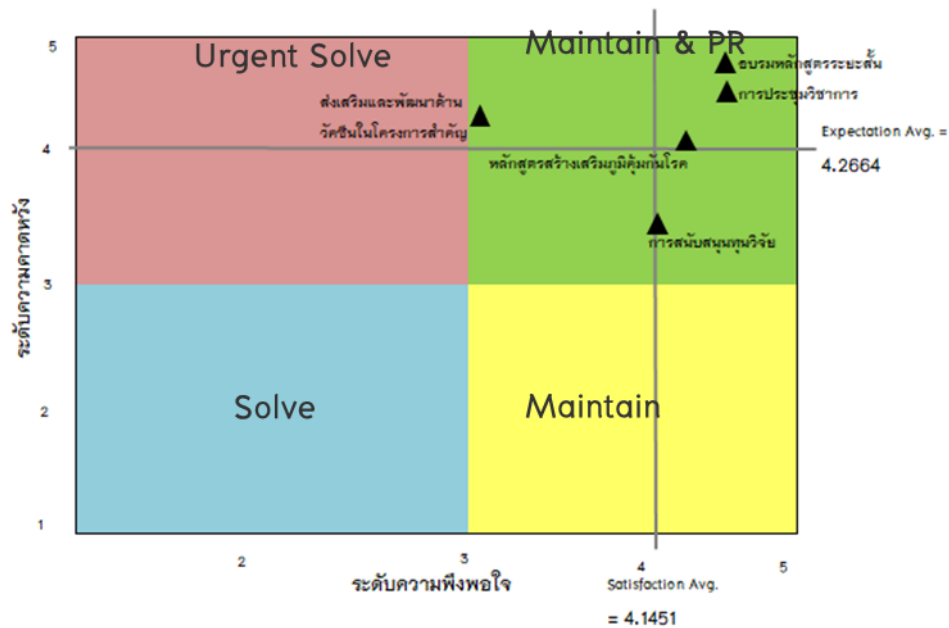
แผนภาพที่ 3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ สวช. ในภาพรวมแต่ละด้าน



ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในแง่ต่างจากช่องว่าง (Gap) ความคาดหวังและความพึงพอใจของแต่ละด้านในการบริการ พบว่าแต่ละด้านแม้จะพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง แต่ก็ไม่ได้ต่ำกว่ามากอย่างมีนัยสำคัญ และอาจถือได้ว่าอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับความคาดหวัง

โดยเมื่อนำผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของแต่ละงานบริการมาวิเคราะห์ลงในตาราง Quadrant Analysis ดังแสดงตามแผนภาพที่ 3.3

แผนภาพที่ 3.3 Quadrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละงานบริการ



จากแผนภาพที่ 3.3 จะเห็นว่า การให้บริการของ สวช. ทุกงานบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเขียว โดยงานบริการที่อยู่ในระดับที่ตีมากที่สุดคือการอบรมหลักสูตรระยะสั้น การประชุมวิชาการ และการอบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกัน อย่างไรก็ตาม จะเห็นว่า มีงานส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญที่มีผลค่อนข้างดี โดยผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นผู้รับบริการในโครงการดังกล่าว มีความคาดหวังต่อการทำงานของ สวช. ที่ค่อนข้างสูง ในขณะที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าที่ควร ซึ่ง สวช. จะต้องเร่งปรับปรุงแก้ไขการทำงานหรือการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยได้แสดงรายละเอียดผลการสำรวจของแต่ละงานบริการไว้ในหัวข้อที่ 3.2

3.2 รายละเอียดผลการสำรวจความคาดหวังเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละงานบริการ

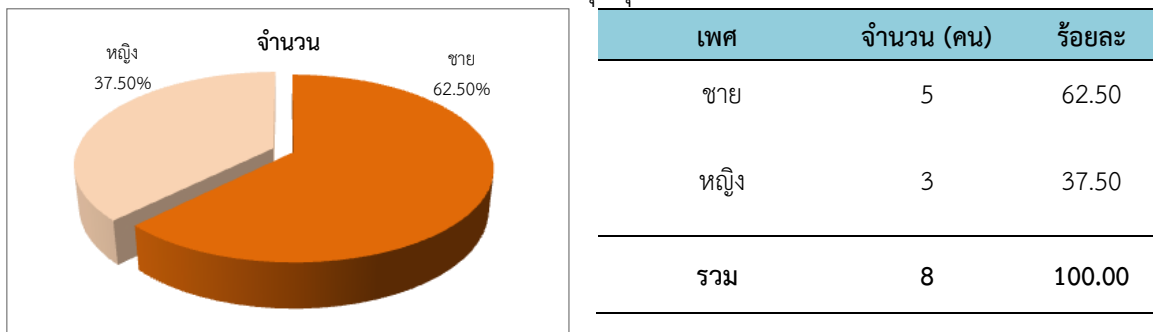
เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของงานบริการแสดงผลความคาดหวังเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สวช. ตลอดจนข้อสังเกต และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการดังนี้

3.2.1 การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สวช. ได้สนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ทุนวิจัยพัฒนาวัคซีน 6 ทุน และทุนสนับสนุนการดำเนินงานด้านรวมทั้งสิ้น 9 ทุน สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

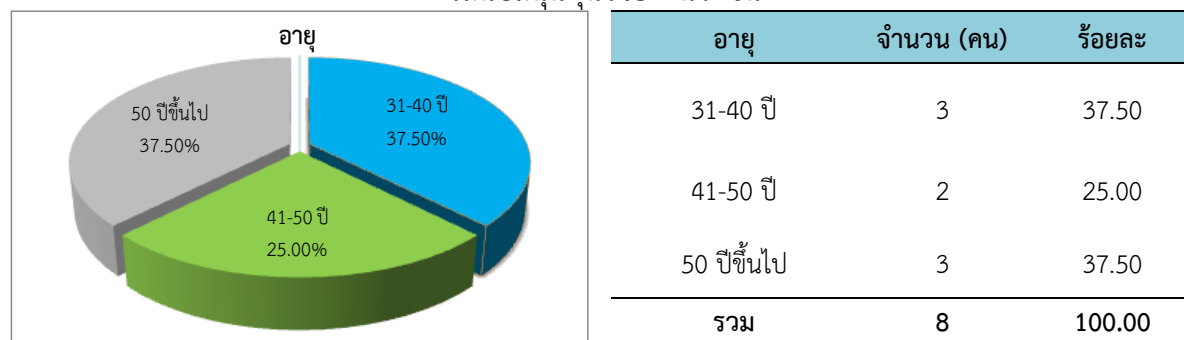
❖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ
การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน



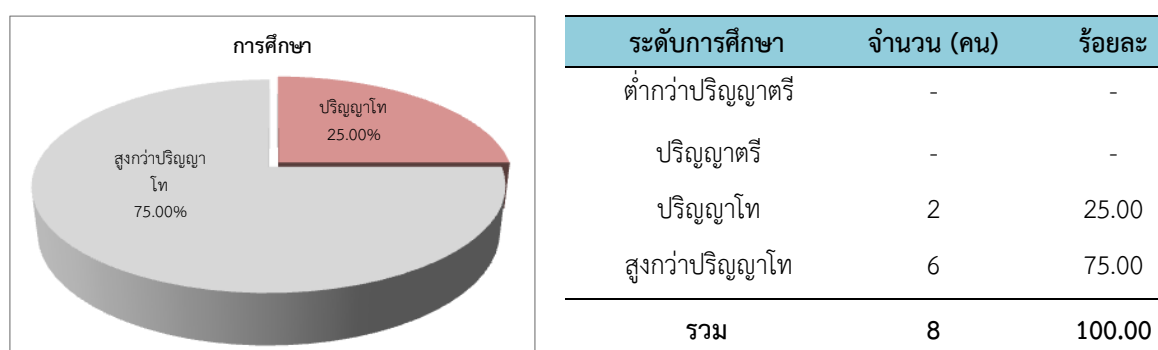
จากตารางที่ 3.1 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 เป็นเพศหญิง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ตารางที่ 3.2 จำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ
การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน



จากผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลหรือตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 46.13 และจากตารางที่ 3.2 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และมีอายุในช่วง 41-50 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจ
การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน

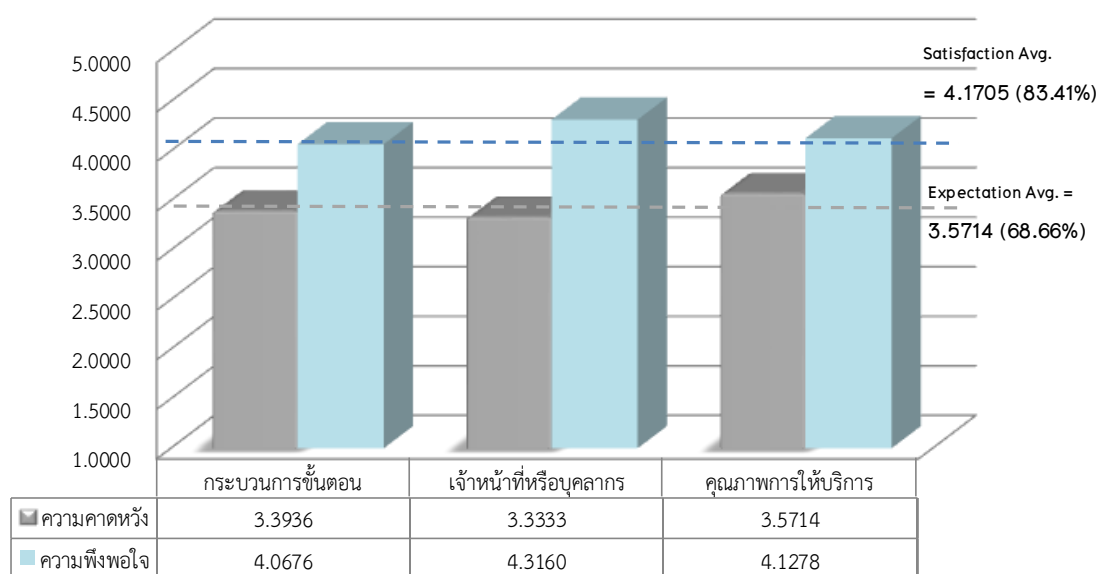


จากตารางที่ 3.3 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 8 คน มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และมีการศึกษาปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

❖ ข้อมูลผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจพบว่าผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยมีความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านการบริการ ดังแสดงตามแผนภาพที่ 3.4

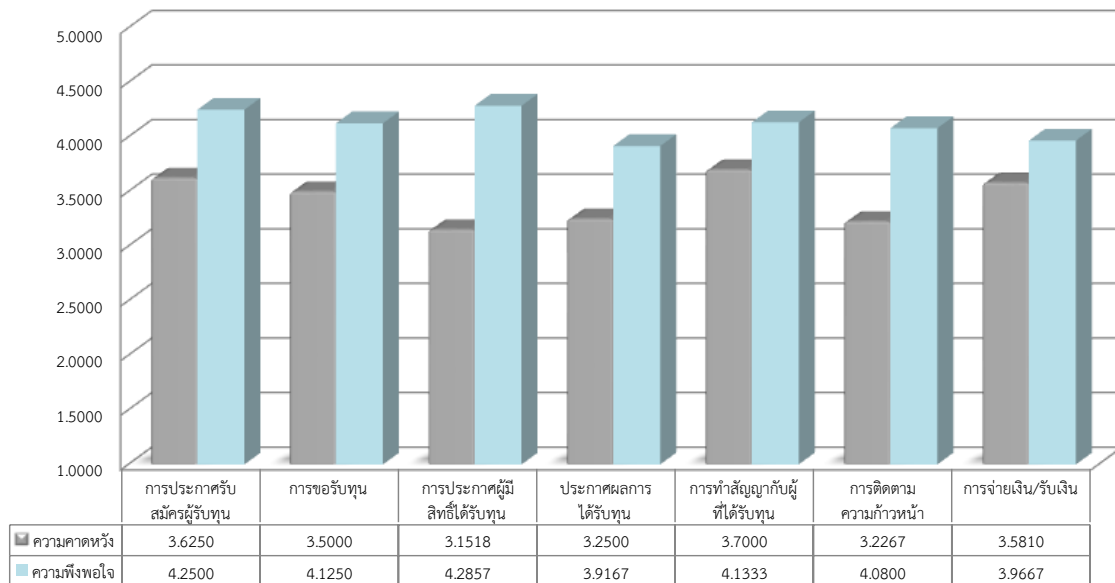
แผนภาพที่ 3.4 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านของการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน



จากแผนภาพที่ 3.4 จะเห็นว่าในภาพรวมการสนับสนุนทุนวิจัยมีระดับความพึงพอใจมากกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 3.5714 คิดเป็นร้อยละ 68.66 ในขณะที่มีความพึงพอใจภาพรวมในระดับมากที่สุดเช่นกันที่ระดับคะแนน 4.1705 คิดเป็นร้อยละ 83.41 เมื่อพิจารณาในแนวราบ จะเห็นว่าเครือข่ายมีความคาดหวังสูงสุดในด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 3.5714 รองลงมาเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ซึ่งมีคะแนนที่ระดับ 3.3936 และ 3.3333 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีผลความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.3160 รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการบริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ และโดยมีผลคะแนนที่ระดับ 4.1278 และ 4.0676 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่การประกาศรับสมัครทุน การขอรับทุน การประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน การทำสัญญากับผู้ได้รับทุน การติดตามความก้าวหน้า และการจ่ายเงิน/รับเงิน มีผลการสำรวจเป็นไปตามแผนภาพที่ 3.5

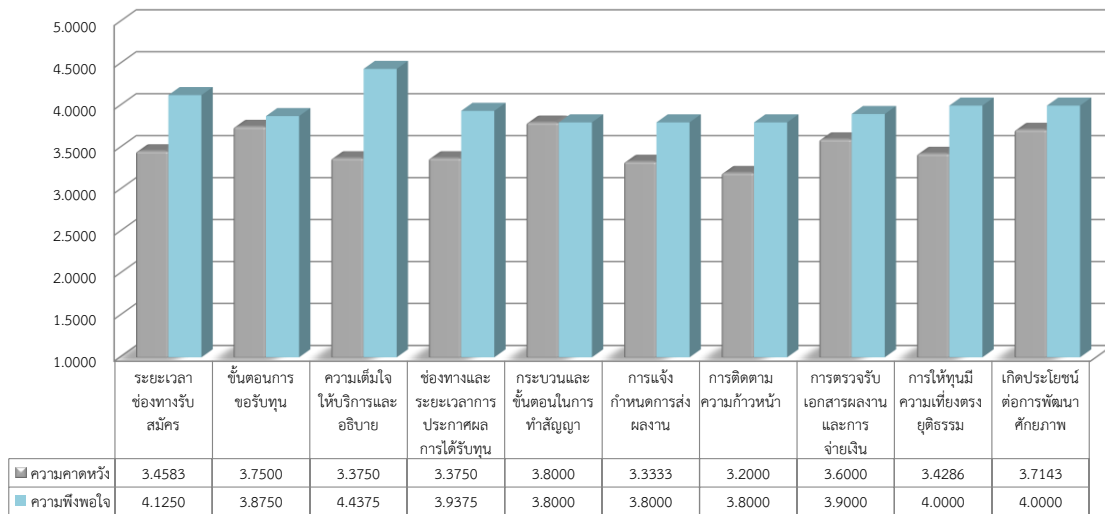
แผนภาพที่ 3.5 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการบริการของ การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน



จากแผนภาพที่ 3.5 จะเห็นว่าผู้ได้รับทุนวิจัยด้านวัคซีนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ผลคะแนนสูงสุดขั้นตอนการประกาศเป็นผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน มีผลคะแนนที่ระดับ 4.2857 รองลงมาเป็นขั้นตอนการประกาศรับสมัครผู้รับทุน มีผลคะแนนที่ระดับ 4.2500 สำหรับขั้นตอนอื่นๆ มีความพึงพอใจที่ระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในขั้นตอนการทำสัญญากับผู้ได้รับทุนซึ่งมีความสะดวกไม่ซับซ้อน ขั้นตอนการขอรับทุน การติดตามความก้าวหน้า การจ่ายเงินและรับเงิน และการประกาศผลการได้รับทุน มีผลคะแนนที่ระดับ 4.1333 4.1250 4.0800 3.9667 และ 3.9167 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาในแง่ต่างจากช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง อย่างไรก็ตาม แม้การประกาศรับสมัครจะมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง แต่พบว่านักวิจัยบางส่วนเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ยังไม่หลากหลายช่องทาง ส่วนใหญ่จะรับทราบข่าวหน้า website อีกทั้งยังเข้าถึงได้ยาก ควรเพิ่มช่องทางให้หลากหลายเช่น การมีหนังสือเวียนไปยังหน่วยงานด้านวิจัยเพื่อให้นักวิจัยใหม่ๆ ได้ทราบข่าวสารด้วย ทั้งนี้ เมื่อพิจารณากระบวนการบริการมีผลการสำรวจดังแผนภาพที่ 3.6

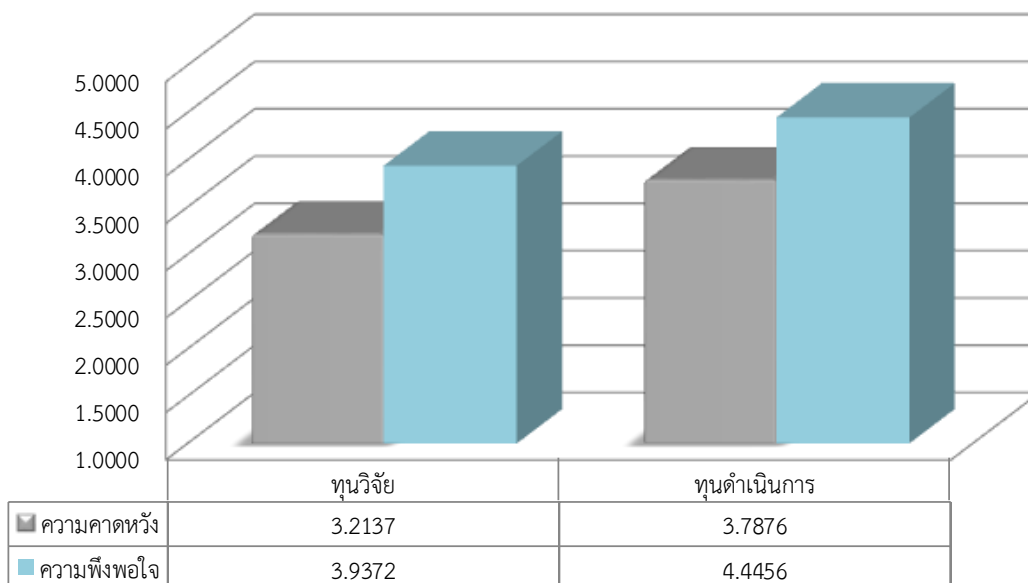
**แผนภาพที่ 3.6 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจประเด็นสำคัญของ
การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน**



จากแผนภาพที่ 3.6 จะเห็นว่าผู้ได้รับทุนวิจัยด้านวัคซีนจะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นส่วนใหญ่สูงกว่าระดับความคาดหวังทุกประเด็น โดยเฉพาะผู้รับทุนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ดูแลให้ข้อมูลประสานงานเป็นอย่างดี การจ่ายเงินเป็นไปด้วยความรวดเร็ว แต่ที่จะได้เงินช้าเนื่องจากระเบียบภายในของหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย

และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบตามประเภททุนแสดงได้ดังแผนภาพที่ 3.7

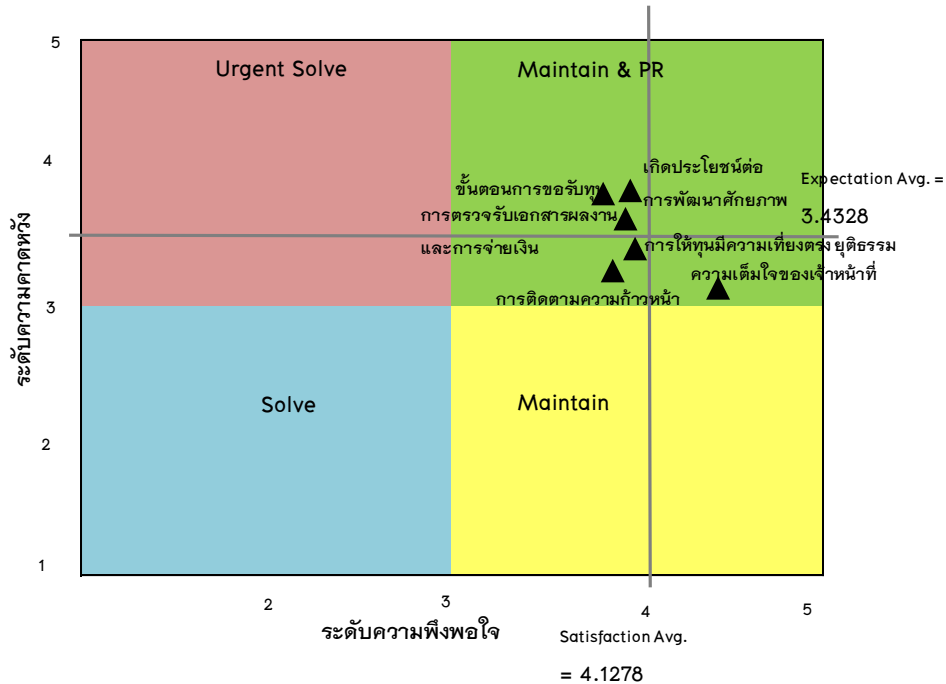
แผนภาพที่ 3.7 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละประเภททุน



จากผลการสำรวจจะเห็นว่าผู้ได้รับทุนดำเนินการจะมีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงกว่าทุนวิจัย แต่เมื่อเปรียบเทียบช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจพบว่าทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง

ทั้งนี้ เมื่อนำผลการสำรวจการให้บริการด้านการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนแสดงในรูปแบบ Quadrant Analysis เพื่อให้เห็นภาพระดับความสำคัญและความพึงพอใจในภาพรวม แสดงได้ตามแผนภาพที่ 3.8

แผนภาพที่ 3.8 Quadrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจของการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน



จากแผนภาพที่ 3.8 จะเห็นว่าประเด็นการให้บริการส่วนใหญ่ยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจใน โทงสีเขียว ซึ่ง สวช. ต้องรักษาระดับการให้บริการไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับทุนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการและระบบการสนับสนุนทุนวิจัยของ สวช. ในระดับที่ดี อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ได้รับทุนวิจัยวัคซีนมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สวช. ดังนี้

❖ **ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน**
สิ่งที่ประทับใจ/จุดเด่นของการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน

- สวช. จะเข้าใจว่าเป้าหมายของประเทศควรมุ่งเน้นไปด้านใด และมีผู้เชี่ยวชาญเป็นกรรมการผลักดันงานวิจัย
- ผู้ประสานงาน ให้ข้อมูลชัดเจน กระบวนการทำงานรวดเร็วขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และมีการติดตามต่อเนื่อง

ทั้งนี้ จากการสำรวจความคิดเห็นผู้รับทุนวิจัยวัคซีนพบว่ากรณีที่ สวช. เข้ามาสนับสนุนทุนวิจัยวัคซีนเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง แต่มีประเด็นที่ข้อสังเกตเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการบริการในประเด็น ดังนี้

1. นักวิจัยส่วนใหญ่จะทราบข่าวจากการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของ สวช. อย่างเดียว ซึ่งนักวิจัยเห็นว่าอาจไม่เพียงพอ โดยบ สวช. ควรมีหนังสือแจ้งประชาสัมพันธ์ไปยังสถาบันหรือมหาวิทยาลัยที่มีการวิจัยเพื่อให้หน่วยงานได้มีหนังสือเวียนให้นักวิจัยทราบ

2. การสนับสนุนทุนวิจัยควรให้การสนับสนุนครบทั้งค่าตอบแทนบุคลากร ครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือให้เป็นมาตรฐาน และ ปรับปรุงสถานที่ (ถ้าเป็นไปได้) นอกจากนี้ควรให้การสนับสนุนระยะยาวจนจบโครงการ
3. นักวิจัยเห็นว่าด้วยเงินทุนวิจัยน้อย สวช. ควรกำหนดเป้าหมายว่าการสนับสนุนวิจัยของ สวช. จะมีกรอบอย่างไร เช่น งานวิจัยต้นน้ำ สนับสนุนกลุ่ม young investigator เป็นต้น
4. สวช. ควรเป็นองค์กรขับเคลื่อนงานวิจัยการผลิตวัคซีน กำหนดแนวทางประเทศ มีแผนงาน กำหนดเวลาให้ชัดเจน กำหนดให้เกิดวัคซีนออกมาเป็นรูปธรรมเป็น target base เช่น ตั้งเป้าหมายว่าปีนี้ output คือ วัคซีนตัวใดตัวหนึ่งที่ชัดเจน
5. การสนับสนุนด้านการวิจัยวัคซีน อาจไม่จำเป็นต้องสนับสนุนด้านเงินทุนวิจัยเป็นหลัก เนื่องจาก นักวิจัยส่วนใหญ่มีศักยภาพในการหาแหล่งทุนได้ แต่สิ่งที่นักวิจัยเห็นว่ายังป็นจุดอ่อน ทั้งการพัฒนาไปสู่การวิจัยในระดับที่สูงขึ้น การดึงความร่วมมือหรือที่ปรึกษา จากต่างประเทศ การให้ค่าปรึกษาหรือช่วยเหลือสนับสนุนองค์ความรู้ หรือทีมผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศเข้าร่วม
6. สวช. ควรผลักดันให้มี Unit research ของประเทศไทย มีงบประมาณเป็น project based ไม่ใช่ตามงบประมาณประจำปี เกิดเป็นหน่วยงานวิจัยของประเทศ
7. สวช. ควรผลักดันการทำงานของเครือข่าย โดยให้มีแผนของเครือข่ายให้บรรลุเป้าหมายชัดเจน ให้เกิดความร่วมมือ แบ่งงานอย่างจริงจัง และที่สำคัญควรให้ทุนเครือข่ายทั้งระบบ

ทั้งนี้ สวช. ควรนำความเห็นดังกล่าว เป็นแนวทางในการสนับสนุนทุนวิจัยและพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

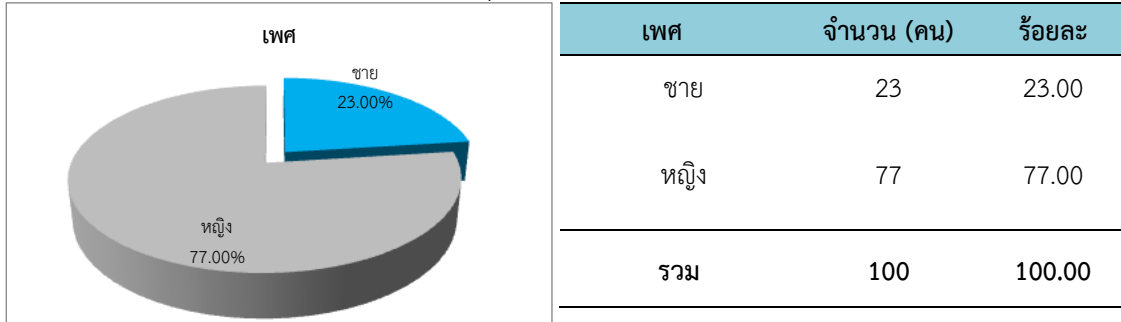
3.2.2 กลุ่มผู้ใช้บริการทางวิชาการ

3.2.2.1 การประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8

สวช. ได้จัดประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติครั้งที่ 8 ระหว่างวันที่ 19 - 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กรุงเทพฯ ภายใต้หัวข้อ ความร่วมมืออย่างเข้มแข็งกับการพึ่งตนเองด้านวัคซีนและการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคอย่างยั่งยืน (Collaborative governance a key success factor for self-reliance on vaccines and sustainable immunization) โดยงานประชุมวิชาการวัคซีนมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเครือข่ายด้านวัคซีน การนำเสนอความก้าวหน้า องค์ความรู้ เทคโนโลยี ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยพัฒนา การผลิต การประกันและควบคุมคุณภาพวัคซีน และการบริหารจัดการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ในมิติต่างๆ จากผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำองค์ความรู้กลับไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการวางแผนเชิงนโยบาย โดยการสำรวจมีผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจจากการเข้าร่วมประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติครั้งที่ 8 รวมทั้งสิ้น 748 ตัวอย่าง โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม 100 ตัวอย่าง และเป็นการสำรวจในแต่ละวัน สรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

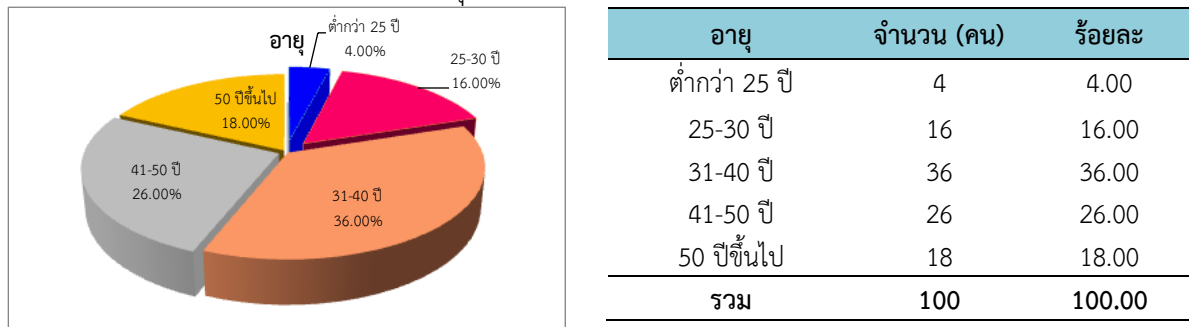
❖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.4 จำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ
การประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติครั้งที่ 8



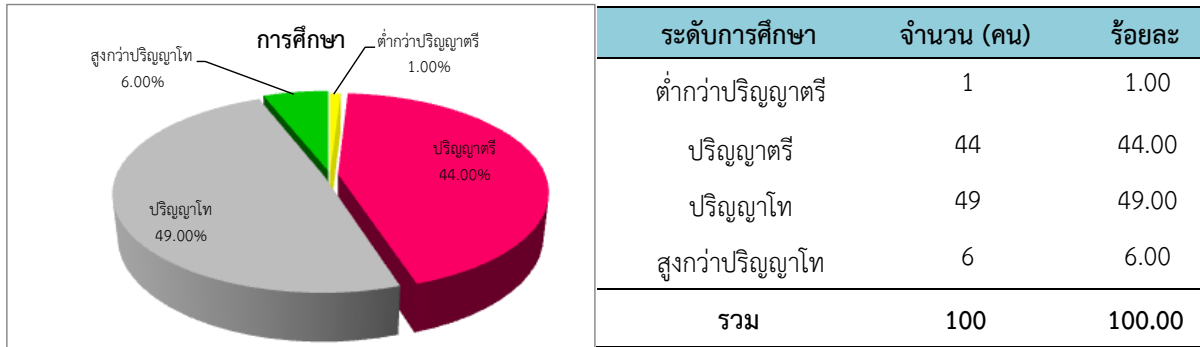
จากตารางที่ 3.4 สรุปได้ว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามหัวข้อเพศจำนวน 100 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ
การประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติครั้งที่ 8



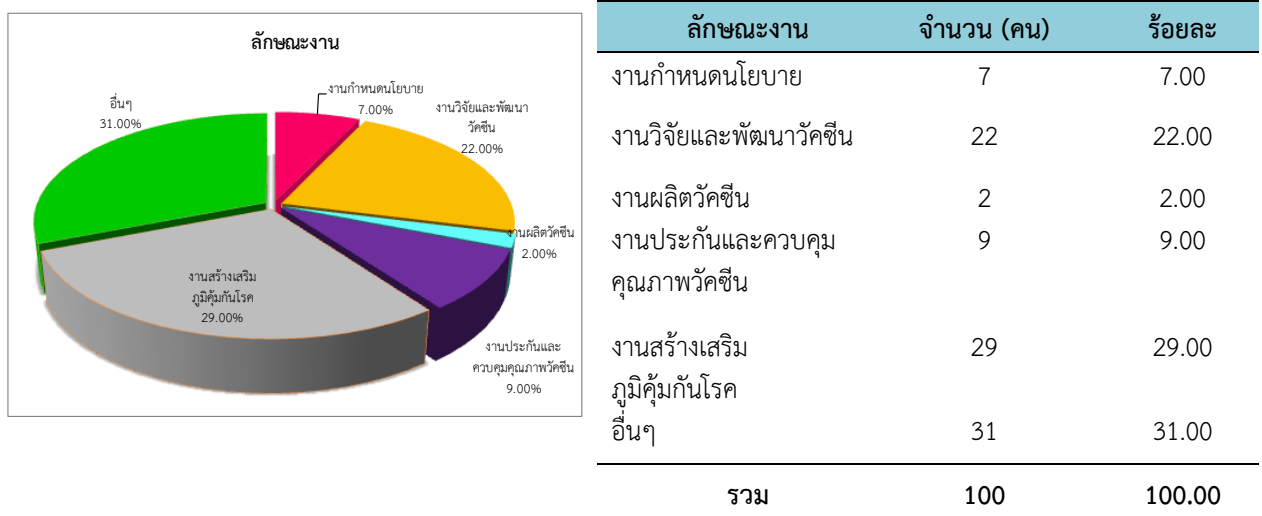
จากผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามหัวข้ออายุจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 36 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 41- 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีอายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีอายุในช่วง 25-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 3.6 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจ
การประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติครั้งที่ 8



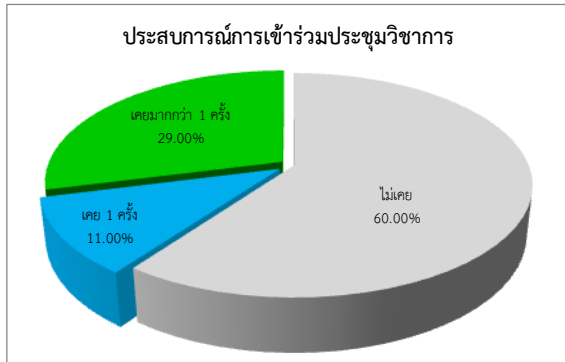
จากตารางที่ 3.6 จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามหัวข้อระดับการศึกษาจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาเป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และต่ำกว่าปริญญาตรี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละของลักษณะงานที่รับผิดชอบของผู้ตอบแบบสำรวจ
การประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติครั้งที่ 8



จากตารางที่ 3.7 จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามหัวข้อลักษณะงานที่รับผิดชอบจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรทางด้านสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค โดยมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาเป็นด้านอื่นๆ เช่น สนับสนุนงานวิชาการและประเมินผล อาจารย์ เป็นต้น จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 เป็นบุคลากรด้านงานวิจัยและพัฒนาวัคซีน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 เป็นบุคลากรงานประกันและควบคุมคุณภาพวัคซีน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 เป็นบุคลากรงานกำหนดนโยบายจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และเป็นบุคลากรงานผลิตวัคซีน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 3.8 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การเข้าร่วม การประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติครั้งที่ 8

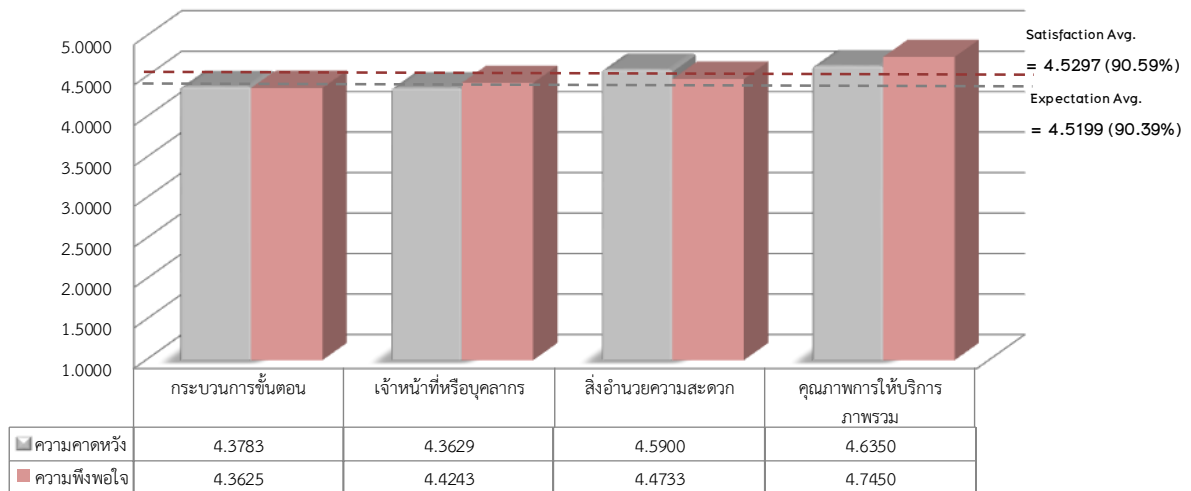


ประสบการณ์เข้าร่วม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	60	60.00
เคย 1 ครั้ง	11	11.00
เคยมากกว่า 1 ครั้ง	29	29.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 3.8 จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามหัวข้อประสบการณ์การเข้าร่วมประชุมวิชาการกับ สวช. จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมประชุม โดยมีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 เป็นผู้ที่เคยเข้าร่วมประชุมวิชาการมาแล้วมากกว่า 1 ครั้ง 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และเป็นผู้ที่เคยเข้าร่วมการประชุมมาแล้ว 1 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

จากการสำรวจความคิดเห็น พบว่าผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการวัคซีนครั้งที่ 8 มีความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านการบริการดังแสดงตามแผนภาพที่ 3.9

แผนภาพที่ 3.9 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านของ การประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8

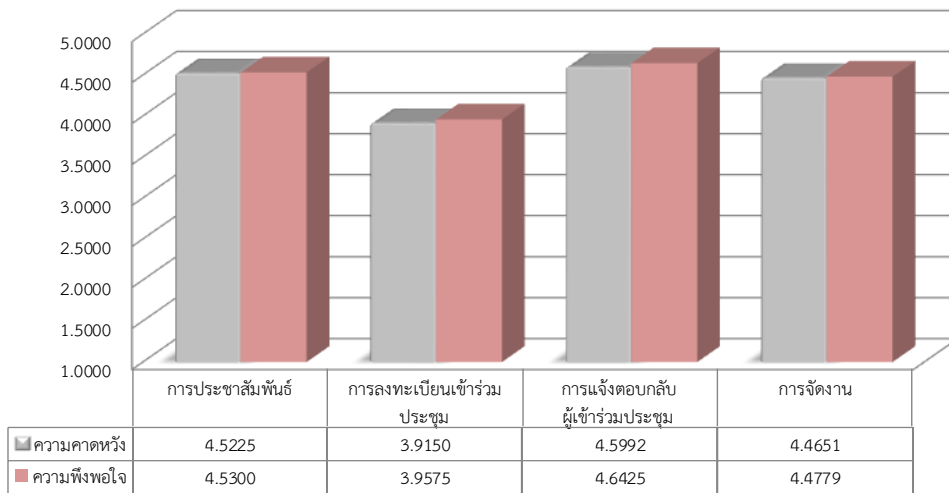


จากแผนภาพที่ 3.9 จะเห็นว่าผู้เข้าร่วมการประชุมมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมมากกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีความคาดหวังที่ระดับ 4.5199 ในขณะที่มีความพึงพอใจที่ระดับ 4.5297 โดยมีความคาดหวังสูงสุดในด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.6350 รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ซึ่งมีคะแนนที่ระดับ 4.5900 4.3783 และ 4.3629 ตามลำดับ ในขณะที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณภาพการบริการ โดยมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.7450 รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ มีผลความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.4733 4.4243 และ 4.3625 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแง่ของช่องว่าง (Gap) ความคาดหวัง

และความพึงพอใจจะเห็นว่าผู้เข้าร่วมประชุมจะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้เข้าร่วมงานให้ความเห็นว่า สวช. ควรมีเอกสารประกอบ เนื่องจากวิทยากรบรรยายหรือเสวนาเนื้อหาที่ดี แต่ presentation ที่นำเสนอมีขนาดตัวอักษรเล็ก และเนื้อหาแน่น บางท่านนำเสนอเร็วเพราะเวลาจำกัด ทำให้ผู้เข้าร่วมงานติดตามเนื้อหาไม่ทัน รวมทั้งด้วยงานประชุมรองรับคนจำนวนมาก ไมโครโฟนเสียงบางห้องเบาจนไม่ได้ยินเสียงวิทยากร

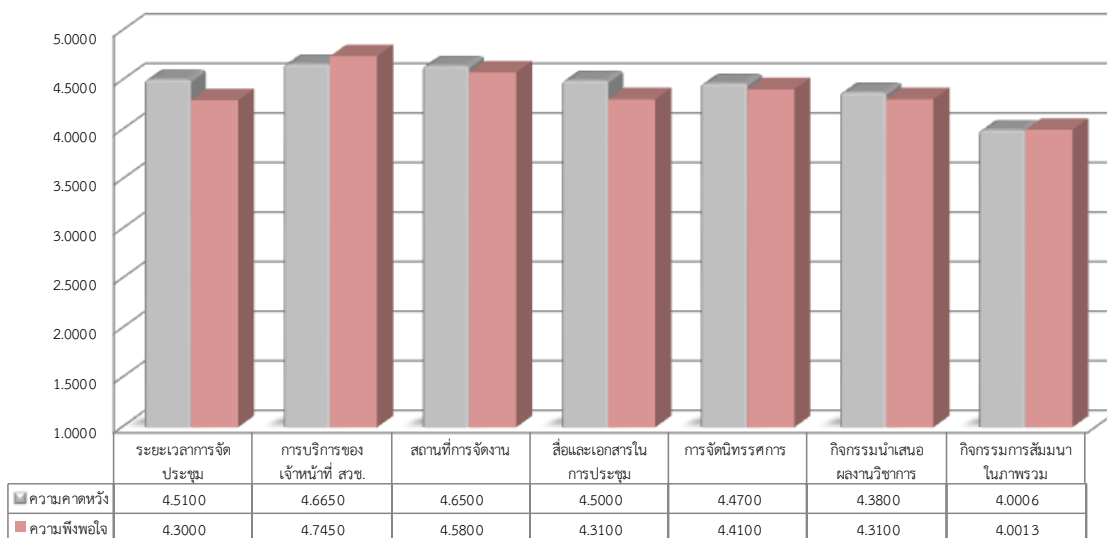
ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม การแจ้งตอบกลับผู้เข้าร่วมประชุม และการจัดงาน มีผลการสำรวจเป็นไปตามแผนภาพที่ 3.10

แผนภาพที่ 3.10 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการบริการของการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8



จากแผนภาพที่ 3.10 จะเห็นว่าผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการวัคซีนครั้งที่ 8 มีความคาดหวังสูงสุดในขั้นตอนการแจ้งตอบกลับผู้เข้าร่วมประชุม โดยมีความคาดหวังที่ระดับคะแนน 4.5992 รองลงมาเป็นการประชาสัมพันธ์ การจัดงาน และการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม โดยมีผลคะแนนที่ระดับ 4.5225 4.4651 และ 3.9150 ในขณะที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในขั้นตอนการแจ้งตอบกลับผู้เข้าร่วมประชุม มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.6425 โดยผู้เข้าร่วมประชุมให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าในการประชุมวิชาการปีนี้ ระบบการตอบกลับจะเป็นไปอย่างรวดเร็วกว่าทุกปี รองลงมาเป็นขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการจัดงาน และขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.5300 4.4779 และ 3.9575 โดยเมื่อพิจารณาในแนวดิ่งจะเห็นว่าผู้เข้าประชุมมีระดับความพึงพอใจในทุกขั้นตอนสูงกว่าระดับความคาดหวัง รายละเอียดผลการสำรวจประเด็นสำคัญเป็นไปตามแผนภาพที่ 3.11

แผนภาพที่ 3.11 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในวงงาน ของการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8



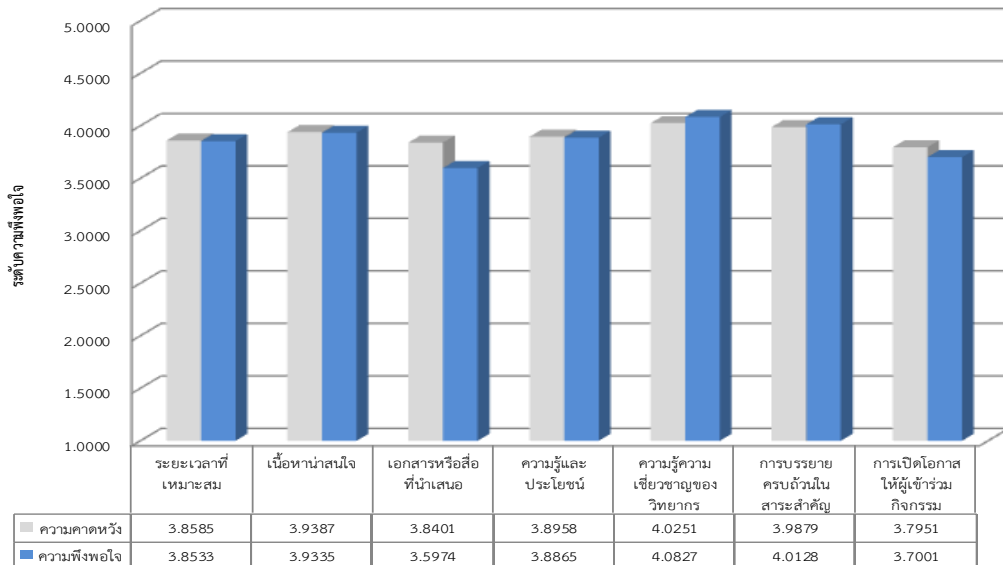
จากแผนภาพที่ 3.11 จะเห็นว่าผู้เข้าร่วมประชุมมีความพึงพอใจต่อกระบวนการในระหว่างการจัดงาน จะมีเพียงการบริการของเจ้าหน้าที่ สวช. ที่สูงกว่าระดับความคาดหวัง ในประเด็นส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับความคาดหวังไม่มากนัก แต่มีด้านที่มีคะแนนต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ สื่อและเอกสารในการจัดประชุม โดยผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการจัดงานแต่ละวัน ดังนี้

การจัดงานประชุมวิชาการวันที่ 19 กรกฎาคม 2560 มีหัวข้อการสัมมนา 6 หัวข้อ ได้แก่

1. ปาฐกถาพิเศษ: แผนยุทธศาสตร์ชาติด้านสาธารณสุขระยะ 20 ปี สู่ ไทยแลนด์ 4.0: การสร้างความมั่นคงด้านยาและเวชภัณฑ์
2. การสร้างความร่วมมือทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการพัฒนาวัคซีนและชีววัตถุ เพื่อพร้อมรับภัยคุกคามและโลกาภิวัตน์ในทศวรรษหน้า
3. แผนยุทธศาสตร์วัคซีนแห่งชาติฉบับใหม่กับความท้าทายของการพัฒนาวัคซีนและชีววัตถุไทย: กรณีศึกษา บริษัทองค์การเภสัชกรรม-เมอร์ริเออร์ชีววัตถุ จำกัด (GPO-MBP) และ บริษัท สยามไบโอไซเอนซ์ จำกัด
4. วัคซีนใหม่ที่ควรนำมาใช้ในแผนงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค (Vaccine Pipeline)
5. ความท้าทายของการพัฒนาวัคซีนและชีววัตถุไทย (1): บริษัท ไบโอเนท-เอเชีย จำกัด กับทางเดินสู่ความสำเร็จของการผลิตวัคซีนต้นน้ำ
6. พลวัตการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคไทย

การสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาวันที่ 19 กรกฎาคม 2560 จำนวน 204 คน พบว่าผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุดที่ 3.8666 โดยต่ำกว่าความคาดหวังซึ่งอยู่ที่ระดับ 3.9059 โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง ดังนี้

**แผนภาพที่ 3.12 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในวงงาน
ของการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8 วันที่ 19 กรกฎาคม 2560**



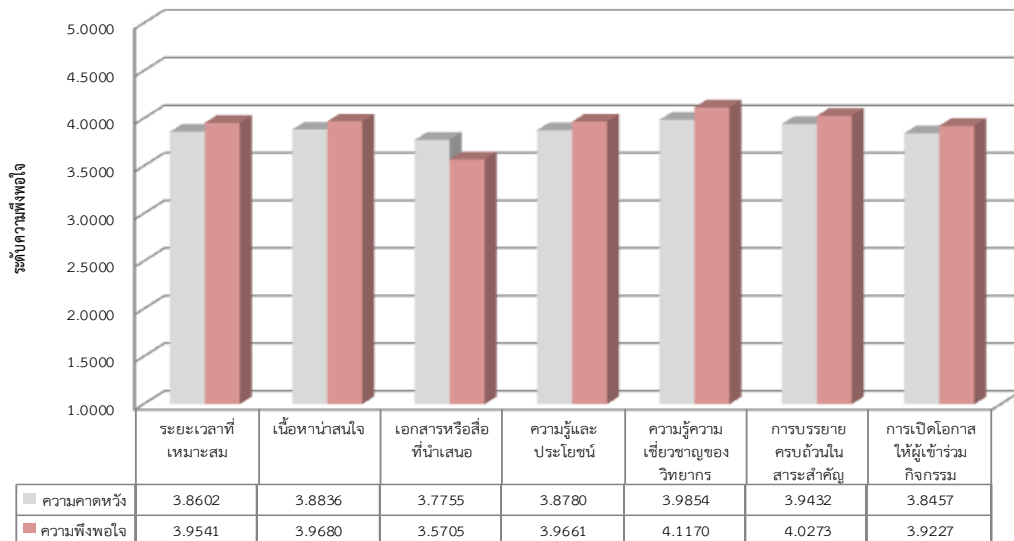
จากผลการสำรวจจะเห็นได้ว่าประเด็นที่ผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังได้แก่ เอกสารหรือสื่อที่นำเสนอ และการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยผู้เข้าอบรมให้ความเห็นว่า สวช. ไม่ได้มีการแจกเอกสาร และด้วยอุปกรณ์ (Projector) ฉายภาพไม่ชัด slide ppt ที่ใช้นำเสนอตัวอักษรค่อนข้างเล็กไม่สามารถมองเห็นได้ ทำให้ติดตามรายละเอียดได้ยาก และในด้านการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้มีส่วนร่วมก็เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง โดยผู้เข้าร่วมสัมมนาให้ความเห็นว่าด้วยหัวข้อที่มีจำนวนมาก เวลาน้อย จนไม่สามารถเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมซักถามได้

การจัดงานประชุมวิชาการวันที่ 20 กรกฎาคม 2560 มีหัวข้อการสัมมนา 8 หัวข้อได้แก่

1. ศักยภาพและความพร้อมด้านการวิจัยพัฒนาและอุตสาหกรรมวัคซีนของไทยและอาเซียน
2. วัคซีนใหม่ที่ควรนำมาใช้ในแผนงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค (Vaccine Pipeline)
3. โรงงานผลิตวัคซีนใช้ขวดใหญ่ บทเรียนสู่ความสำเร็จ?
4. บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และภาคประชาสังคมต่อการนำวัคซีนใหม่มาให้บริการประชาชน
5. 6- to 9-function กับการยกระดับมาตรฐานคุณภาพวัคซีนไทย
6. Mechanisms and methods of pricing for vaccines at national and international levels
7. ทางออกของการจัดตั้งศูนย์ทดสอบ (วัคซีน) ในสัตว์ทดลองมาตรฐาน OECD GLP แห่งแรกในประเทศไทย
8. วัคซีน คุ้ม ไม่คุ้ม วัดและแปลผลกันอย่างไร

การสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาวันที่ 20 กรกฎาคม 2560 จำนวน 142 คน พบว่าผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุดที่ 3.9323 โดยสูงกว่าความคาดหวังซึ่งอยู่ที่ระดับ 3.8816 โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง ดังนี้

แผนภาพที่ 3.13 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในงาน
ของการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8 วันที่ 20 กรกฎาคม 2560



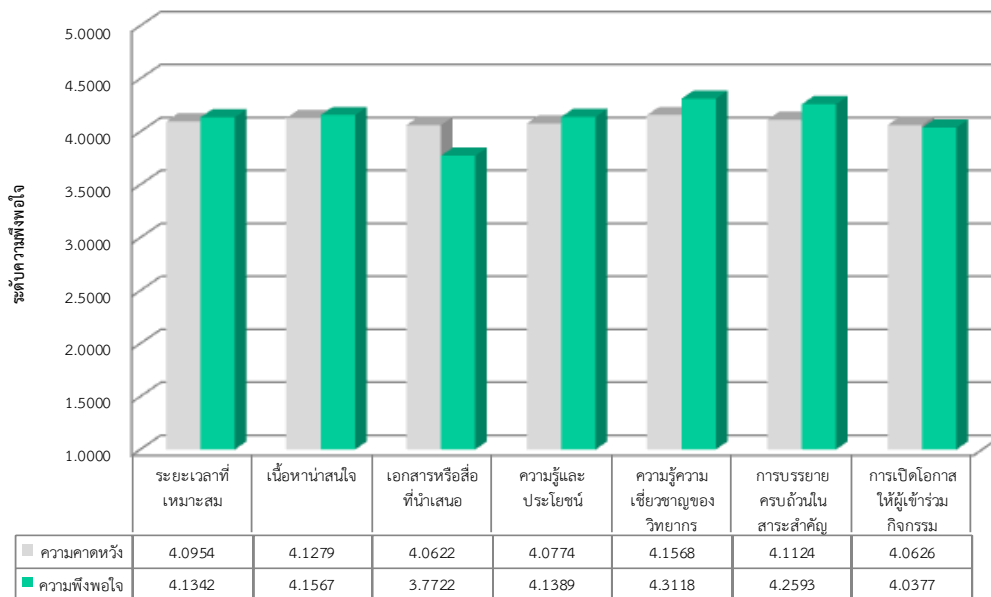
จากผลการสำรวจจะเห็นได้ว่าประเด็นที่ผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังได้แก่ เอกสารหรือสื่อที่นำเสนอ โดยผู้เข้าอบรมให้ความเห็นว่า สวช. ควรมีเอกสารประกอบการบรรยาย หรือสื่อ PPT ที่ใช้ในการนำเสนอและโปรเจคเตอร์ควรมีขนาดใหญ่และเห็นได้ทั่วถึง รวมทั้งวิทยากรเสียงเบา นอกจากนั้น ยังมีความเห็นเพิ่มเติมในหัวข้อ “วัคซีนใหม่ที่ควรนำมาใช้ในแผนงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค (Vaccine Pipeline)” วิทยากรมีเวลาน้อยเมื่อเทียบกับเนื้อหาทำให้บรรยายเร็วเกินไป และหัวข้อ “โรงงานผลิตวัคซีนใช้ขวดใหญ่ บทเรียนสู่ความสำเร็จ?” ก็ควรมีผู้บรรยายที่จะสรุปภาพรวม และในหัวข้อ “Mechanisms and methods of pricing for vaccines at national and international levels” วิทยากรบรรยายไม่ตรงกับกับหัวข้อเรื่อง ควรเป็นเรื่องการกำหนดราคาของบริษัท แต่วิทยากรกลับพูดเรื่องการพิจารณาความคุ้มค่าวัคซีน

การจัดงานประชุมวิชาการวันที่ 21 กรกฎาคม 2560 มีหัวข้อการสัมมนา 4 หัวข้อ ได้แก่

1. ความท้าทายของการพัฒนาวัคซีนและชีววัตถุไทย (2): กรณีศึกษาบริษัทไทย เอสพีเอฟ จำกัด และโรงงานต้นแบบผลิตยาชีววัตถุแห่งชาติ (NBF)
2. การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคตลอดช่วงวัย
3. บัญชียาหลักกับกลไกการนำวัคซีนใหม่มาใช้ในประเทศไทย
4. Regulatory Sciences for Vaccine Research and Development

การสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาวันที่ 21 กรกฎาคม 2560 จำนวน 159 คน พบว่าผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุดที่ 4.1158 โดยสูงกว่าความคาดหวังซึ่งอยู่ที่ระดับ 4.0992 โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง ดังนี้

แผนภาพที่ 3.14 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในงาน
ของการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8 วันที่ 21 กรกฎาคม 2560



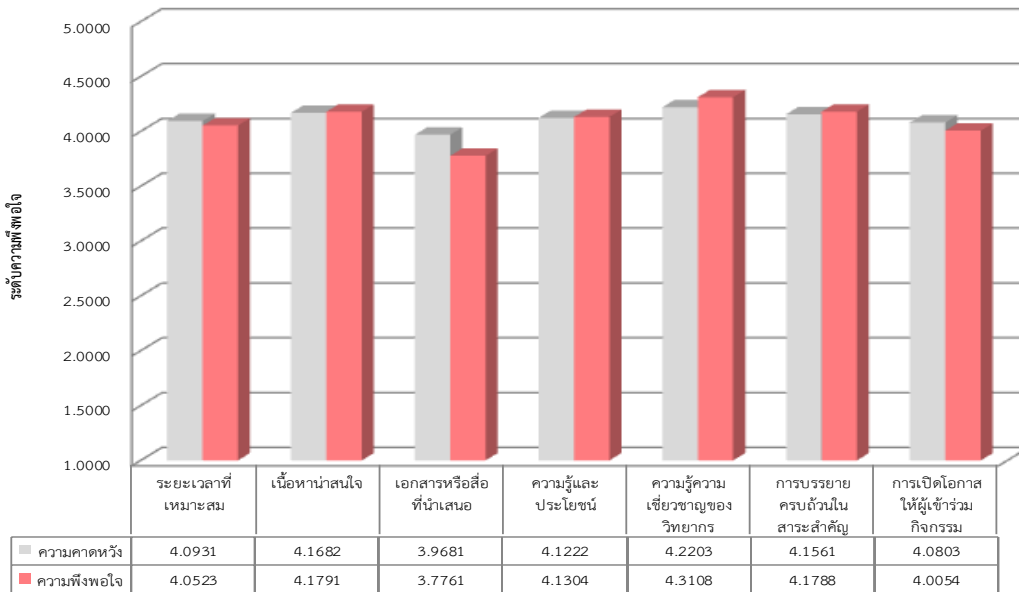
จากผลการสำรวจจะเห็นได้ว่าประเด็นที่ผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังได้แก่ เอกสารหรือสื่อที่นำเสนอ เช่นเดียวกับวันที่ 19 และ 20 กรกฎาคม 2560 โดยผู้เข้าอบรมให้ความเห็นว่า สวช. ควรแจกเอกสารการสัมมนา เนื่องจากตัวอักษรใน slide มีขนาดเล็กและบางหน้าเนื้อหาแน่นมากไม่สามารถอ่านได้ นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมงานยังมีความชื่นชมต่อวิทยากร โดยเห็นว่าเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ แต่เนื่องจากเวลาสั้น ทำให้ผู้เข้าร่วมงานไม่มีโอกาสที่จะได้ซักถาม

การจัดงานประชุมวิชาการวันที่ 22 กรกฎาคม 2560 มีหัวข้อการสัมมนา 4 หัวข้อได้แก่

1. ใช้หัวใจใหญ่: การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคที่ต้องทบทวน
2. การบูรณาการงานวิจัยพัฒนาวัคซีนสู่การผลิต
3. วัคซีนแดงก็กับการนำมาใช้ในแผนงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคไทย
4. การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อยกระดับความมั่นคงด้านวัคซีน : กรณีศึกษาวัคซีน MMR

การสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาวันที่ 22 กรกฎาคม 2560 จำนวน 143 คน พบว่าผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุดที่ 4.0904 โดยต่ำกว่าความคาดหวังซึ่งอยู่ที่ระดับ 4.1155 โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง ดังนี้

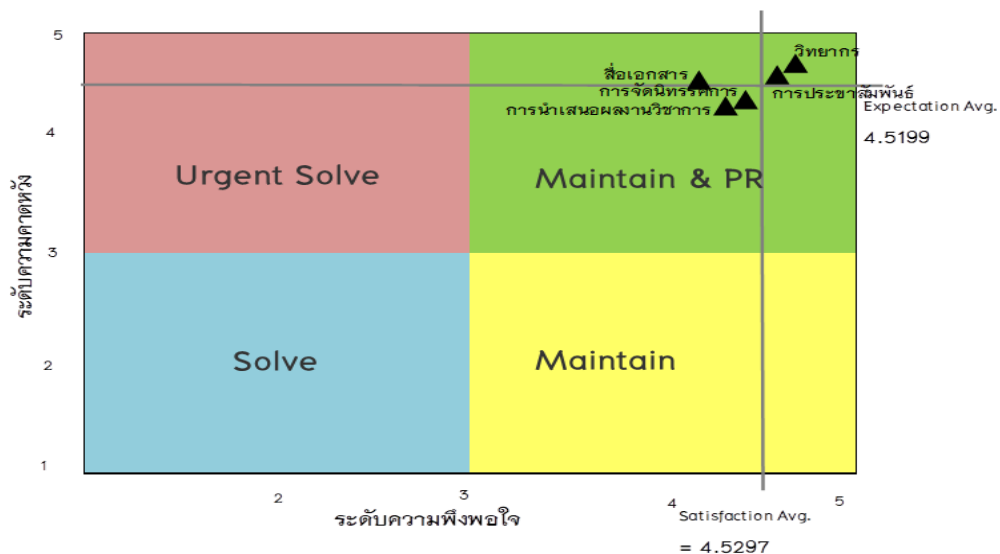
แผนภาพที่ 3.15 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในวงงาน
ของการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8 วันที่ 22 กรกฎาคม 2560



จากผลการสำรวจจะเห็นได้ว่าประเด็นที่ผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังทั้งระยะเวลาการจัด เอกสารหรือสื่อที่นำเสนอ และการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมซักถาม โดยผู้เข้าอบรมให้ความเห็นว่า วิทยากรบางท่านนำเสนอเร็วเกินไป การฉาย slide เร็วและตัวอักษรเล็ก ผู้ฟังตามเนื้อหาไม่ทัน และเห็นว่า สุข. ควรมีเอกสารประกอบ รวมทั้งการจัดเวลาและเนื้อหาให้เหมาะสมกัน โดยต้องมีเวลาในการซักถามของผู้เข้าร่วมงานด้วย

ทั้งนี้ เมื่อนำผลการสำรวจการให้บริการแสดงในรูปแบบ Quadrant Analysis เพื่อให้เห็นภาพระดับความสำคัญและความพึงพอใจในภาพรวม แสดงได้ตามแผนภาพที่ 3.16

แผนภาพที่ 3.16 Quadrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจของ
การประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8



จากแผนภาพที่ 3.16 จะเห็นว่าประเด็นการให้บริการส่วนใหญ่ยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเขียว ซึ่ง สวช. ต้องรักษาระดับการให้บริการไว้ อย่างไรก็ตามจะเห็นว่า มีประเด็นของสื่อเอกสารที่ผู้เข้าร่วมงานมีความคาดหวังสูงแต่มีความพึงพอใจต่ำ ซึ่ง สวช. ต้องพิจารณาปรับปรุง และจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมงานมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สวช. ดังนี้

❖ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 7 สนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน

จากการสำรวจความคิดเห็นผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8 พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความประทับใจต่อ สวช. ในด้านการงานเชิงรุก รวมทั้งการจัดงานประชุมที่น่าสนใจตลอดจนเจ้าหน้าที่ของ สวช. ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจ (Service Mind) ต่อการให้บริการ แต่ทั้งนี้เห็นว่า สวช. ควรพัฒนาปรับปรุงการบริการในประเด็น ดังนี้

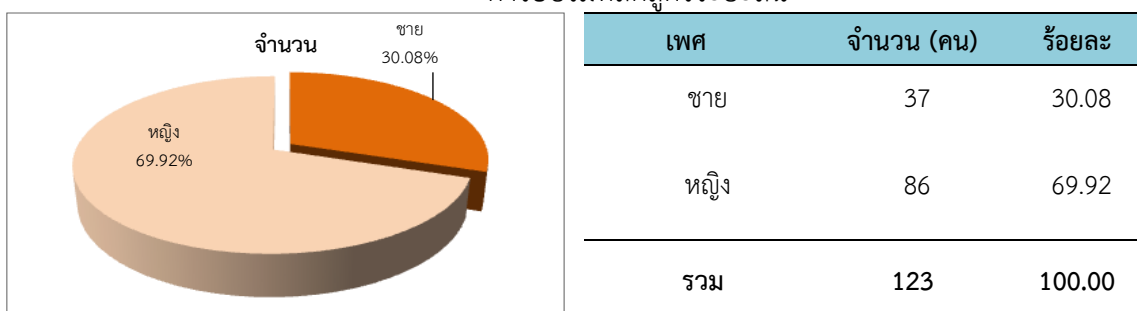
1. หัวข้อการจัดงานประชุมวิชาการ มีความน่าสนใจ อีกทั้งวิทยากรก็เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในด้านวัคซีน ทำให้ผู้เข้าร่วมงานได้รับความรู้ แต่อย่างไรก็ตามด้วยผู้เข้าร่วมงานจะมาจากหลากหลายงานที่เกี่ยวกับวัคซีน เช่น ผู้ที่อยู่ในส่วนงานนโยบาย พยาบาล เภสัชกร หมอนักวิจัย ผู้ผลิต เป็นต้น แต่ละคนก็มีเป้าหมายและบทบาทต่อวัคซีนที่แตกต่างกัน จึงมีความต้องการความรู้ในมิติที่ตนสนใจในเชิงลึกมากขึ้น โดยบางคนเห็นว่าการจัด section จะเป็นภาพรวมๆ สวช. ควรมีห้องที่เป็น section แยกไปสำหรับการให้ความรู้เฉพาะด้านวัคซีนที่น่าสนใจ เช่น ไข่เลือดออกเต็งก็ เป็นต้น ในขณะที่บางท่านเห็นว่า สวช. เป็นหน่วยงานด้านนโยบาย การจัดหัวข้อสัมมนาจึงควรเป็นแนวนโยบาย เพียงแต่ขอให้ชัดเจนต่อเป้าหมายนโยบายในอนาคตก็เหมาะสมแล้ว
2. ด้วยวิทยากรบางท่านบรรยายเร็ว อีกทั้ง presentation ที่นำเสนอตัวเล็กมาก สวช. ควรพิจารณาปรับปรุง เช่น แจกเอกสารบทคัดย่อหรือเอกสารประกอบการบรรยาย หรือปรับ presentation ที่เหมาะสมกับการบรรยายในห้องประชุมขนาดใหญ่ คนจำนวนมาก
3. ด้วย สวช. จัดกำหนดการค่อนข้างแน่น และวิทยากรแต่ละท่านเตรียมเนื้อหาการบรรยายให้ความรู้มาก ดังนั้นการบรรยายก็เป็นไปอย่างรวดเร็ว และไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมงานได้ซักถาม สวช. จึงอาจพิจารณาทบทวนการกำหนดโปรแกรมกับเนื้อหาให้มีความเหมาะสมรวมทั้งพิจารณาความสนใจของผู้ฟังเป็นสำคัญ

3.2.2.2 ผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้น

สวช. ได้ให้บริการทางวิชาการ โดยการอบรมหลักสูตรระยะสั้น 4 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร Chromatography for Vaccine Production หลักสูตร Filtration technique หลักสูตร Biologic Manufacturing Operation and Plant Design และหลักสูตรการพัฒนาห้องปฏิบัติการให้สอดคล้องกับ OECD GLP Guideline มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 123 ราย สามารถสรุปได้ ดังนี้

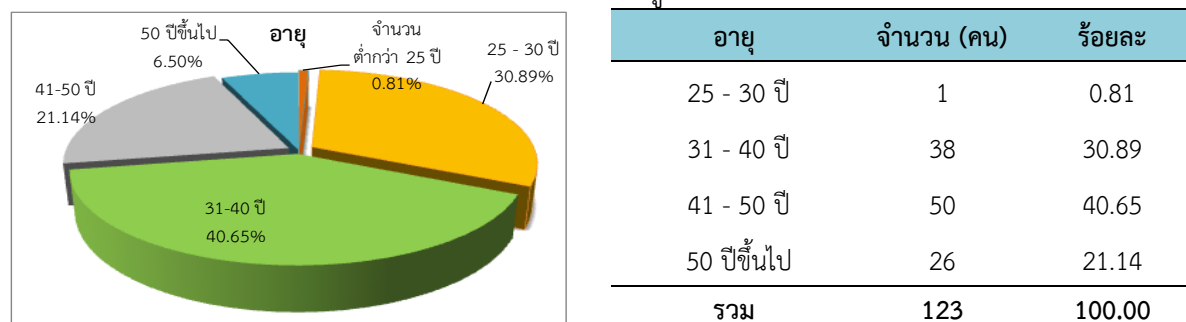
❖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.9 จำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ
การอบรมหลักสูตรระยะสั้น



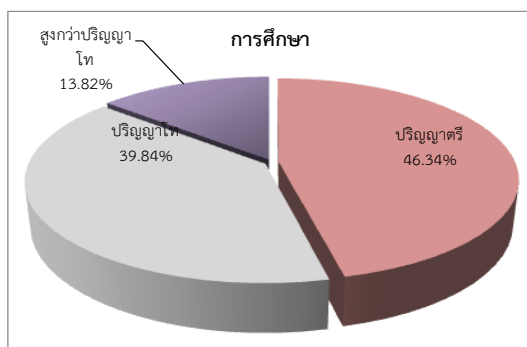
จากตารางที่ 3.9 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้นเป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 69.92 และเป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.08

ตารางที่ 3.10 จำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ
การอบรมหลักสูตรระยะสั้น



จากตารางที่ 3.10 จะเห็นว่าผู้ให้ข้อมูลหรือตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 40.65 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 30.89 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.14 มีอายุ 25 - 30 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.81 ตามลำดับ

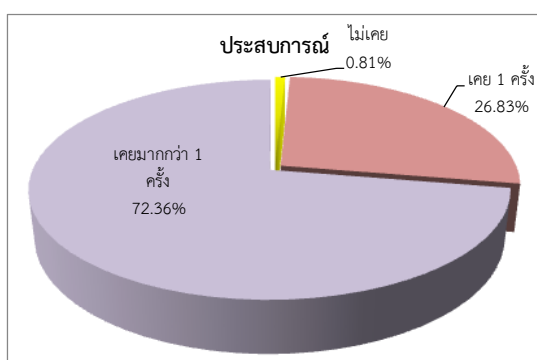
ตารางที่ 3.11 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจ
การอบรมหลักสูตรระยะสั้น



ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	57	46.34
ปริญญาโท	49	39.84
สูงกว่าปริญญาโท	17	13.82
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 3.11 จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 46.34 ระดับปริญญาโท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 39.84 และระดับสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.82

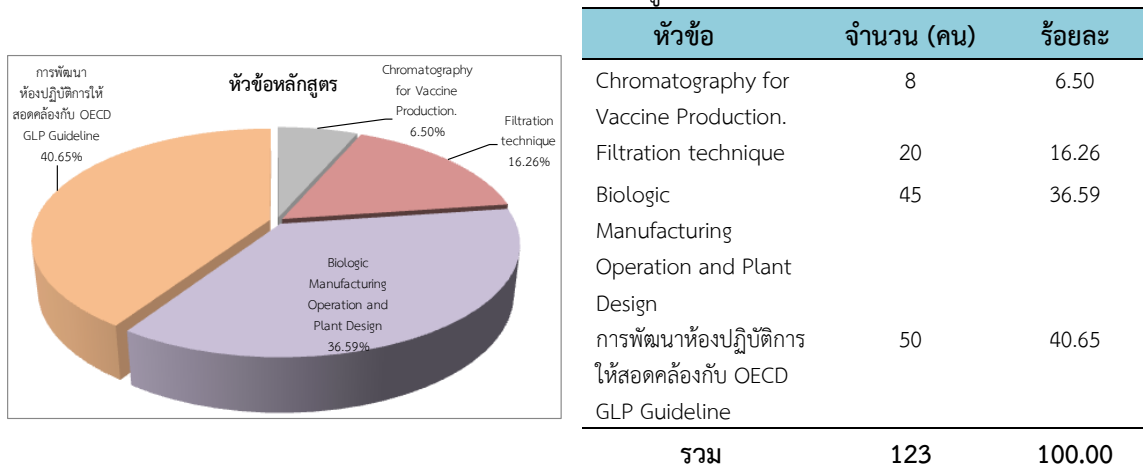
ตารางที่ 3.12 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การอบรมของผู้ตอบแบบสำรวจ
การอบรมหลักสูตรระยะสั้น



ประสบการณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	1	0.81
เคย 1 ครั้ง	33	26.83
เคยมากกว่า 1 ครั้ง	89	72.36
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 3.12 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมอบรมมาแล้วมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 72.36 เป็นผู้ที่เคยเข้าร่วมอบรมมาแล้ว 1 ครั้ง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83 และเป็นผู้ที่ไม่เคยเข้าร่วมอบรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.81

ตารางที่ 3.13 จำนวนและร้อยละของหัวข้อการอบรมของผู้ตอบแบบสำรวจ
การอบรมหลักสูตรระยะสั้น

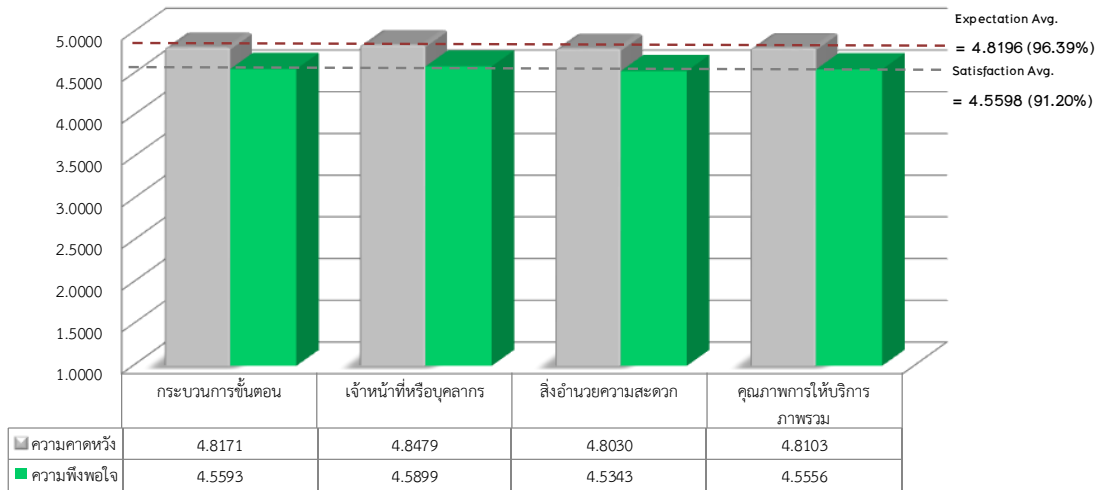


จากตารางที่ 3.13 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าอบรมในหลักสูตรการพัฒนาห้องปฏิบัติการให้สอดคล้องกับ OECD GLP Guideline จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 40.65 รองลงมา เป็นหลักสูตร Biologic Manufacturing Operation and Plant Design จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 36.59 หลักสูตร Filtration technique จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.26 และเข้าอบรมในหลักสูตร Chromatography for Vaccine Production จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

❖ ข้อมูลผลการสำรวจ

จากการสำรวจความคิดเห็น ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในการอบรมหลักสูตรระยะสั้นทั้งสองหลักสูตรพบว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สวช. ในภาพรวม 4.3354 คะแนน หรือคิดเห็นร้อยละ 86.71 โดยพบว่าผู้เข้าอบรมมีความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านการบริการดังแสดงตามแผนภาพที่ 3.17

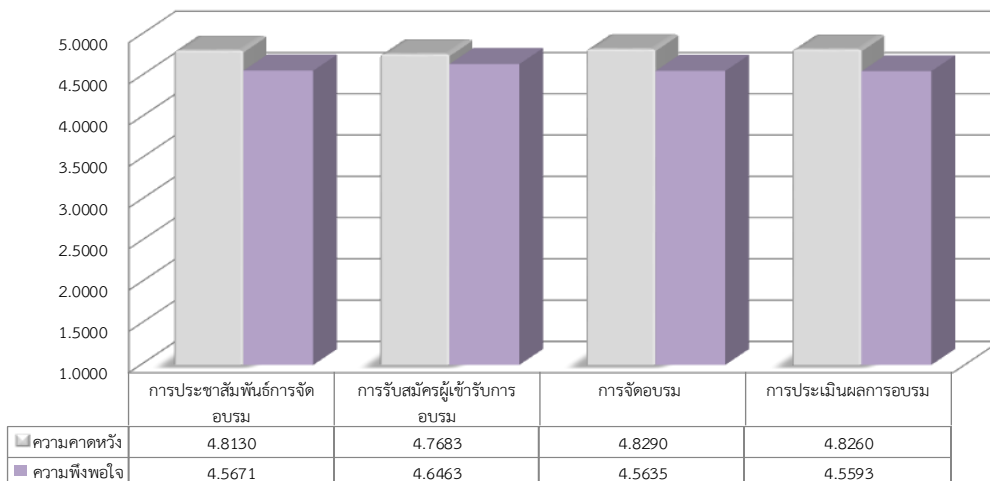
แผนภาพที่ 3.17 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านของ
การอบรมหลักสูตรระยะสั้น



จากแผนภาพที่ 3.17 จะเห็นว่าผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้นมีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.8196 โดยมีความคาดหวังสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ระดับคะแนน 4.8479 รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ กระบวนการขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีคะแนนที่ระดับ 4.8103 4.8171 และ 4.8030 ตามลำดับ ในขณะที่ผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.5598 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.5899 รองลงมาเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.5593 4.5556 และ 4.5343 ตามลำดับ

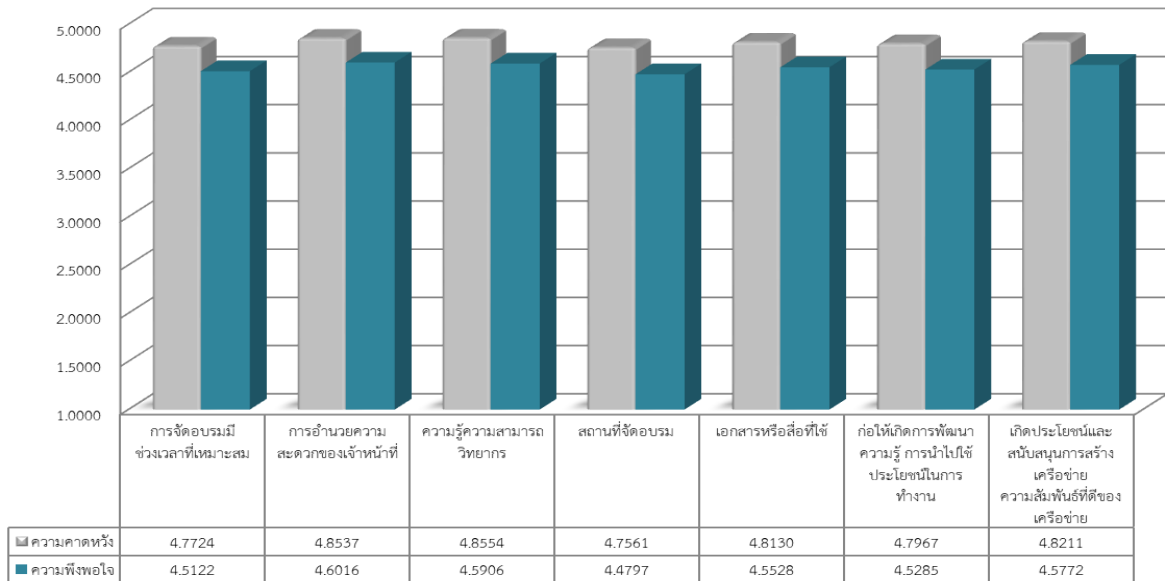
ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่การประชาสัมพันธ์การจัดอบรม การรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม การประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม การจัดอบรม และการประเมินผลการอบรม มีผลการสำรวจเป็นไปตามแผนภาพที่ 3.18

แผนภาพที่ 3.18 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการบริการของ
การอบรมหลักสูตรระยะสั้น



จากแผนภาพที่ 3.18 จะเห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในทุกขั้นตอน โดยมีความคาดหวังอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ในขณะที่มีความพึงพอใจที่สูงกว่าความคาดหวัง และแต่ละขั้นตอนก็มีระดับที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในประเด็นสำคัญๆ แสดงได้ตามแผนภาพที่ 3.19

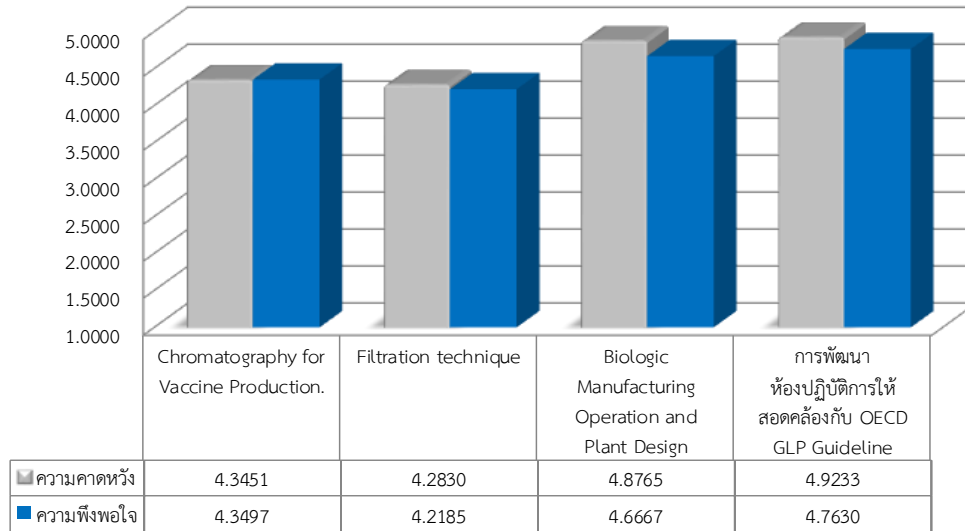
**แผนภาพที่ 3.19 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจประเด็นสำคัญการบริการ
ของการอบรมหลักสูตรระยะสั้น**



จากแผนภาพที่ 3.19 จะเห็นว่าผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่สูง แต่ก็ยังต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แต่ไม่มากนักซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนประกอบ โดยประเด็นที่ผู้เข้าอบรมเห็นว่า สวช. ควรปรับปรุง ได้แก่ การลดความซ้ำซ้อนของหัวข้ออบรม สำหรับด้านสถานที่ที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่นๆ โดยผู้เข้าอบรมเห็นว่าสถานที่จัดอบรมควรมีความสะดวกต่อการเดินทาง เช่น อยู่ใกล้ BTS หรือ MRT ซึ่ง สวช. ได้ชี้แจงแล้วว่าการจัดอบรมของ สวช. อยู่ในโรงแรมที่เดินทางสะดวก ไม่ห่างไกลจาก BTS หรือ MRT นอกจากนั้นผู้เข้าอบรมยังให้ความเห็นว่าสถานที่ในการจัดอบรมมีห้องอบรมขนาดเล็กเกินไป ที่พักไม่สะดวก ได้แก่ ห้องน้ำ ในส่วนของการสอนภาคปฏิบัตินั้นอยู่คนละสถานที่ ซึ่งไม่สะดวกสำหรับผู้เข้ารับการอบรม

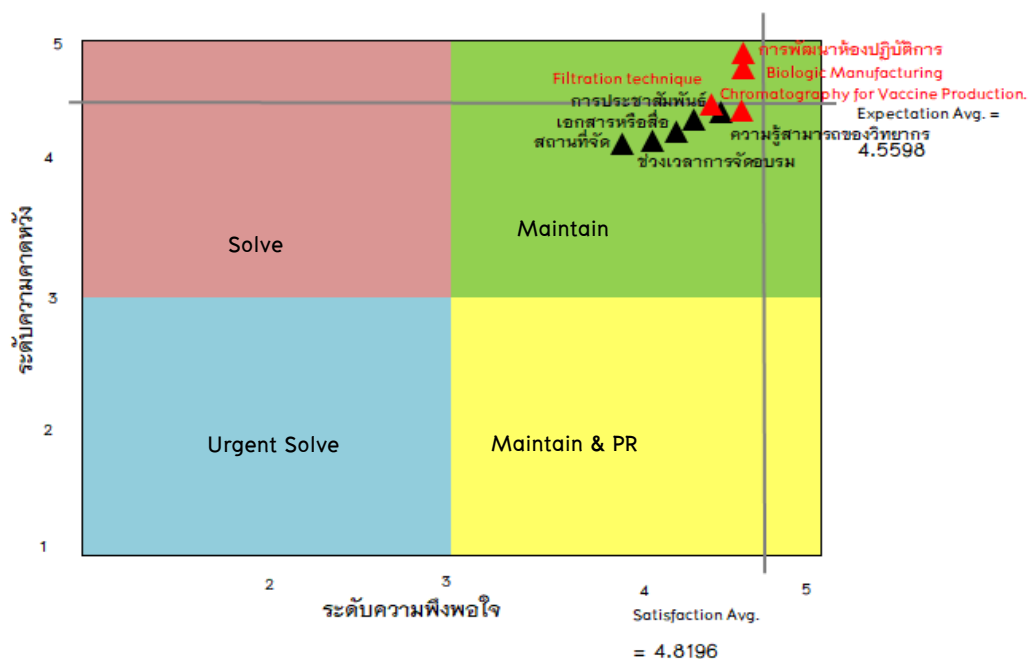
โดยเมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายหลักสูตรพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 4 หลักสูตร ดังนี้

แผนภาพที่ 3.20 การอบรมหลักสูตรระยะสั้นเปรียบเทียบรายหลักสูตร



จากผลการสำรวจจะเห็นว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 4 หลักสูตร โดยหลักสูตรที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดได้แก่ หลักสูตรการพัฒนาห้องปฏิบัติการให้สอดคล้องกับ OECD GLP Guideline มีผลคะแนนที่ระดับ 4.7630 รองลงมาเป็นหลักสูตร Biologic Manufacturing Operation and Plant Design หลักสูตร Chromatography for Vaccine Production และหลักสูตร Filtration technique จะมีความพึงโดยมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.6667 4.3497 และ 4.2185 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจพบว่ามีความคาดหวัง และพึงพอใจอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน และเมื่อแสดงในรูปแบบ Quadrant Analysis เพื่อให้เห็นภาพระดับความสำคัญและความพึงพอใจในภาพรวม แสดงได้ตามแผนภาพที่ 3.21

แผนภาพที่ 3.21 Quadrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจของ การอบรมหลักสูตรระยะสั้น



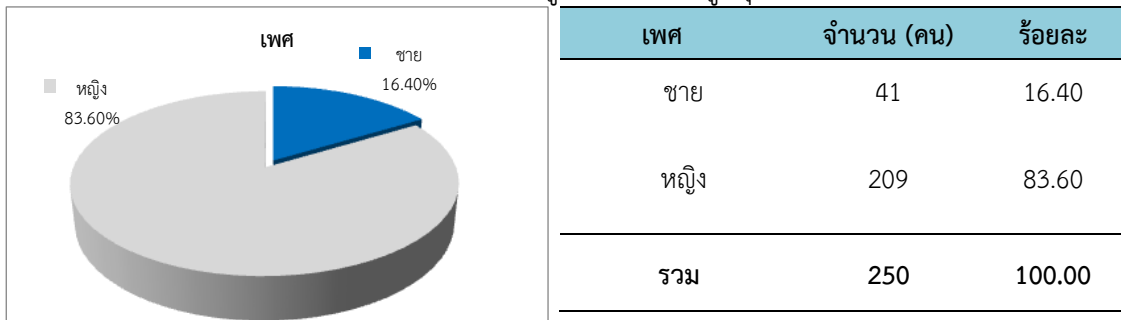
3.2.2.3 การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

สวช. ได้จัดอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคสามารถให้บริการและบริหารจัดการงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสำรวจมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 250 คน สรุปผลได้ ดังนี้

❖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.14 จำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ

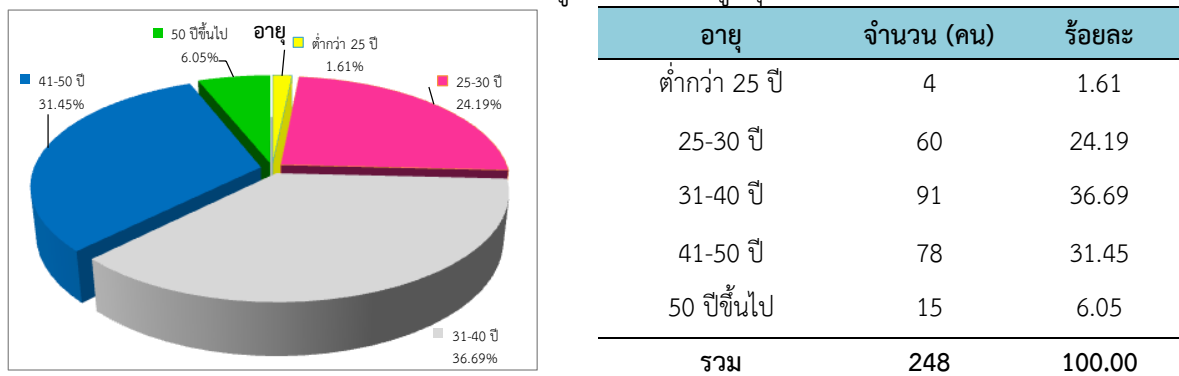
การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



จากตารางที่ 3.14 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้าอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 83.60 และเป็นเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40

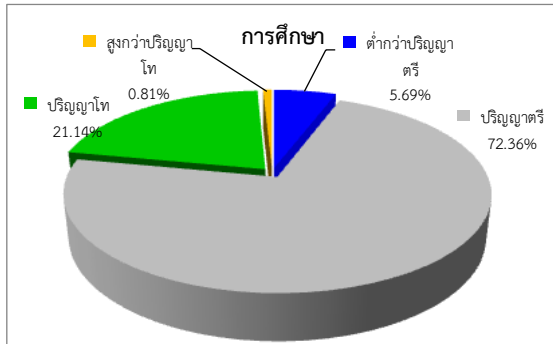
ตารางที่ 3.15 จำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ

การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



จากตารางที่ 3.15 จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 91 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.69 รองลงมาคือมีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 31.45 มีอายุในช่วง 25-30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.19 ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 และมีอายุในช่วงต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.61

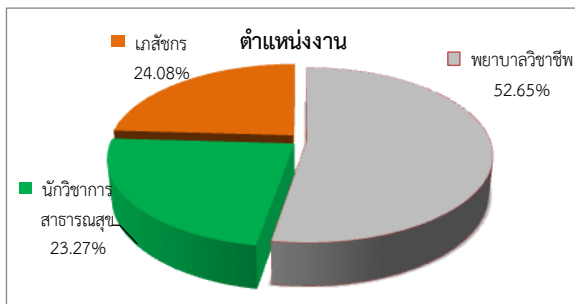
ตารางที่ 3.16 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจ
การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	5.69
ปริญญาตรี	178	72.36
ปริญญาโท	52	21.14
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.81
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 3.16 จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 72.36 รองลงมาได้มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.14 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.69 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.81

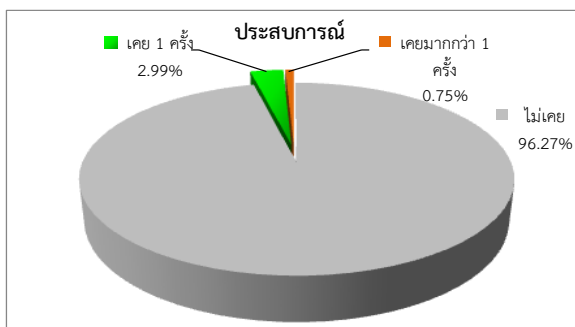
ตารางที่ 3.17 จำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสำรวจ
การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เภสัชกร	59	23.98
พยาบาลวิชาชีพ	129	52.44
นักวิชาการสาธารณสุข	57	23.17
อื่นๆ	1	0.41
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 3.17 จะเห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 52.44 เป็นเภสัชกร จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.98 เป็นนักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 23.17 และเป็นตำแหน่งด้านอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.41

ตารางที่ 3.18 จำนวนและร้อยละของหัวข้อการอบรมที่ผู้ตอบแบบสำรวจเข้าร่วม
การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



ประสบการณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย 1 ครั้ง	4	2.99
เคยมากกว่า 1 ครั้ง	1	0.75
ไม่เคย	129	96.27
รวม	134	100.00

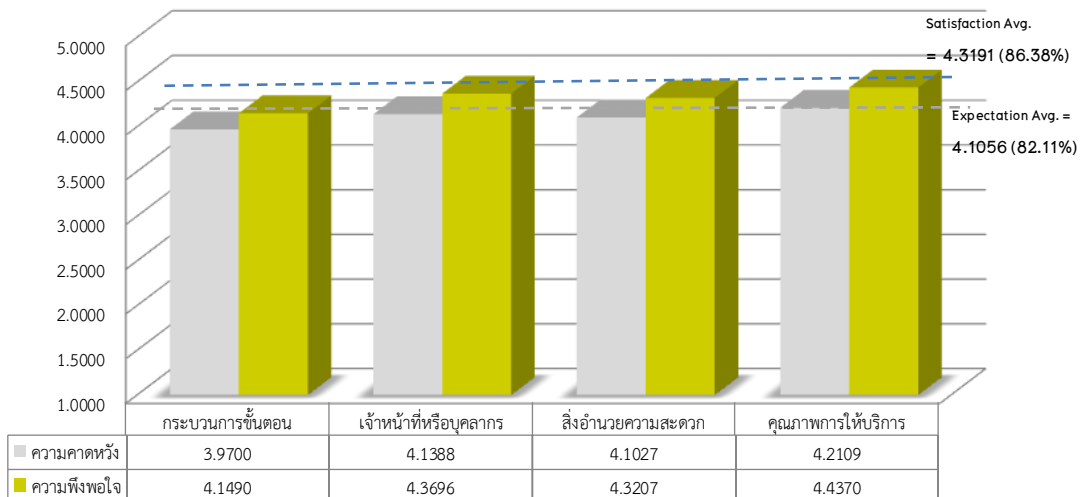
จากตารางที่ 3.18 จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วม โดยมีจำนวน 129 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.27 เคยเข้าร่วม 1 ครั้ง มีจำนวน 4 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.99 และเคยเข้าร่วมมากกว่า 1 ครั้ง มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ทั้งนี้ ปี 2560 สวช. มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ Chromatography for vaccine production ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการวิจัยพัฒนาและผลิตวัคซีนให้มีความรู้และทักษะในการทำให้บริสุทธิ์โดยใช้ chromatography technique ซึ่งมีบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวิจัยพัฒนา ผลิตและควบคุมคุณภาพวัคซีน รวมทั้งอาจารย์ในสถาบันการศึกษา และสถาบันวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน สำหรับหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการ Filtration techniques for downstream purification and formulation มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการวิจัยพัฒนาและผลิตวัคซีนให้มีความรู้และทักษะในการทำให้บริสุทธิ์โดยใช้ Filtration techniques ซึ่งมีบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวิจัยและพัฒนา ผลิตและควบคุมคุณภาพวัคซีน รวมทั้งอาจารย์ในสถาบันการศึกษา และสถาบันวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการใช้ Filtration techniques ในขั้นตอนการทำให้บริสุทธิ์ และผสมสูตรตำรับ

❖ ข้อมูลผลการสำรวจ

จากการสำรวจความคิดเห็น ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการฝึกอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคคน กลุ่มผู้เข้าอบรมจำนวน 250 คน พบว่าผู้เข้าร่วมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สวช. ในภาพรวม 4.3191 คะแนน หรือคิดเห็นร้อยละ 86.38 และผู้เข้าร่วมมีความคาดหวังต่อการให้บริการของ สวช. ในภาพรวม 4.1056 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.11

แผนภาพที่ 3.22 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านของการอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

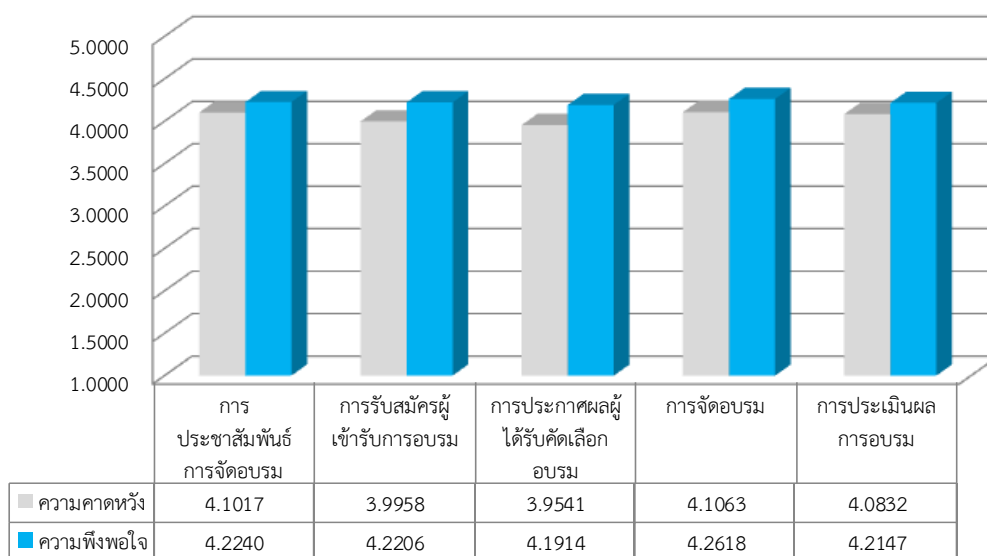


จากแผนภาพที่ 3.22 จะเห็นว่าผู้เข้าอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคมีความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมต่ำกว่าระดับความพึงพอใจ โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมที่คะแนน 4.1056 ในขณะที่มีระดับความพึงพอใจภาพรวม 4.3191 เมื่อพิจารณาแนวราบจะเห็นว่าผู้เข้าอบรมมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดด้านคุณภาพการให้บริการ มีความคาดหวังที่ระดับคะแนน 4.2109

รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ โดยมีคะแนนที่ระดับ 4.1388 4.1027 และ 3.9700 ตามลำดับ ในขณะที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลคะแนนที่ระดับ 4.4370 รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.3696 4.3207 และ 4.1490 ตามลำดับ

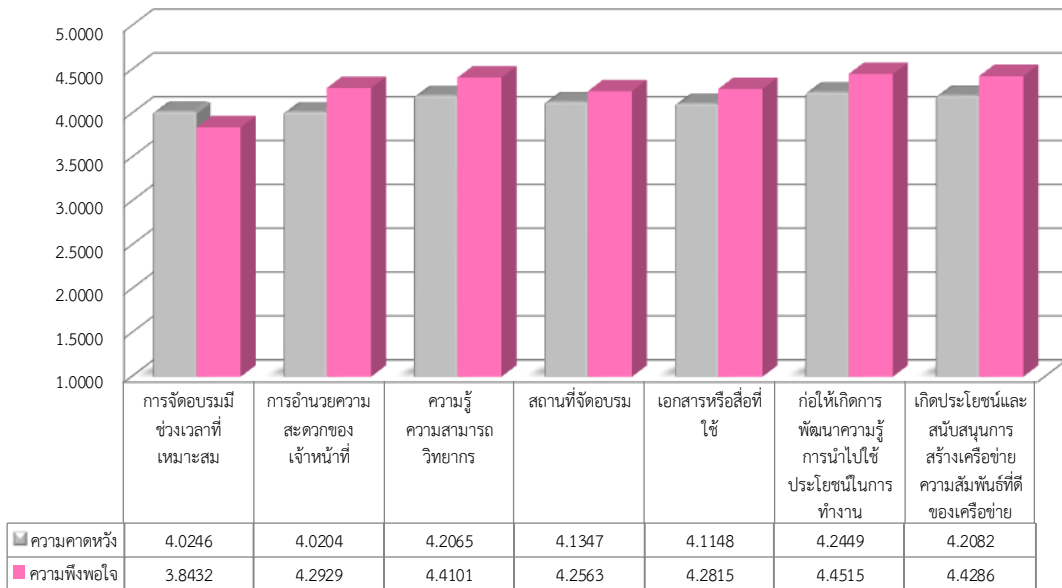
ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่การประชาสัมพันธ์การจัดอบรม การรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม การประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม การจัดอบรม และการประเมินผลการอบรม มีผลการสำรวจเป็นไปตามแผนภาพที่ 3.23

แผนภาพที่ 3.23 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการบริการของการอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



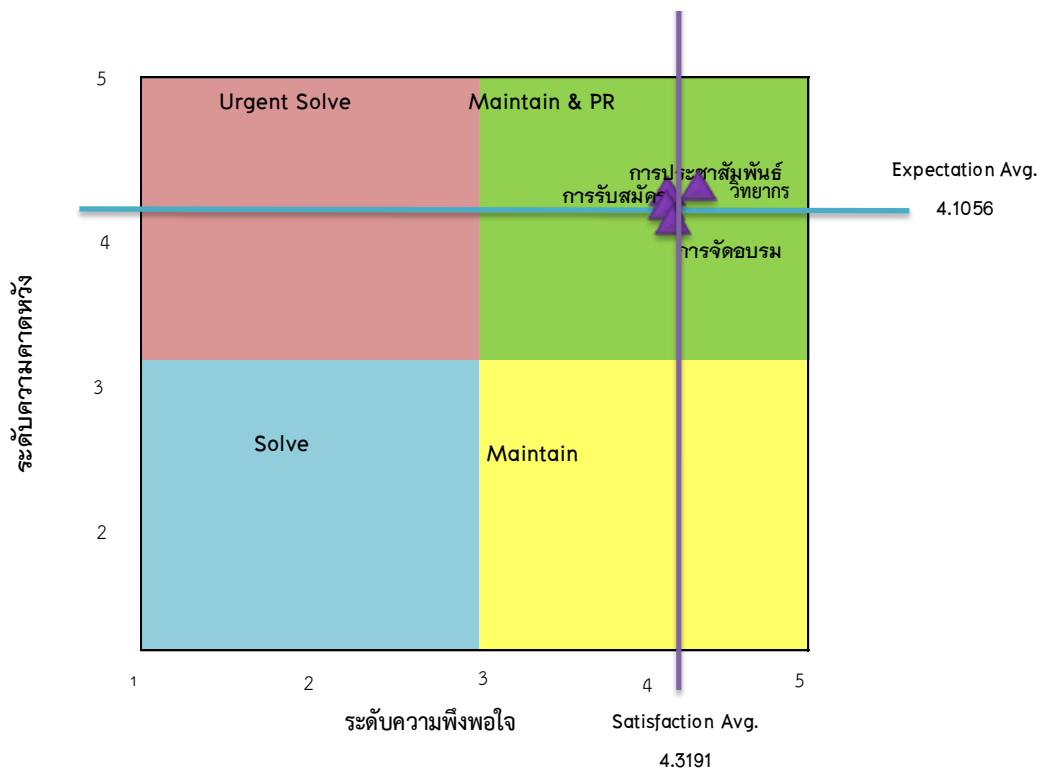
จากแผนภาพที่ 3.23 จะเห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความคาดหวังต่ำกว่าความพึงพอใจในทุกขั้นตอน เมื่อพิจารณาแนวราบจะเห็นว่าผู้เข้าอบรมมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดด้านการจัดอบรม มีความคาดหวังที่ระดับคะแนน 4.1063 รองลงมาเป็นการประชาสัมพันธ์การจัดอบรม ด้านการประเมินผลการอบรม ด้านการรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม และด้านการประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม โดยมีคะแนนที่ระดับ 4.1017 4.0832 3.9958 และ 3.9541 ตามลำดับ ในขณะที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการจัดอบรมเช่นเดียวกัน มีผลคะแนนที่ระดับ 4.2618 รองลงมาเป็นการประชาสัมพันธ์การจัดอบรม ด้านการรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม การประเมินผลการอบรม และด้านการประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.2240 4.2206 4.2147 และ 4.1914 ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในประเด็นสำคัญๆ แสดงได้ตามแผนภาพที่ 3.24

แผนภาพที่ 3.24 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจประเด็นสำคัญ
ของการอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



จากแผนภาพที่ 3.24 จะเห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังทุกประเด็น ยกเว้นด้านช่วงเวลาการจัดอบรมน้อยเกินไป เพราะเนื้อหาค่อนข้างเยาะ และเมื่อนำผลการสำรวจการให้บริการทางวิชาการ ในการส่งเสริมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคแสดงในรูปแบบ Quadrant Analysis เพื่อให้เห็นภาพระดับความสำคัญและความพึงพอใจในภาพรวม แสดงได้ตามแผนภาพที่ 3.25

แผนภาพที่ 3.25 Quadrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจของ
การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



จากแผนภาพที่ 3.25 จะเห็นว่าประเด็นการให้บริการส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับที่ดี ซึ่ง
สวช. ต้องรักษามาตรฐานการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีและเป็นไปตามความคาดหวัง และ
จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ รวมทั้งการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมมี
ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สวช. ดังนี้

❖ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของการอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

จากการสำรวจความคิดเห็นผู้เข้าอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคทั้งหมด พบว่า
ส่วนใหญ่มีความประทับใจต่อ สวช. ในด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมอบรมมีความน่าสนใจเข้มข้น และ
เหมาะสม รวมถึงความทุ่มเทในการถ่ายทอดของวิทยากร แต่ทั้งนี้เห็นว่า สวช. ควรพัฒนาปรับปรุงการบริการ
ในประเด็น ดังนี้

1. ขอให้ สวช. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ โดยขอให้ทำหนังสือแจ้งหน่วยงาน สสจ. เพื่อจะได้
ประชาสัมพันธ์แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้โอกาสคนอื่นๆ ที่ต้องการพัฒนาความรู้
ได้เข้าร่วม
2. ทีมงานวิทยากรเป็นผู้มีความรู้ การจัดอบรมมีรูปแบบการอบรมที่มีความน่าสนใจ และ
เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้มีส่วนร่วม
3. ควรขยายระยะเวลาในการอบรม เพราะในครั้งนี้นี้ระยะเวลาอบรมค่อนข้างกระชั้น และ
สั้นเกินไป ในขณะที่เนื้อหาค่อนข้างเยอะ
4. การทำข้อสอบ Post-test มีเวลาน้อยเกินไปทำให้อ่านโจทย์ไม่ทัน ทำไม่ทัน ทั้งที่มี
ความเข้าใจเพิ่มขึ้น
5. การคัดเลือกผู้เข้าอบรมควรมีความหลากหลายเพราะในการปฏิบัติงานจริงผู้ที่ทำงานด้าน
สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคไม่ได้มีเฉพาะพยาบาลวิชาชีพเพียงอย่างเดียว ยังมีอีกหลายส่วนที่
เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่มีประสบการณ์เพื่อให้ได้เข้ามาเรียนรู้
เพราะฉะนั้นการอบรมจะทำให้เกิดความเข้าใจและเผยแพร่ความรู้การสร้างเสริม
ภูมิคุ้มกันโรคที่ถูกต้องได้มากขึ้น

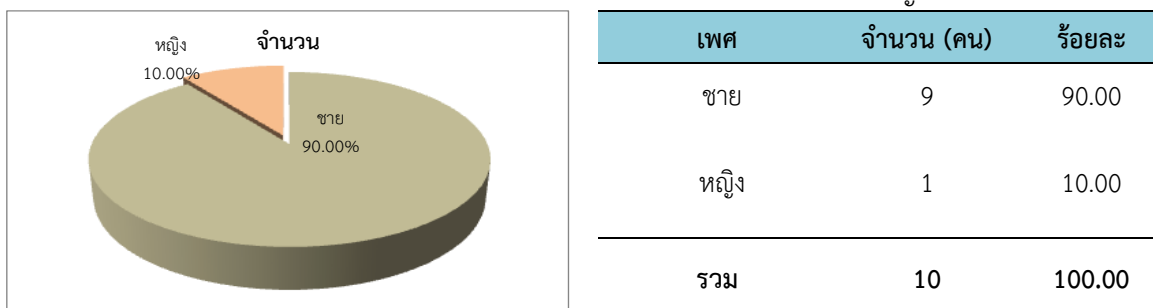
ทั้งนี้ สวช. ควรนำความเห็นดังกล่าว เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
อบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

3.2.3 การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สวช. ได้ผลักดันการพัฒนาด้านวัคซีนและได้สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ 3 โครงการ ได้แก่ การส่งเสริมอุตสาหกรรมการผลิตวัคซีนในประเทศ การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง และการวิจัยพัฒนาวัคซีนเจือสูกการผลิต

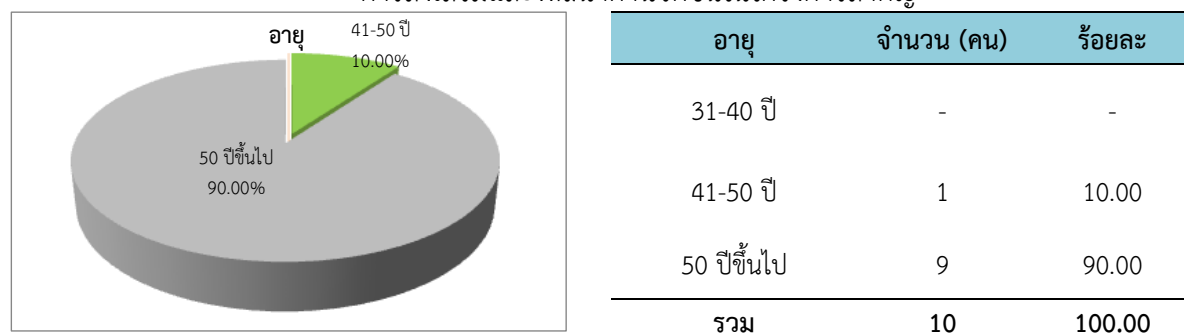
❖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.19 จำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ
การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ



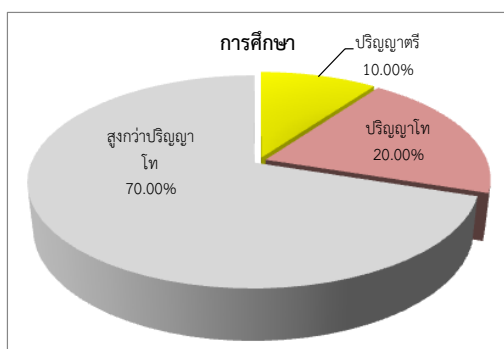
จากตารางที่ 3.19 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ได้รับการสนับสนุนวิจัยด้านวัคซีนส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 เป็นเพศหญิง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 3.20 จำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ
การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ



จากตารางที่ 3.20 พบว่าผู้ให้ข้อมูลหรือตอบแบบสอบถามมีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และมีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 3.21 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจ
การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ



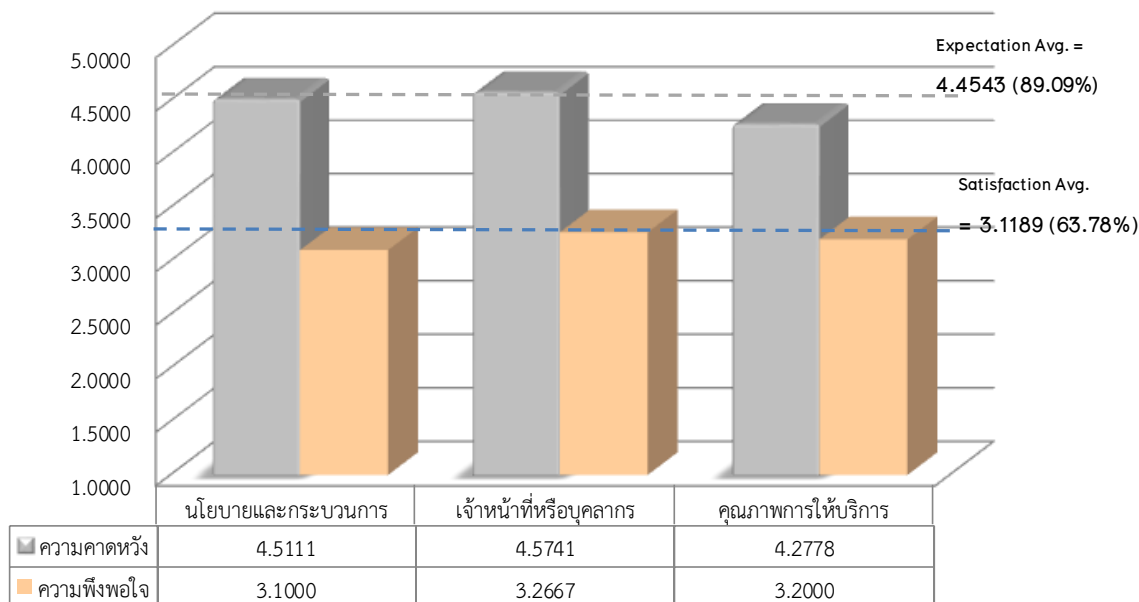
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	1	10.00
ปริญญาโท	2	20.00
สูงกว่าปริญญาโท	7	70.00
รวม	10	100.00

จากตารางที่ 3.21 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 10 คนมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และมีการศึกษาปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

❖ ข้อมูลผลการสำรวจ

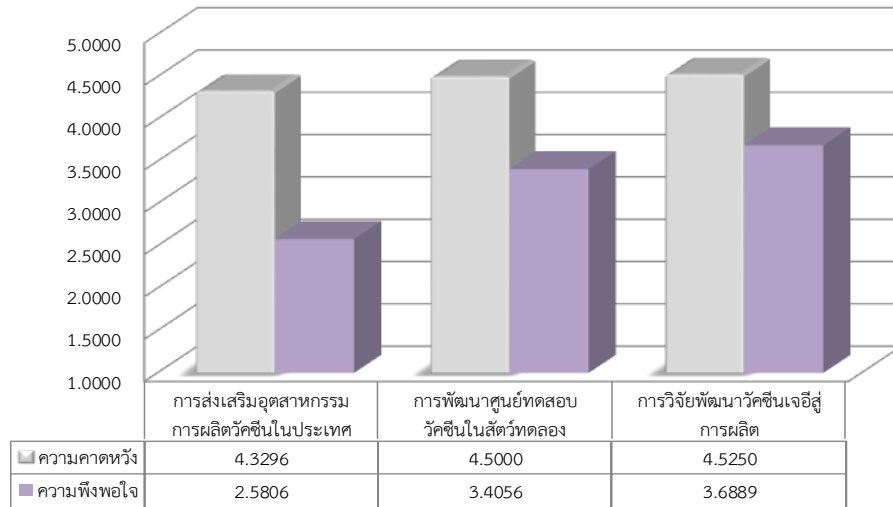
จากผลการสำรวจพบว่าผู้เข้าร่วมหรือให้ความร่วมมือกับ สวช. เพื่อการส่งเสริมและพัฒนา
ด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ มีความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านของการบริการ ดังแสดงตาม
แผนภาพที่ 3.26

แผนภาพที่ 3.26 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านของ
การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ



จากแผนภาพจะเห็นว่าผู้เข้าร่วมหรือให้ความร่วมมือกับ สวช. เพื่อการส่งเสริมและพัฒนา
ด้านวัคซีนในโครงการสำคัญมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในทุกประเด็น ทั้งด้านนโยบายและแนวทาง
หรือกระบวนการทำงานของ สวช. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของ สวช. และด้านคุณภาพการให้บริการ
โดยเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม มีผลการสำรวจดังนี้

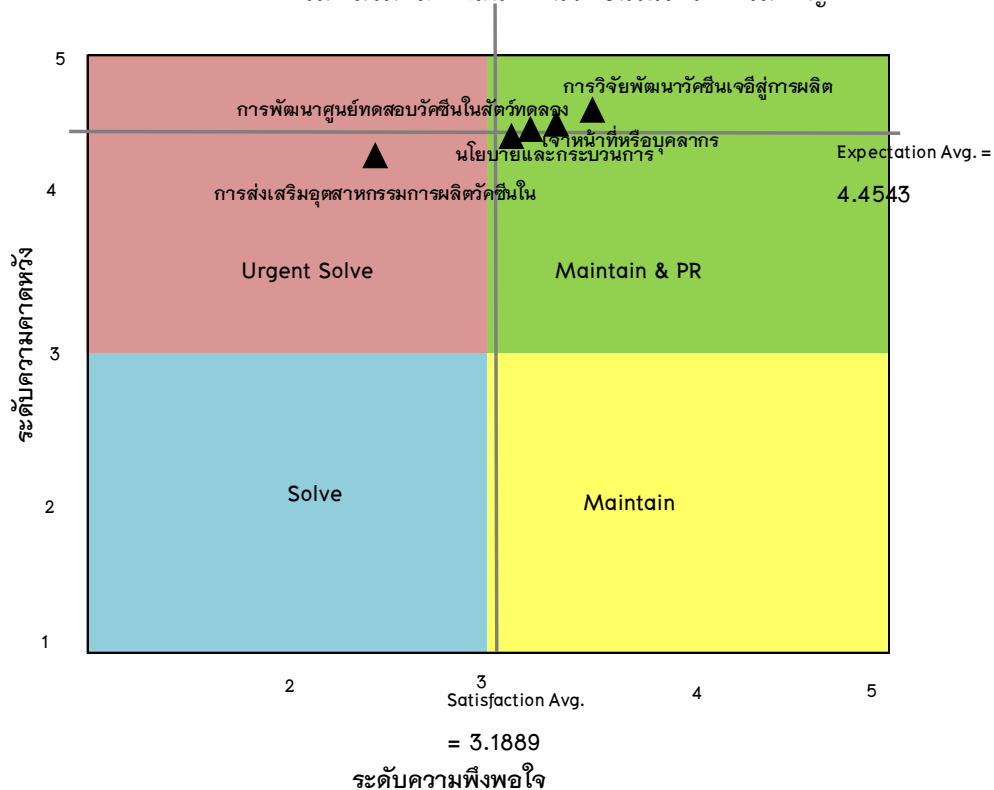
แผนภาพที่ 3.27 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละกลุ่มเป้าหมายของการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ



จากแผนภาพจะเห็นว่าผู้เข้าร่วมหรือให้ความร่วมมือกับ สวช. เพื่อการส่งเสริมและพัฒนา ด้านวัคซีนในโครงการสำคัญมีความคาดหวังต่อ สวช. ในทุกโครงการที่ระดับใกล้เคียงกัน แต่เมื่อพิจารณา ผลการสำรวจความพึงพอใจจะเห็นว่ามีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังทุกโครงการ โดยโครงการที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังสูงที่สุดคือการส่งเสริมอุตสาหกรรมการผลิตวัคซีนในประเทศ

และเมื่อนำผลการสำรวจการให้บริการทางวิชาการ ในการส่งเสริมหลักสูตรสร้างเสริม ภูมิคุ้มกันโรคแสดงในรูปแบบ Quadrant Analysis เพื่อให้เห็นภาพระดับความสำคัญและความพึงพอใจ ในภาพรวม แสดงได้ตามแผนภาพที่ 3.28

แผนภาพที่ 3.28 Quadrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจของการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ



จากแผนภาพที่ 3.28 จะเห็นว่าประเด็นการให้บริการส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ ซึ่งหมายถึง สวช. ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน โดยเฉพาะการส่งเสริมอุตสาหกรรมการผลิตวัคซีนในประเทศ และจากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ รวมทั้งการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมหรือให้ความร่วมมือกับ สวช. เพื่อการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการทำงานของ สวช. ดังนี้

❖ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ

■ การส่งเสริมอุตสาหกรรมการผลิตวัคซีน

1. สวช. ยังขาดความชัดเจนต่อเป้าหมายการทำงาน โดย สวช. ควร short cut เลือกว่าวัคซีนที่มีโอกาสผลักดันให้เกิดความสำเร็จในเวลาอันใกล้ มาดำเนินการส่งเสริมก่อนเป็นอันดับแรก และจัดทำ Roadmap เป้าหมายการดำเนินการและทิศทางที่ชัดเจน โดยเป้าหมายของ สวช. ไม่ใช่เพียงแค่ประเทศมีการพัฒนาวัคซีนหรือมีความร่วมมือสำเร็จในด้านวัคซีน เพราะอาจมีหลายหน่วยงานที่มีศักยภาพที่จะพัฒนาผลักดันได้ด้วยตัวเอง แต่ สวช. ต้องระบุให้ชัดเจนว่าความสำเร็จของประเทศจะเกิดขึ้นได้ สวช. ต้องผลักดันให้เกิด หรือมีความก้าวหน้าในด้านใดเกิดขึ้น สนับสนุนเรื่องอะไร และสนับสนุนหน่วยงานใดบ้าง และต้องดำเนินการให้สำเร็จในปีใด
2. สวช. ควรส่งเสริมผลักดันให้เกิดการรวมกลุ่มของผู้วิจัยวัคซีน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการวิจัย
3. การผลักดันการพัฒนาต่อยอดการวิจัยในห้องปฏิบัติการ จนถึง product
4. ปัจจุบัน สวช. มีผู้บริหารหลักที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์เพียง 2 ท่าน (ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ) ซึ่งไม่เพียงพอ สวช. ต้องสร้างบุคลากรในระดับผู้บริหารขึ้นมาเป็นกำลังต่อการผลักดันการทำงานเชิงรุก และต้องมีความรู้และอยู่ในแวดวงของการพัฒนาวัคซีนตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำอย่างแท้จริง
5. สวช. ต้องเป็นหน่วยงานที่ดึงความร่วมมือจากต่างประเทศเข้ามาที่จะเกิดประโยชน์กับอุตสาหกรรมผลิต

■ การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง

การพิจารณาเพื่อจัดตั้งศูนย์ทดสอบในสัตว์ทดลองตามหลักการ OECD GLP หน่วยงานที่ให้ความร่วมมือบางหน่วยงาน (ศูนย์สัตว์ทดลอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) ยังไม่ทราบผลว่า สวช. เลือกหน่วยงานใด และหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินความพร้อมได้ให้ความเห็นว่า สวช. จะพิจารณาเพียงว่าหน่วยงานใดมีความพร้อมสูงสุดที่จะได้รับการส่งเสริมเพื่อจัดตั้งศูนย์ทดสอบในสัตว์ทดลองตามหลักการ OECD GLP แต่เห็นว่าการที่ สวช. ต้องการความร่วมมือในลักษณะการพัฒนาหรือต้องมีการร่วมลงทุน สวช. ควรต้องมีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ ความชัดเจนของงบประมาณว่าจะมาจากแหล่งใด หน่วยงานต้องร่วมอย่างน้อยเพียงใด โดยต้องวิเคราะห์ความคุ้มค่า คุ้มทุนในลักษณะแผนธุรกิจด้วย นอกจากนั้นแล้ว สวช. ควรพิจารณาขยายไปถึงการวัคซีนในสัตว์ที่จะนำเข้ามาสู่คนด้วย

■ การวิจัยพัฒนาวัคซีนเข้าสู่การผลิต

1. สวช. ต้องมีงบประมาณมากพอ และต้องกล้าเสี่ยงกับการลงทุนหรือสนับสนุนงบประมาณที่มากพอให้กับการวิจัย
 2. ต้องการให้ สวช. มีเป้าหมายและแผนการสนับสนุนวัคซีนเป้าหมายที่ชัดเจน เลือกผลิตภัณฑ์วัคซีนที่มีศักยภาพจะประสบความสำเร็จในเวลาอันสั้น และจัดสรรงบประมาณอย่างจริงจัง
 3. สวช. ต้องมีการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการและการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง ผลิตภัณฑ์รวมกลุ่มเครือข่ายอย่างแท้จริง มีการวางบทบาทหน้าที่และแต่ละหน่วยต้องไปดำเนินการอะไร เพื่อแก้ไขปัญหาหรือผลิตภัณฑ์ให้ดำเนินการได้
 4. การดึงความร่วมมือจากต่างชาติ และหน่วยงานวิจัยนอกกระทรวง เช่น สวทช. สภาวิจัย เป็นต้น
 5. สวช. ควรเป็น knowledge center ด้านเทคนิคและปฏิบัติการ การให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ ทั้งการวิจัย การผลิต การควบคุมคุณภาพ
 6. สวช. ต้องมีมาตรการหรือกลไกในการผลักดันให้รัฐบาลซื้อวัคซีนภายในประเทศ หรือผลักดันการออกกฎหมายให้เกิดสิทธิพิเศษกับผู้ผลิตในประเทศ
 7. สวช. ต้องมีคณะทำงานย่อยเป็นตัวแทนจากคณะกรรมการเพื่อมาขับเคลื่อนการดำเนินการแต่ละเรื่องอย่างจริงจัง
 8. สวช. ควรสรรหาบุคลากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาร่วมงานกับ สวช. เพื่อให้มีบุคลากรเข้ามาเสริมการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- อย่างไรก็ตาม อาจมีข้อเสนอแนะบางส่วนที่ สวช. ได้ดำเนินการหรืออยู่ระหว่างดำเนินการ ซึ่งแผนการพัฒนาปรับปรุงอาจต้องมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจต่อความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบด้วย

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการประชุม
วิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8 ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

**การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**



คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- 1.1 เพศ 1 หญิง 2 ชาย
- 1.2 อายุ 1 ต่ำกว่า 25 ปี 2 25-30 ปี 3 31-40 ปี
 4 41-50 ปี 5 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 การศึกษา 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 ปริญญาตรี 3 ปริญญาโท 4 สูงกว่าปริญญาโท
- 1.4 ตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....
- 1.5 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ 1 งานกำหนดนโยบาย 2 งานวิจัยและพัฒนาวัคซีน 3 งานผลิตวัคซีน
 4 งานประกันและควบคุมคุณภาพวัคซีน 5 งานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค
 6 อื่นๆ (ระบุ)
- 1.6 ท่านเคยเข้าร่วมการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติมาก่อนหรือไม่
 1 ไม่เคย 2 เคย 1 ครั้ง 3 เคยมากกว่า 1 ครั้ง

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด**

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง น้อย (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)		
▪ การประชาสัมพันธ์												
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดประชุมให้ทราบล่วงหน้าอย่างเหมาะสม												
2. เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดประชุม ระยะเวลาการจัด หัวข้อการประชุม เป็นต้น												

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึง พอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึง พอใจ (3)	พึง พอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)	
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม อธิบายรายละเอียด ได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตรงความต้องการ (กรณี สอบถามเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่)											
▪ การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
4. ขั้นตอนการลงทะเบียนมีความสะดวกไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก											
5. เอกสาร/แบบฟอร์มมีรายละเอียด ชัดเจน เข้าใจ ง่าย											
6. ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามเกี่ยวกับ กระบวนการลงทะเบียน หรือยื่นเอกสารการ ลงทะเบียน มีความสะดวกเพียงพอ											
7. มีช่องทางการจ่ายเงิน/รับเงินที่สะดวก รวดเร็ว											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจ ให้บริการ											
9. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการจ่ายเงิน/รับเงิน ได้อย่างครบถ้วน											
▪ การแจ้งตอบกลับผู้เข้าร่วมประชุม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
10. ช่องทางในการตอบกลับผู้เข้าร่วมประชุมมีความ สะดวก เข้าถึงง่าย											
11. เอกสาร และข้อมูลจัดส่งมา มีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย											
12. ระยะเวลาที่แจ้งกลับมีความเหมาะสม											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
13. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการตอบข้อ ชักถาม											
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดของ การจัดประชุม และสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับ รายละเอียดของการประชุมได้อย่างถูกต้อง											

▪ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ การลงทะเบียนเข้าร่วมงาน และการแจ้งตอบกลับการเข้าร่วมงาน

.....

.....

.....

.....

.....

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึง พอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึง พอใจ (3)	พึง พอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)	
▪ การจัดประชุมวิชาการ											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
15. การจัดประชุมมีช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											
16. กิจกรรมการจัดนิทรรศการมีความน่าสนใจ ได้รับประโยชน์และความรู้											
17. กิจกรรมนำเสนอผลงานวิชาการ (แบบปากเปล่า/โปสเตอร์) มีความน่าสนใจ ได้รับประโยชน์และความรู้											
18. กิจกรรมการสัมมนาที่น่าสนใจ หัวข้อการสัมมนามีความเหมาะสมและได้รับความรู้ (ประเมินเฉพาะหัวข้อที่เข้าร่วม)											
18.1 การสร้างความร่วมมือทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการพัฒนาวัคซีนและชีววัตถุเพื่อพร้อมรับมือภัยคุกคามและโลกาภิวัตน์ในทศวรรษหน้า											
18.2 บีซีจี วัคซีนแห่งความภาคภูมิใจของคนไทย											
18.3 แผนยุทธศาสตร์วัคซีนแห่งชาติฉบับใหม่กับความท้าทายของการพัฒนาวัคซีนและชีววัตถุไทย: กรณีศึกษา บริษัทองค์การเภสัชกรรม-เมอร์ริเออร์ชีววัตถุ จำกัด (GPO-MBP) และบริษัทเกรทเตอร์ฟาร์มา จำกัด											
18.4 วิธีการบริหารจัดการงบประมาณสนับสนุนการจัดหาวัคซีนในโครงการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคสำหรับประเทศกำลังพัฒนาอย่างยั่งยืน											
18.5 ความท้าทายของการพัฒนาวัคซีนและชีววัตถุไทย (1) : บริษัท ไบโอเนท-เอเชีย จำกัด กับทางเดินสู่ความสำเร็จของการผลิตวัคซีนต้นน้ำ											
18.6 พลวัตการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคไทย											
18.7 ศักยภาพและความพร้อมด้านการวิจัยพัฒนาและอุตสาหกรรมวัคซีนของไทยและอาเซียน											
18.8 วัคซีนใหม่ที่ควรนำมาใช้ในแผนงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค (Vaccine Pipeline)											
18.9 โรงงานผลิตวัคซีนใช้ขวดใหญ่ บทเรียนสู่ความสำเร็จ?											
18.10 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และภาคประชาสังคมต่อการนำวัคซีนใหม่มาให้บริการประชาชน											
18.11 6- to 9-function กับการยกระดับมาตรฐานคุณภาพวัคซีนไทย											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึง พอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึง พอใจ (3)	พึง พอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)	
18.12 Mechanisms and methods of pricing for vaccines at national and international levels											
18.13 ทางออกของการจัดตั้งศูนย์ทดสอบ (วัคซีน) ใน สัตว์ทดลองมาตรฐาน OECD GLP แห่งแรกในประเทศไทย											
18.14 วัคซีน คุ้ม ไม่คุ้ม วัคซีนและแปลผลกันอย่างไร											
18.15 ความท้าทายของการพัฒนาวัคซีนและชีววัตถุ ไทย (2) : กรณีศึกษาบริษัทไทย เอสพีเอฟ จำกัด และ โรงงานต้นแบบผลิตยาชีววัตถุแห่งชาติ (NBF)											
18.16 การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคตลอดช่วงวัย											
18.17 ปัญหาหลักกับกลไกการนำวัคซีนใหม่มาใช้ในประเทศไทย											
18.18 Regulatory Sciences for Vaccine Research and Development											
18.19 ไขหัวโตใหญ่: การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคที่ต้อง ทบทวน											
18.20 การบูรณาการงานวิจัยพัฒนาวัคซีนสู่การผลิต											
18.21 วัคซีนแดงก็กับการนำมาใช้ในแผนงานสร้าง เสริมภูมิคุ้มกันโรคไทย											
18.22 การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อยกระดับ ความมั่นคงด้านวัคซีน : กรณีศึกษาวัคซีน MMR											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเนื้อหาหัวข้อการสัมมนา

.....

.....

.....

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการนำเสนอผลงานวิชาการ (แบบปากเปล่า/โปสเตอร์)

.....

.....

.....

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการจัดนิทรรศการ

.....

.....

.....

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
ความพึงพอใจต่อวิทยากร											
19. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี											
20. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
21. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงวิทยากร

.....

.....

.....

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
22. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดประชุมครบถ้วน ชัดเจน เช่น การแจ้งสถานที่ ระยะเวลาในการประชุม เนื้อหาการประชุม เป็นต้น											
23. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการในการต้อนรับอำนวยความสะดวกทั้งในการประสานงาน การลงทะเบียน และการจัดกิจกรรม											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้บริการ

.....

.....

.....

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก											
24. สถานที่จัดประชุมมีความเหมาะสม เช่น รongรับผู้ร่วมประชุมได้/มีป้ายบอกทาง/ที่จอดรถ/สามารถเดินทาง ได้สะดวก											
25. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการจัดประชุม เช่น โปรเจคเตอร์, ไมโครโฟน เป็นต้น											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
26. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในงาน (สถานที่ สื่อเอกสาร เป็นต้น)

.....

.....

.....

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม											
27. การประชุมวิชาการก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง/หน่วยงานและสนับสนุนในการพัฒนาวิชาชีพของประเทศไทย											
28. สถาบันวิชาชีพแห่งชาติสามารถอำนวยความสะดวก ให้การจัดประชุมวิชาการวิชาชีพแห่งชาติ ครั้งที่ 8 เป็นไปด้วยความเรียบร้อย											
■ ความพึงพอใจในภาพรวม											

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการจัดประชุมวิชาการครั้งต่อไปอย่างไร

.....

.....

3.2 หัวข้อประชุมที่ท่านสนใจ คือ

.....

.....

3.3 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของจัดประชุมวิชาการ คือ

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ
ต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560



คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8 ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเมินเฉพาะหัวข้อที่ท่านเข้าร่วม

วันที่ : 19 กรกฎาคม 2560

เวลา 9.00 – 10.30 น.

หัวข้อ : การสร้างความร่วมมือทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการพัฒนาวัคซีนและชีววัตถุเพื่อพร้อมรับภัยคุกคามและโลกาภิวัตน์ในทศวรรษหน้า

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง พียง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึง พอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึง พอใจ พียง (3)	พึง พอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี												
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด												
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น												

■ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

เวลา 11.00 – 12.00 น.

หัวข้อ : ปีซีจี วัคซีนแห่งความภาคภูมิใจของคนไทย

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี												
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด												
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น												

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

เวลา 13.30 – 15.00 น.

หัวข้อ : แผนยุทธศาสตร์วัคซีนแห่งชาติฉบับใหม่กับความท้าทายของการพัฒนาวัคซีนและชีววัตถุไทย: กรณีศึกษา บริษัท องค์การเภสัชกรรม-เมอร์ริเออร์ชีววัตถุ จำกัด (GPO-MBP) และบริษัทเกร็ดเตอร์ฟาร์ม่า จำกัด

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี											
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

หัวข้อ : วิธีการบริหารจัดการงบประมาณสนับสนุนการจัดทำวัคซีนในโครงการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคสำหรับประเทศกำลังพัฒนาอย่างยั่งยืน

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน											
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น											
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์											
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี											
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

เวลา 15.30 – 16.30 น.

หัวข้อ : ความท้าทายของการพัฒนาวัคซีนและชีววัตถุไทย(1): บริษัท ไบโอเนท-เอเชีย จำกัด กับทางเดินสู่ความสำเร็จของ
การผลิตวัคซีนต้นน้ำ

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี												
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด												
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น												

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

หัวข้อ : พลวัตการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคไทย

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี												

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึง พอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึง พอใจ (3)	พึง พอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)	
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถาม ✍

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ
ต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560



คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8 ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเมินเฉพาะหัวข้อที่ท่านเข้าร่วม

วันที่ : 20 กรกฎาคม 2560

เวลา 9.00 – 10.00 น.

หัวข้อ : ศักยภาพและความพร้อมด้านการวิจัยพัฒนาและอุตสาหกรรมวัคซีนของไทยและอาเซียน

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึง พอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึง พอใจ (3)	พึง พอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี												
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด												
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น												

■ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

หัวข้อ : วัคซีนใหม่ที่จะนำมาใช้ในแผนงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค (Vaccine Pipeline)

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ เลย (1)	
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน											
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น											
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์											
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี											
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

เวลา 10.30 – 12.00 น.

หัวข้อ : โรงงานผลิตวัคซีนใช้ขวดใหญ่ บทเรียนสู่ความสำเร็จ?

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ เลย (1)	
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน											
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น											
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์											
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี											
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ เลย (1)	
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

หัวข้อ : บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และภาคประชาสังคมต่อการนำวัคซีนใหม่มาให้บริการประชาชน

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ เลย (1)	
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน											
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น											
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์											
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี											
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

เวลา 13.30 – 14.30 น.

หัวข้อ : 6- to 9-function กับการยกระดับมาตรฐานคุณภาพวัคซีนไทย

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี												
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด												
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น												

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

หัวข้อ : Mechanisms and methods of pricing for vaccines at national and international levels

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี												

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

เวลา 15.00 – 16.30 น.

หัวข้อ : ทางออกของการจัดตั้งศูนย์ทดสอบ (วัคซีน) ในสัตว์ทดลองมาตรฐาน OECD GLP แห่งแรกในประเทศไทย

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน											
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น											
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์											
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี											
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

หัวข้อ : วัดชิน คัม ไมคัม วัดและแปลผลกันอย่างไร

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึง พอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึง พอใจ (3)	พึง พอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)	
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน											
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น											
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์											
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี											
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถาม ✍

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ
ต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560



คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8 ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเมินเฉพาะหัวข้อที่ท่านเข้าร่วม

วันที่ : 21 กรกฎาคม 2560

เวลา 9.00 – 10.30 น.

หัวข้อ : ความท้าทายของการพัฒนาวัคซีนและชีววัตถุไทย(2): กรณีศึกษาบริษัทไทย เอสพีเอฟ จำกัด และโรงงานต้นแบบผลิตยาชีววัตถุแห่งชาติ (NBF)

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึง พอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึง พอใจ (3)	พึง พอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี												
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด												
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น												

■ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....
.....

หัวข้อ : การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคตลอดช่วงวัย

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี												
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด												
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น												

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

เวลา 11.00 – 12.00 น.

หัวข้อ : บัญชาหลักกับกลไกการนำวัคซีนใหม่มาใช้ในประเทศไทย

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี												
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด												

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)	
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

หัวข้อ : Regulatory Sciences for Vaccine Research and Development

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)	
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน											
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น											
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์											
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี											
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถาม ✍

**การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ
ต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**



คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติครั้งที่ 8 ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 8
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด**

ประเมินเฉพาะหัวข้อที่ท่านเข้าร่วม

วันที่ : 22 กรกฎาคม 2560

เวลา 9.00 – 10.30 น.

หัวข้อ : ใช้หัวใจใหญ่: การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคที่ต้องทบทวน

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึง พอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึง พอใจ (3)	พึง พอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี												
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด												
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น												

■ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

หัวข้อ : การบูรณาการงานวิจัยพัฒนาวัคซีนสู่การผลิต

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึง พอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึง พอใจ (3)	พึง พอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี												
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด												
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น												

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

เวลา 11.00 – 12.00 น.

หัวข้อ : วัคซีนแดงก็กับการนำมาใช้ในแผนงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคไทย

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึง พอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึง พอใจ (3)	พึง พอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)		
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน												
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น												
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์												
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี												
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด												

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

หัวข้อ : การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อยกระดับความมั่นคงด้านวัคซีน : กรณีศึกษาวัคซีนMMR

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
1. การจัดประชุมในหัวข้อนี้มีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											
2. มีเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน											
3. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น											
4. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์ตามวัตถุประสงค์											
5. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี											
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

☞ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถาม ☞

ภาคผนวก 2

แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการอบรม
หลักสูตรระยะสั้นจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่

1. หลักสูตร Chromatography for Vaccine Production
2. หลักสูตร Filtration technique

ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

**การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น
จำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ 1. หลักสูตร Chromatography for Vaccine Production
2. หลักสูตร Filtration technique ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**



คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- 1.1 เพศ 1 หญิง 2 ชาย
- 1.2 อายุ 1 ต่ำกว่า 25 ปี 2 25-30 ปี 3 31-40 ปี
 4 41-50 ปี 5 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 การศึกษา 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 ปริญญาตรี 3 ปริญญาโท 4 สูงกว่าปริญญาโท
- 1.4 ตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....
- 1.5 หัวข้อการอบรม (อบรม.....)
- 1.6 ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมการอบรมพัฒนาความรู้ที่จัดโดยสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือไม่
 1 ไม่เคย 2 เคย 1 ครั้ง 3 เคยมากกว่า 1 ครั้ง

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้นของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด**

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง พอ (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง เลย (1)	พึง พอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึง พอใจ (3)	พึง พอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ เลย (1)	
▪ การประชาสัมพันธ์การจัดอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดอบรมให้ทราบล่วงหน้า อย่างเหมาะสม											
2. เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดอบรม ระยะเวลาการจัด หัวข้อการอบรม เป็นต้น											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ											
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจ ให้บริการ											
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียด ของการจัดอบรมและสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับ รายละเอียดของการอบรมได้อย่างถูกต้อง											
▪ การรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ											
5. ขั้นตอนการสมัครมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก											
6. ข้อกำหนดการรับสมัครมีระบุไว้ชัดเจนเข้าใจได้ ง่าย											
7. หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการสมัครเพื่อเข้ารับการ อบรมมีความเหมาะสม											
8. ช่องทางการติดต่อสอบถามสำหรับผู้เข้ารับการ อบรมมีความสะดวกและเพียงพอ											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ											
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจ ให้บริการ											
10. เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ รายละเอียดของการรับสมัครอย่างชัดเจน											
▪ การจัดอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ											
11. การจัดอบรมมีช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลา เหมาะสมไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ											
12. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับและการอำนวยความสะดวก ในการประสานงาน การลงทะเบียน และการ จัดกิจกรรม											
13. วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้/การบรรยาย ได้เป็นอย่างดี											
14. วิทยากรมีความรู้สามารถในการตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น											
15. วิทยากรมีการจัดฝึกอบรมภาคปฏิบัติ และให้ คำแนะนำเป็นยอดดี											
16. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้มี ส่วนร่วมซักถามแลกเปลี่ยนและเสนอความคิดเห็น											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก											
17. สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม เช่น รองรับผู้ร่วมอบรมได้เพียงพอ มีความสะดวกในการทำกิจกรรม											
18. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการจัดอบรม เช่น โปรเจคเตอร์, ไมโครโฟน เป็นต้น											
19. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการฝึกภาคปฏิบัติการ											
20. เอกสารหรือสื่อที่ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ เช่น CD/คู่มือ มีความเหมาะสม											
การประเมินผลการอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
21. หลักเกณฑ์ในการประเมินผล มีความเหมาะสมสะท้อนผลการดำเนินงาน											
22. กระบวนการ/ขั้นตอน/หลักเกณฑ์ในการประเมินผลมีความน่าเชื่อถือ เพียงตรง											
23. ระยะเวลาในการประเมินผลมีความเพียงพอเหมาะสม											
24. มีการแจ้งเงื่อนไขในการประเมินผลที่ชัดเจน											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
25. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและชี้แจงรายละเอียดในการประเมินผลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ											
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม											
26. การจัดฝึกอบรมก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ การนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้จริงตามความคาดหวัง											
27. การจัดฝึกอบรมช่วยให้เกิดประโยชน์และสนับสนุนการสร้างเครือข่าย ความสัมพันธ์ที่ดีของเครือข่ายได้เป็นอย่างดี											
28. สถาบันวัคซีนแห่งชาติสามารถอำนวยความสะดวกให้ท่านทำให้การจัดอบรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย											
ความพึงพอใจภาพรวมจากการเข้าอบรม											

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการจัดอบรมอย่างไร

.....
.....
.....

3.2 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของจัดอบรม คือ

.....
.....
.....

3.3 ความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัดชินแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ต่อให้บริการทางวิชาการ และฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรด้าน
วัดชินของประเทศ

.....
.....
.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍

ภาคผนวก 3

แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
อบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค
ทั้งหมด 7 รุ่นของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

**การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
อบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ทั้งหมด 7 รุ่น
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**



คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความพึงพอใจต่องานบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- 1.1 เพศ 1 หญิง 2 ชาย
- 1.2 อายุ 1 ต่ำกว่า 25 ปี 2 25-30 ปี 3 31-40 ปี
 4 41-50 ปี 5 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 การศึกษา 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 ปริญญาตรี 3 ปริญญาโท 4 สูงกว่าปริญญาโท
- 1.4 ตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....
- 1.5 หัวข้อการอบรม (อบรม.....)
- 1.6 ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมการอบรมพัฒนาความรู้ที่จัดโดยสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือไม่
 1 ไม่เคย 2 เคย 1 ครั้ง 3 เคยมากกว่า 1 ครั้ง

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ อบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค
ทั้งหมด 7 รุ่น ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มีความเห็น
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	
▪ การประชาสัมพันธ์การจัดอบรม											
ความพึงพอใจต่อการรวบรวมการขั้นตอนการให้บริการ											
1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดอบรมให้ทราบล่วงหน้าอย่างเหมาะสม											
2. เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดอบรม ระยะเวลาการจัด หัวข้อการอบรม เป็นต้น											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด	คาดหวัง มาก	คาดหวัง	คาดหวัง น้อย	ไม่คาดหวัง	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	พึงพอใจ น้อย	ไม่พึง พอใจ		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดของ การจัดอบรมและสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับ รายละเอียดของการอบรมได้อย่างถูกต้อง												
▪ การรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม												
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
5. ขั้นตอนการสมัครมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก												
6. ข้อกำหนดการรับสมัครมีระบุไว้ชัดเจนเข้าใจได้ง่าย												
7. หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการสมัครเพื่อเข้ารับ การอบรมมีความเหมาะสม												
8. ช่องทางการติดต่อสอบถามสำหรับผู้เข้ารับ การอบรมมีความสะดวกและเพียงพอ												
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ												
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจ ให้บริการ												
10. เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำรายละเอียด ของการรับสมัครอย่างชัดเจน												
▪ การประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม												
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
11. กระบวนการและหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกมี ความเหมาะสม												
12. ช่องทางในการประกาศผลการคัดเลือกมี ความสะดวกและหลากหลาย												
13. ข้อมูลที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์หรืออีเมลมี ความชัดเจนเข้าใจง่าย												
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ												
14. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง และตอบคำถาม ได้อย่างถูกต้อง												
▪ การจัดอบรม												
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
15. การจัดอบรมมีช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลา เหมาะสมไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น												
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ												
16. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับและการอำนวยความสะดวก ในการประสานงาน การลงทะเบียน และการจัดอบรม												
17. วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้/การบรรยายได้ เป็นอย่างดี												
18. วิทยากรมีความรู้สามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจนและตรงประเด็น												
19. วิทยากรมีการจัดฝึกอบรมภาคปฏิบัติ และให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี												

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ เลย (1)		
20. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้มีส่วนร่วมซักถามแลกเปลี่ยนและเสนอความคิดเห็น												
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก												
21. สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม เช่น รองรับผู้ร่วมอบรมได้เพียงพอมีความสะดวกในการทำกิจกรรม												
22. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการจัดอบรม เช่น โปรเจคเตอร์, ไมโครโฟน เป็นต้น												
23. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการฝึกภาคปฏิบัติการ												
24. เอกสารหรือสื่อที่ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ เช่น CD/คู่มือ มีความเหมาะสม												
การประเมินผลการอบรม												
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
25. หลักเกณฑ์ในการประเมินผล มีความเหมาะสมสะท้อนผลการดำเนินงานจริง												
26. กระบวนการ/ขั้นตอน/หลักเกณฑ์ในการประเมินผลมีความน่าเชื่อถือเที่ยงตรง												
27. ระยะเวลาในการประเมินผลมีความเพียงพอเหมาะสม												
28. มีการแจ้งเงื่อนไขในการประเมินผลที่ชัดเจน												
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ												
29. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและชี้แจงรายละเอียดในการประเมินผลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ												
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม												
30. การจัดฝึกอบรมก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้การนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้จริงตามความคาดหวัง												
31. การจัดฝึกอบรมช่วยให้เกิดประโยชน์และสนับสนุนการสร้างเครือข่าย ความสัมพันธ์ที่ดีของเครือข่ายได้เป็นอย่างดี												
32. สถาบันวัคซีนแห่งชาติสามารถอำนวยความสะดวกให้ท่านทำให้การจัดอบรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย												
ความพึงพอใจภาพรวมจากการเข้าอบรมในครั้งนี้												

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการจัดอบรมอย่างไร

.....
.....
.....

3.2 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของจัดอบรม คือ

.....
.....
.....

3.3 ความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ต่อให้บริการทางวิชาการ และฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านวัคซีนของประเทศ

.....
.....
.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถาม ✍

ภาคผนวก 4

แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ
(องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

**การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**



คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- 1.1 เพศ 1 หญิง 2 ชาย
- 1.2 อายุ.....ปี
- 1.3 การศึกษา 1 ปริญญาตรี 2 ปริญญาโท 3 สูงกว่าปริญญาโท
- 1.4 ตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....
- 1.5 การร่วมดำเนินการโครงการที่สำคัญของ สวช.
- 1 การส่งเสริมอุตสาหกรรมการผลิตวัคซีนในประเทศ
- 2 การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง
- 3 การวิจัยพัฒนาวัคซีนเจือสูกการผลิต

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด**

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น	
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึง พอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึง พอใจ (3)	พึง พอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)		
ความพึงพอใจต่อนโยบาย และกระบวนการ ให้บริการ/การปฏิบัติงานของสถาบัน												
1. นโยบายการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาด้านวัคซีน ของ สวช. มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความ จำเป็นของการพัฒนาวัคซีน												
2. มีความกระตือรือร้นในการประสานงาน เร่งรัด ความก้าวหน้า ติดตามการดำเนินงาน												
3. ความสามารถในการประสานความร่วมมือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้ามาร่วมดำเนินการ/ สนับสนุนต่างๆ												

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	คาดหวัง มากที่สุด (5)	คาดหวัง มาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวัง น้อย (2)	ไม่คาดหวัง (1)	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)	
4. การแก้ไขปัญหาเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้											
5. สวช. มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถให้การสนับสนุน และทำงานร่วมกับองค์กรอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่รับผิดชอบ											
6. เจ้าหน้าที่ของ สวช. มีความรู้ ความสามารถ โดยสามารถประสานงาน แก้ไขปัญหา บริหารจัดการให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนที่วางไว้											
7. เจ้าหน้าที่ของ สวช. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจต่อการให้บริการ (Service Mind)											
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรม จริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)											
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม											
9. ความพึงพอใจโดยรวมต่อสวช. ในการดำเนินกิจกรรมโครงการด้านการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีน											
10. สวช. เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญที่จะให้การดำเนินการด้านวัคซีนของประเทศมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ											
ความพึงพอใจในภาพรวม											

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการส่งเสริมสนับสนุนด้านการวิจัยวัคซีนอย่างไร

.....

.....

.....

3.2 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของการส่งเสริมสนับสนุนด้านการวิจัยวัคซีนคือ

.....

.....

.....

3.3 ความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในด้านการส่งเสริมอุตสาหกรรมการผลิตวัคซีนในประเทศ/ การพัฒนา ศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง/การวิจัยพัฒนาวัคซีนเจือสูกการผลิต

.....

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍