สถาบันวัคซีนแห่งชาติ
National Vaccine Institute

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

TRIS CORP

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 หลักการและเหตุผล 1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ 1
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน 2
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ 3
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 10
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 20
3.2.1 การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 20
3.2.2 กลุ่มผู้ใช้บริการทางวิชาการ 26
3.2.3 การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ 47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 กรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ 54
4.1 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ 54
4.1.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน 54
4.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการอบรมหลักสูตรระยะสั้น 55
4.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค 55
4.1.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกร ด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค 56
4.1.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีน ในโครงการสำคัญ 56

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ภาคผนวก 2 แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้นของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ภาคผนวก 3 แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการอบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ภาคผนวก 4 แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ภาคผนวก 5 แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในองค์ประกอบที่ 4 Innovation Base ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ” ซึ่งเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับ และเพื่อให้ผลการสำรวจมีความเป็นกลาง ได้รับการยอมรับว่ามีความถูกต้องทางวิชาการ และเป็นธรรมแก่องค์การมหาชนที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ให้องค์กรมหาชนจัดหาผู้ประเมินภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้สำหรับการประเมินผลตามคำรับรองฯ ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจและการรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน และกลุ่มผู้ใช้บริการวิชาการ นับเป็นช่องทางสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากเหตุผลดังกล่าว จึงได้จัดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 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. ประเด็นต่างๆ 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 384 ราย (โดยประมาณ) แบ่งเป็นจำนวน 3 กลุ่มงานบริการหลัก ดังนี้

1.3.3.1 กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ประกอบด้วยทุนวิจัย/ทุนศึกษาต่อ/ทุนดำเนินการ รวมทั้งสิ้น 9 ทุน
ใช้วิธีการจัดเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

1.3.3.2 กลุ่มผู้ใช้บริการวิชาการ ได้แก่

- ผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้น 2 หลักสูตร จำนวน 100 คน
- ผู้เข้าอบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค รวมทั้งสิ้น 250 คน
- ผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการเภสัชกร จำนวน 136 คน

ใช้วิธีการจัดเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามหลังการอบรมเสร็จ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย เป็นการจัดเก็บข้อมูลผู้เข้าอบรมทุกรายตามจริง

1.3.3.3 กลุ่มผู้ร่วมดำเนินโครงการสำคัญ ได้แก่

- การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง จำนวน 5 คน
- การสนับสนุนการวิจัยและผลิตวัคซีนเป้าหมาย 3 ชนิด (วัคซีนเดงกี่, วัคซีนไข้สมองอักเสบเจอี และวัคซีนซิก้า) จำนวน 15 คน
- การสร้างความเข้มแข็งของระบบการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของประเทศ จำนวน 5 คน

ใช้วิธีการจัดเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

1.3.4 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้จากการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รวมถึงข้อจำกัดต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ สวช.

1.3.5 นำส่งรายงานและชี้แจงสรุปผลการประเมินแก่ผู้บริหารสถาบัน

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สวช. และผลการประเมินที่จะนำไปใช้ในการวัดความสำเร็จตามตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ” ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ

1.4.2 ข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้รับบริการ ที่จะไปจัดทำแผนพัฒนาและปรับคุณภาพการให้บริการของ สวช. ในปีต่อๆ ไปให้ดียิ่งขึ้น

1.5 รายละเอียดกิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงาน

โครงการมีระยะเวลาดำเนินการ 240 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยมีกิจกรรมตามแผน ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลา (วัน)						
	60	90	120	150	180	210	240
1. ศึกษารายละเอียด รูปแบบและวัตถุประสงค์ของกิจกรรมงานบริการต่างๆ							
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 วัน นับแต่ครบกำหนดส่งมอบงานแต่ละงวด ดังนี้

งวดที่ 1 รายงานขั้นต้น (Inception Report) มีสาระสำคัญ ประกอบด้วยแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นสำรวจ ระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ ออกแบบเครื่องมือสำรวจ วิธีดำเนินการสำรวจของการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลผลิตจัดพิมพ์เป็นภาษาไทย จำนวน 5 ชุด และ CD-Rom จำนวน 1 ชุด ส่งมอบงานภายใน 45 วัน โดยนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง พร้อมทั้งนำเสนอขอความเห็นชอบกรอบแนวทางจากคณะกรรมการบริหาร สวช. (ครบกำหนดวันที่ 5 มกราคม 2561)

งวดที่ 2 ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) โดยมีเนื้อหาของรายงานอย่างน้อยต้องประกอบด้วย รายงานผลการสำรวจ กรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ส่งมอบงานภายใน 210 วัน โดยนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง พร้อมทั้งนำเสนอผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการบริหาร สวช. โดยผลผลิตจัดพิมพ์เป็นภาษาไทย จำนวน 5 ชุด พร้อม CD-Rom จำนวน 1 ชุด (ครบกำหนด วันที่ 19 มิถุนายน 2561)

งวดที่ 3 รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวน 5 ชุด โดยมีสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) ที่รวบรวมรายละเอียดตามรายงานการสำรวจฉบับสมบูรณ์ โดยเนื้อหาของรายงานต้องประกอบด้วย รายละเอียดผลการสำรวจฯ ทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในขอบเขตการดำเนินงาน รวมทั้งได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะที่ได้จากคณะกรรมการฯ และปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญา พร้อมทั้งส่งมอบงานทั้งหมดตามขอบเขตที่จะจ้างภายใน 240 วัน โดยนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง โดยผลผลิตจัดพิมพ์เป็นภาษาไทย จำนวน 5 ชุด พร้อม CD-Rom จำนวน 1 ชุด (ครบกำหนด วันที่ 19 กรกฎาคม 2561)

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

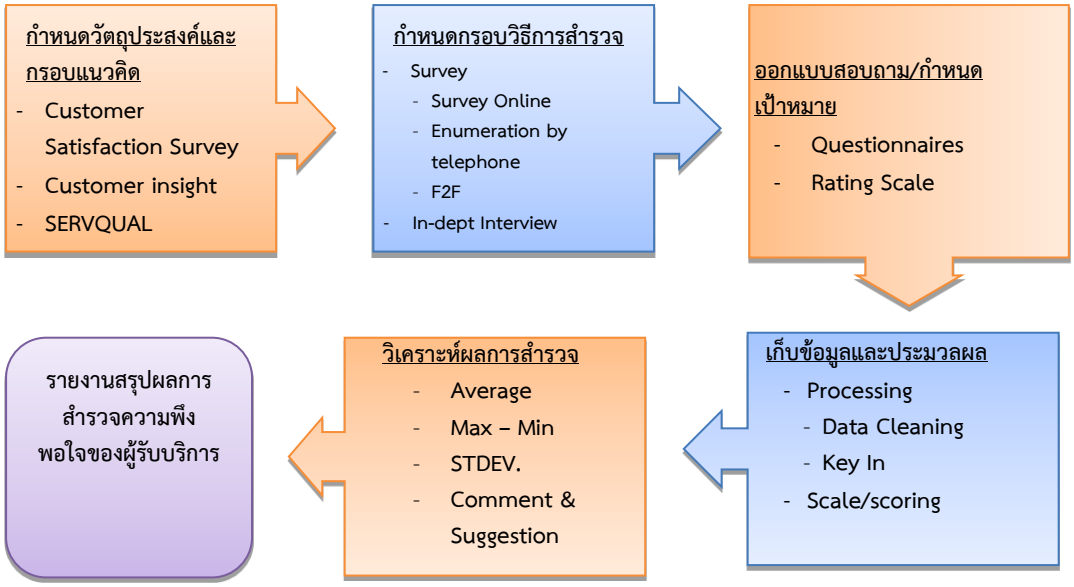
1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สวช.
2. เพื่อให้ทราบถึงระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สวช. ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
3. เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ กับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงได้อย่างถูกต้อง
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) โดยเริ่มจากทำการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อมูลพื้นฐาน เช่น การบริการประเภทต่างๆ ขั้นตอนและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการบริการ 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)

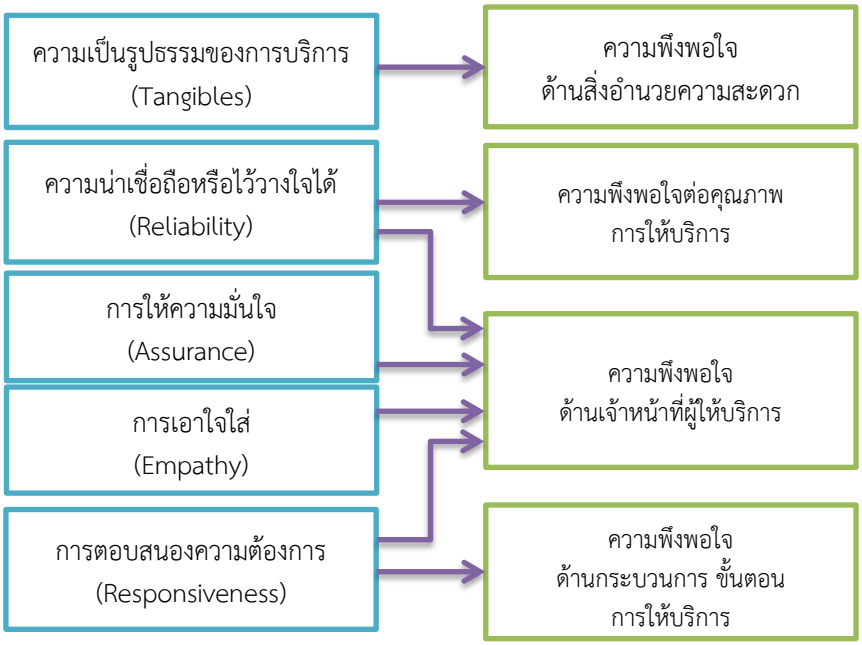
โดยปัจจัยแต่ละด้านประกอบด้วย

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 สามารถตอบสนองได้อย่างทันท่วงที

จาก 5 ปัจจัยดังกล่าว จะเห็นว่ามีความสอดคล้องกับประเด็นการสำรวจความพึงพอใจหน่วยงานรัฐ 4 หัวข้อ ดังนี้

แผนภาพที่ 2.3 ความเชื่อมโยงของปัจจัยตามกรอบแนวคิด SERVQUAL กับประเด็นการสำรวจ



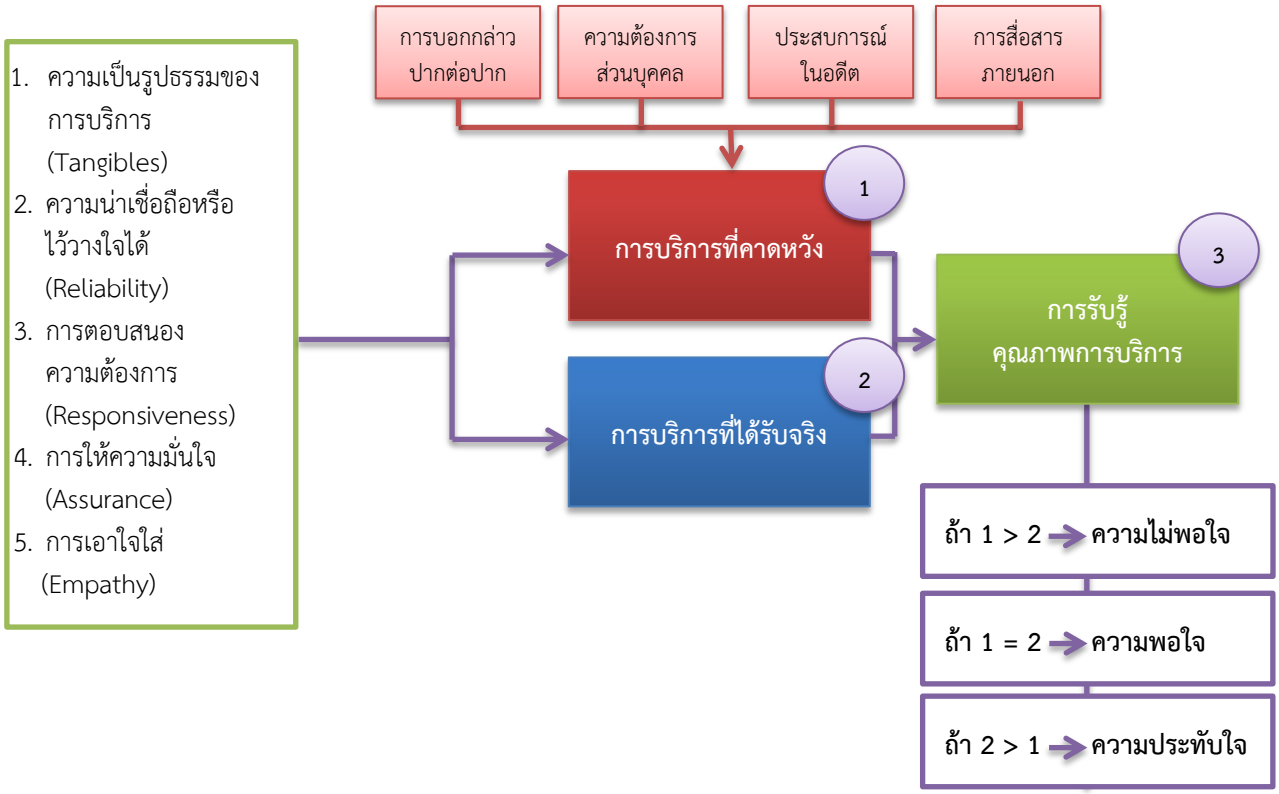
Parasuraman ซึ่งเป็นผู้พัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of Communications) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลมากสำหรับการค้นหาข้อมูลการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่จับต้องได้ยาก โดยหากผู้ที่จะมารับบริการได้ยินจากผู้เคยมารับบริการรายอื่นว่าบริการดี ก็จะมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีด้วย
2. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs and Preference) เป็นปัจจัยในเรื่องของรสนิยมและความต้องการส่วนบุคคลที่มาจากพื้นฐานด้านการศึกษา สังคม ครอบครัว วัฒนธรรม เป็นต้น การมีพื้นฐานและรสนิยมที่ต่างกันก็มีความคาดหวังแตกต่างกัน
3. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์จากการเคยมาใช้บริการของหน่วยงานเดิมในอดีต หรือประสบการณ์ที่เคยใช้บริการของหน่วยงานอื่นๆ โดยหากผู้มารับบริการเคยได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงาน ก็จะมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีอีกเช่นเคย หรือผู้รับบริการเคยได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานอื่นๆ ก็จะมีการเปรียบเทียบและคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีเช่นกัน

4. การสื่อสารภายนอก (External Communications) เป็นการสื่อสารของหน่วยงานให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับการบริการ เพื่อตัดสินใจต่อการใช้บริการ เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดี 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 และสิ่งที่ต้องการให้มีบริการเพิ่ม ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ รายละเอียดความคาดหวังเพิ่มเติม เป็นต้น

2.2.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ประชากร ผู้รับบริการประกอบด้วย

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน	10	10
2. กลุ่มผู้ใช้บริการวิชาการ		
2.1 ผู้เข้าอบรมสูตรหลักสูตรระยะสั้นจำนวน 2 หลักสูตร	115	115
2.2 ผู้เข้าอบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	260	260
2.3 ผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	136	136
3. กลุ่มผู้ร่วมดำเนินโครงการสำคัญ		
3.1 ผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง	6	5
3.2 ผู้เข้าร่วมโครงการสนับสนุนการวิจัยและผลิตวัคซีนเป้าหมาย 3 ชนิด (วัคซีนเดงกี่, วัคซีนไข้สมองอักเสบเจอีและวัคซีนซิก้า)	21	16
3.3 ผู้เข้าร่วมโครงการสร้างความเข้มแข็งของระบบการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของประเทศ	7	6
รวม	555	**548**

ทั้งนี้การสำรวจในกลุ่มผู้ใช้บริการวิชาการจะสำรวจผู้เข้าอบรมตามจริงและจำนวนกลุ่มที่ได้อาจขึ้นกับอัตราการตอบกลับ

❖ **การสุ่มตัวอย่าง**

การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน และกลุ่มหน่วยงานผู้ร่วมดำเนินโครงการสำคัญจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สถาบันวัคซีนจัดส่งข้อมูลรายชื่อและเบอร์โทรติดต่อให้ สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการวิชาการ ซึ่งได้แก่ กลุ่มผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้นและหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคจะแจกแบบสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลผู้เข้าอบรมทุกราย

2.2.3 ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ ประกอบด้วย

ประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของ สวช. ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่

1) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้
   - ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
   - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
   - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
   - ด้านคุณภาพการให้บริการ
   - ด้านงานบริการในภาพรวม
   - ทั้งนี้ ประเด็นในการสำรวจ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของกิจกรรมการบริการ โดยการคิดคำนวณคะแนนจะไม่นำด้านงานบริการในภาพรวมมารวมคำนวณเป็นคะแนนความพึงพอใจภาพรวม

2) คำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.4 ขอบเขตงานบริการที่จะสำรวจ ได้แก่

งานบริการ	กลุ่มเป้าหมาย
1. การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน	ทุนวิจัย/ทุนศึกษาต่อ/ทุนดำเนินการ รวมทั้งสิ้น 10 ทุน
2. การบริการวิชาการ	2.1 ผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้น 2 หลักสูตร จำนวน 115 คน 2.2 ผู้เข้าอบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค รวมทั้งสิ้น 260 คน
3. การดำเนินโครงการสำคัญของ สวช.	3.1 ผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง จำนวน 5 คน 3.2 ผู้เข้าร่วมโครงการสนับสนุนการวิจัยและผลิตวัคซีนเป้าหมาย 3 ชนิด (วัคซีนเดงกี่, วัคซีนไข้สมองอักเสบเจอี และวัคซีนซิก้า) จำนวน 15 คน 3.3 ผู้เข้าร่วมโครงการสร้างความเข้มแข็งของระบบการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของประเทศ จำนวน 5 คน

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) ที่ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทั้งมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

2.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ **แบบสอบถาม (Questionnaires)** โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นรูปแบบทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดย**การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data)** โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนั้น แบบสอบถามจะมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ปรึกษาจะเป็นผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด คือ 548 ราย และจากจำนวนตัวอย่างดังกล่าว จะมี**การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)** จำนวน 37 ราย (คิดเป็นร้อยละ 6.75 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง) ซึ่งเป็นรูปแบบการเก็บข้อมูลแบบสื่อสาร 2 ทาง (Two ways) ที่จะทำให้ทราบข้อมูลเพิ่มเติมและเชิงลึกยิ่งขึ้นกว่าการตอบผ่านแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว

สรุปจำนวนตัวอย่างแต่ละรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	วิธีการในการจัดเก็บข้อมูล
1. กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน	10	แบบสอบถามโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล
2. กลุ่มผู้ใช้บริการวิชาการ		
2.1 ผู้เข้าอบรมสูตรหลักสูตรระยะสั้นจำนวน 2 หลักสูตร	115	แบบสอบถาม - ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง - การแจกแบบสอบถามหลังอบรมเสร็จ
2.2 ผู้เข้าอบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	260	แบบสอบถาม - ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง - การแจกแบบสอบถามหลังอบรมเสร็จ
2.3 ผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	136	แบบสอบถาม - ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. กลุ่มผู้ร่วมดำเนินโครงการสำคัญ		
3.1 ผู้ร่วมดำเนินโครงการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง	5	แบบสอบถามโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	วิธีการในการจัดเก็บข้อมูล
3.2 ผู้ร่วมดำเนินโครงการสนับสนุนการวิจัยและผลิตวัคซีนเป้าหมาย 3 ชนิด (วัคซีนเดงกี่, วัคซีนไข้สมองอักเสบเจอี และวัคซีนซิก้า)	16	แบบสอบถามโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล
3.3 ผู้ร่วมดำเนินโครงการสร้างความเข้มแข็งของระบบการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของประเทศ	6	แบบสอบถามโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล
รวม	**548**	

สำหรับแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจ มีขั้นตอนในการกำหนดคำถาม ดังนี้

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญ
- สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละงานบริการ ถึงขั้นตอนกระบวนการให้บริการแต่ละงานบริการ
- สร้างแนวประเด็นคำถาม โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องเหมาะสมของแต่ละข้อคำถาม และพิจารณาความครอบคลุมของแนวประเด็นคำถาม เพื่อจัดหมวดหมู่ให้ถูกต้องตามกรอบการสำรวจ
- แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

  <u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทหน่วยงาน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ประสบการณ์การใช้บริการ ช่องทางการรับทราบงานบริการ เป็นต้น

  <u>ตอนที่ 2</u> จะประกอบด้วยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยจะเป็นไปตามกรอบการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่

  1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
  5. ด้านงานบริการในภาพรวม

  ทั้งนี้ ประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมกำหนดขึ้นเพื่อสอบยันกับการให้คะแนนในประเด็นอื่นๆ แต่การคิดคะแนนผลการสำรวจในภาพรวม จะคิดค่าคะแนนจากผลการสำรวจด้าน 1-4 โดยไม่นำผลด้านที่ 5 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมมาคำนวณด้วย

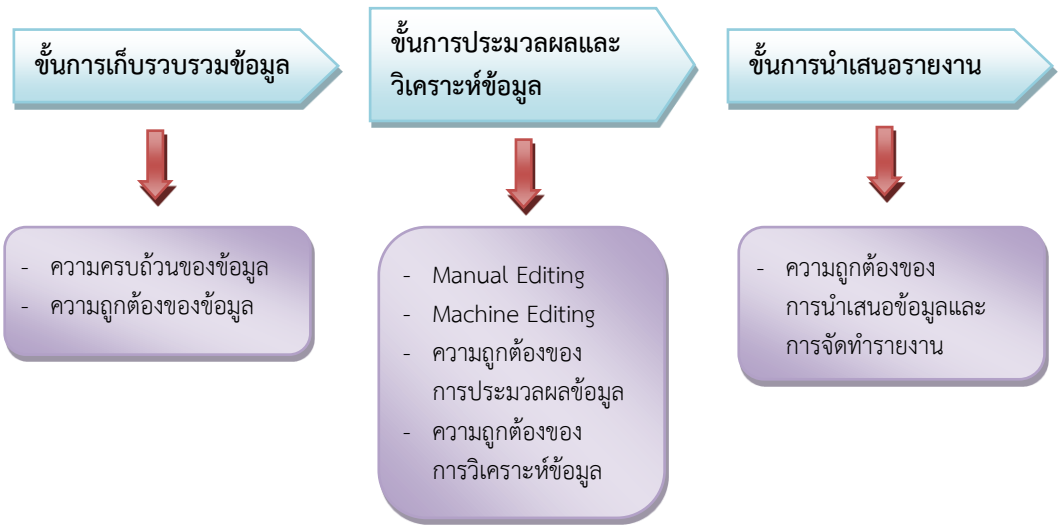
การคิดคะแนนของแต่ละระดับ กำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้

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
   - สิ่งที่ประทับใจต่อการบริการ
   - 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) ด้วยสถิติเชิงพรรณา เช่น ค่าสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปลักษณะของตัวอย่าง
- การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจนั้น ค่าร้อยละจะรวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนจะไม่รวมผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น
- 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 ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

  สำหรับประเด็นที่ 5 ด้านงานบริการในภาพรวมใช้ในการสอบยันกับการให้คะแนนในประเด็นอื่นๆ ไม่ได้นำมาคำนวณคะแนนภาพรวม
- สำหรับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ หมายถึง คะแนนซึ่งได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของทุกงานบริการมาคำนวณ สำหรับการให้น้ำหนักความสำคัญ ของแต่ละงานบริการ โดยนำคะแนนที่ได้มาคูณกับน้ำหนักของแต่ละงานบริการ

ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	=	[(คะแนนของงานบริการที่ 1 X % น้ำหนักของงานบริการที่ 1) + (คะแนนของงานบริการที่ 2 X % น้ำหนักของงานบริการที่ 2)

ทั้งนี้ กรณีที่ สวช. เห็นว่าแต่ละงานบริการมีความสำคัญต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ควรให้น้ำหนักความสำคัญเท่ากัน

- สำหรับการแปลผลคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการมีหลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนตามช่วง 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 โดยร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปเป็นข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2561

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

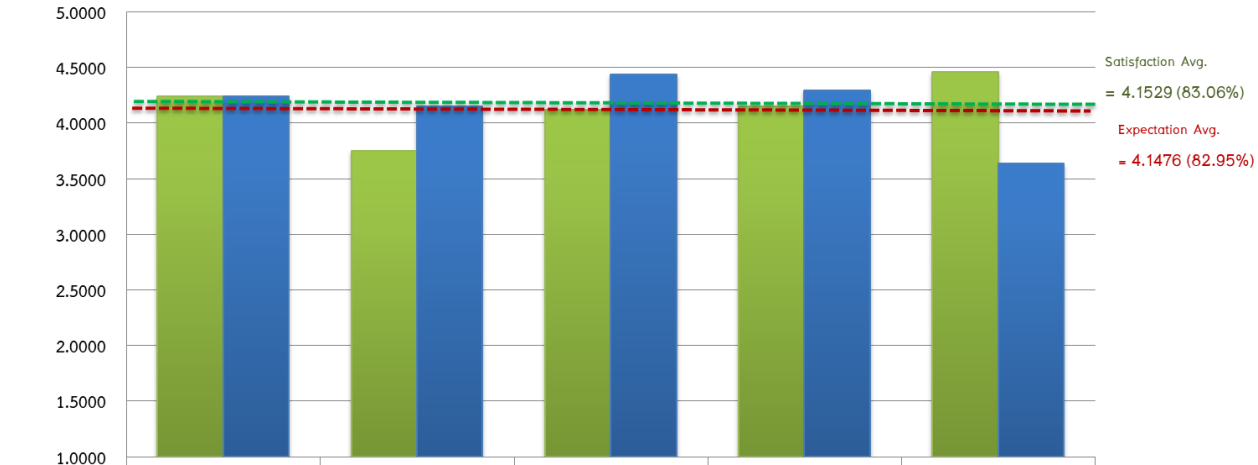
บทที่ 3
ผลการสำรวจ

3.1 สรุปผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม

3.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า มีความพึงพอใจภาพรวมในระดับมากที่ระดับคะแนน 4.1529 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.06 ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.1

แผนภาพที่ 3.1 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของ สวช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

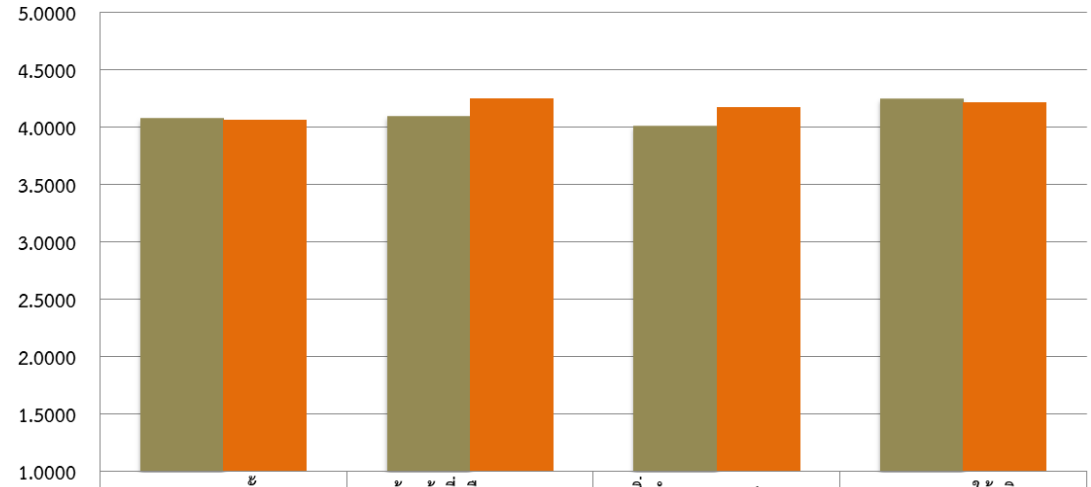


	การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน	การอบรมหลักสูตรระยะสั้น	การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	การประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ
ความคาดหวัง	4.2434	3.7542	4.1238	4.1530	4.4638
ความพึงพอใจ	4.2422	4.1488	4.4414	4.2919	3.6403

จากแผนภาพที่ 3.1 สรุปได้ว่างานบริการที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค มีผลคะแนนความพึงพอใจที่คะแนนระดับ 4.4414 รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค และการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน มีผลคะแนนความพึงพอใจที่คะแนนระดับ 4.2919 และ 4.2422 ตามลำดับ สำหรับงานบริการที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การอบรมหลักสูตรระยะสั้น และ การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ มีคะแนนที่ระดับ 4.1488 และ 3.6403 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแนวดิ่งจากช่องว่าง (Gap) ความคาดหวังและความพึงพอใจของแต่ละด้านในการบริการพบว่างานที่มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ การอบรมหลักสูตรระยะสั้น และงานที่มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการแต่ละด้านทั้งด้านกระบวนการขั้นตอน

การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.2515 รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.2189 4.1741 และ 4.0604 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.2

แผนภาพที่ 3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ สวช. ในภาพรวมแต่ละด้าน

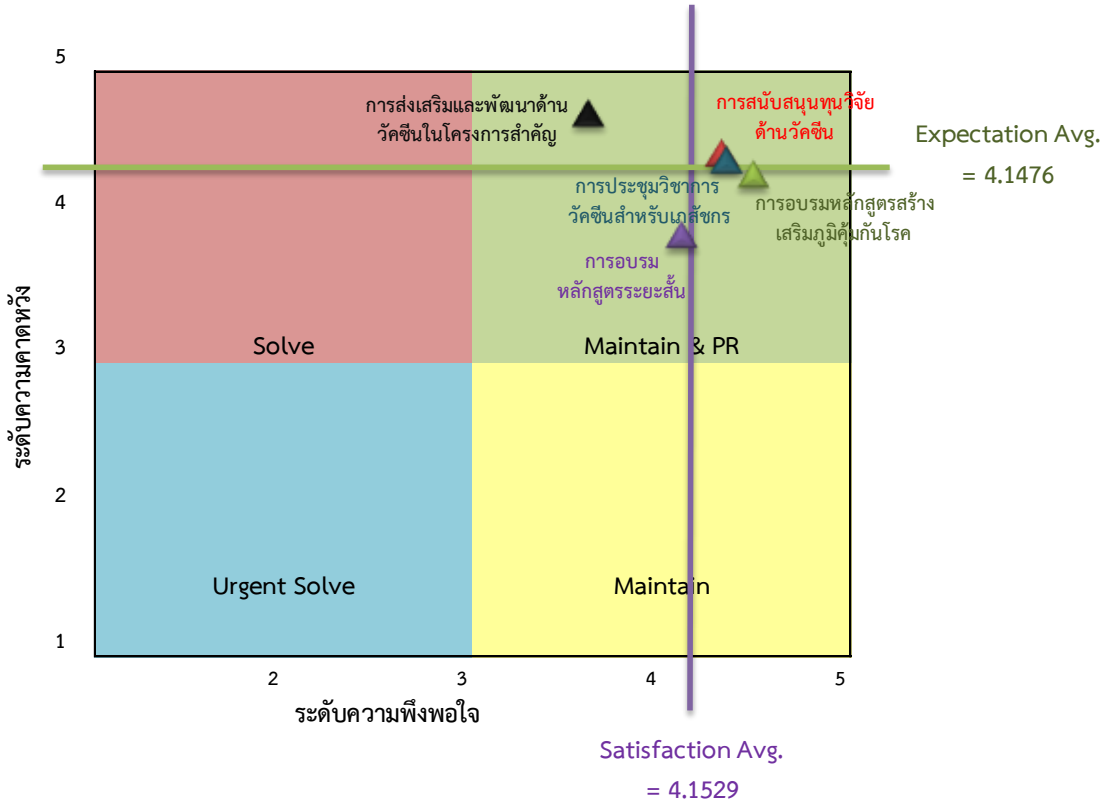


	กระบวนการขั้นตอน	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการ
ความคาดหวัง	4.0804	4.1047	4.0159	4.2544
ความพึงพอใจ	4.0604	4.2515	4.1741	4.2189

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในแนวดิ่งจากช่องว่าง (Gap) ความคาดหวังและความพึงพอใจของแต่ละด้านในการบริการ พบว่ากระบวนการขั้นตอนการบริการ และคุณภาพการให้บริการ แม้จะมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง แต่ก็ไม่ได้ต่ำกว่ามากอย่างมีนัยสำคัญ และอาจถือได้ว่าอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับความคาดหวัง

โดยเมื่อนำผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของแต่ละงานบริการมาวิเคราะห์ลงในตาราง Quandrant Analysis ดังแสดงตามแผนภาพที่ 3.3

แผนภาพที่ 3.3 Quandrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละงานบริการ



จากแผนภาพที่ 3.3 จะเห็นว่าการให้บริการของ สวช. ทุกงานบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเขียว โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมากคือการอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค และการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน สำหรับการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญแม้ว่าจะอยู่ในโซนสีเขียวและค่อนมาทางแดงและมีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอยู่มาก ซึ่งทาง สวช. จะต้องเร่งปรับปรุงแก้ไขการทำงานหรือการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

3.2 รายละเอียดผลการสำรวจความคาดหวังเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละงานบริการ

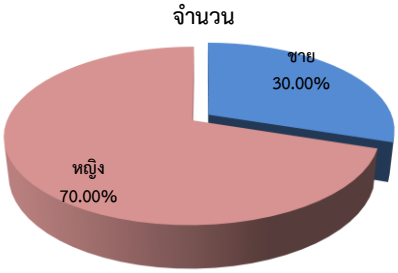
เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของงานบริการแสดงผลความคาดหวังเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สวช. ตลอดจนข้อสังเกต และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการดังนี้

3.2.1 การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สวช. ได้สนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนรวมทั้งสิ้น 10 ทุน มีผู้ให้ความคิดเห็นเชิงลึกจำนวน 10 คน สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

❖ **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

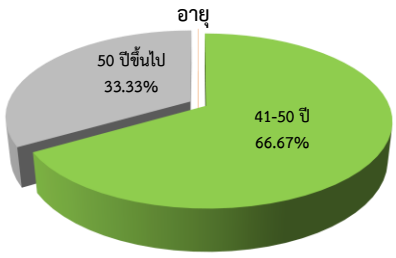
ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน



เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	3	30.00
หญิง	7	70.00
รวม	**10**	**100.00**

จากตารางที่ 3.1 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ได้รับการสนับสนุนวิจัยด้านวัคซีนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 เป็นเพศชาย 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ตามลำดับ

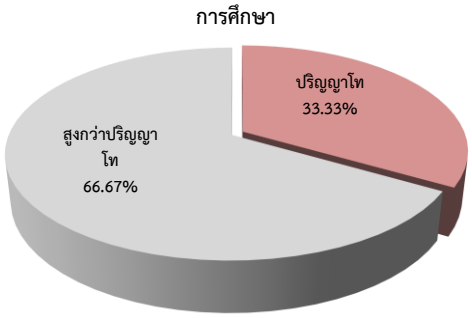
ตารางที่ 3.2 จำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน



อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
31-40 ปี	-	-
41-50 ปี	6	66.67
50 ปีขึ้นไป	3	33.33
รวม	**9**	**100.00**

จากผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลหรือตอบแบบสอบถามในหัวข้ออายุมีจำนวน 9 คน ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจ การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน



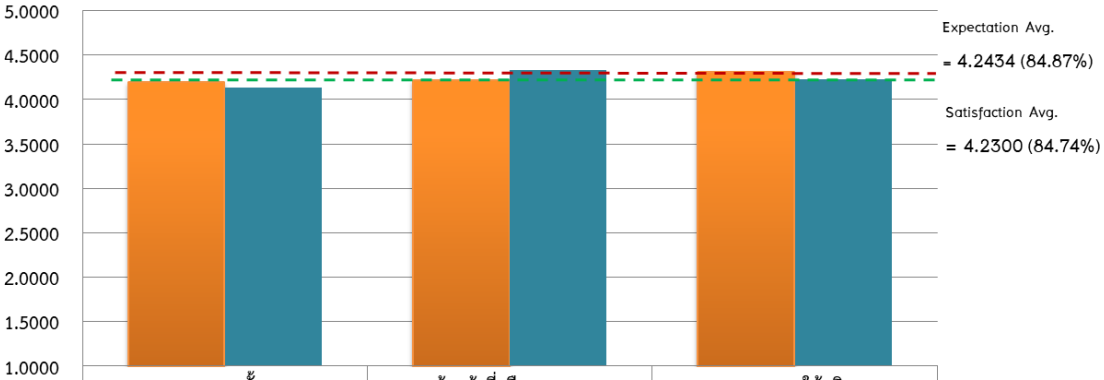
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	-	-
ปริญญาโท	5	50.00
สูงกว่าปริญญาโท	5	50.00
รวม	**10**	**100.00**

จากตารางที่ 3.3 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 คน มีการศึกษาระดับปริญญาโท และระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 5 คนเท่ากัน คิดเป็นระดับการศึกษาละ ร้อยละ 50.00

❖ ข้อมูลผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจพบว่าผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยมีความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านการบริการ ดังแสดงตามแผนภาพที่ 3.4

แผนภาพที่ 3.4 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านของ การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน



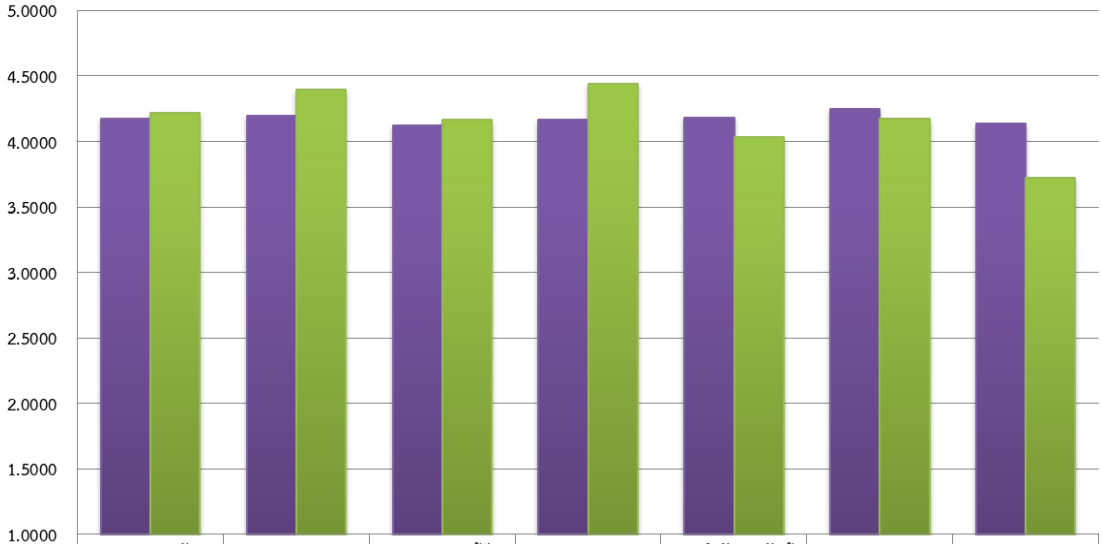
	กระบวนการขั้นตอน	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	คุณภาพการให้บริการ
ความคาดหวัง	4.1989	4.2188	4.3125
ความพึงพอใจ	4.1337	4.3342	4.2222

จากแผนภาพที่ 3.4 จะเห็นว่าในภาพรวมการสนับสนุนทุนวิจัยมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความความพึงพอใจอยู่เล็กน้อย โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.2434 คิดเป็นร้อยละ 84.87 ในขณะที่มีความพึงพอใจภาพรวมในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ที่ระดับคะแนน 4.2300 คิดเป็นร้อยละ 84.74 เมื่อพิจารณาในแนวราบ จะเห็นว่าผู้ได้รับทุนมีความคาดหวังสูงสุดในด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.3125 รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ซึ่งมีคะแนนที่ระดับ 4.2188 และ 4.1989 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีผลความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.3342 รองลงมาเป็นด้าน

คุณภาพการบริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ และโดยมีผลคะแนนที่ระดับ 4.2222 และ 4.1337 ตามลำดับ โดยผู้ขอรับทุนมีความประทับใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของ สวช. เป็นอย่างมากที่มีความกระตือรือร้น คอยให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับทุนอย่างเต็มที่ แต่พบว่ากระบวนการขั้นตอนในการเซ็นสัญญามีความล่าช้าหลังจากการประกาศผลเป็นอย่างมาก รวมถึงการชำระเงินค่าทุนวิจัยยังมีความล่าช้า และควรแบ่งสัดส่วนให้เหมาะสมในแต่ละงวด เพื่อให้การดำเนินงานวิจัยสามารถเดินต่อไปได้อย่างไม่ติดขัด

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่การประกาศรับสมัครทุน การขอรับทุน การประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน การทำสัญญากับผู้ได้รับทุน การติดตามความก้าวหน้า และการจ่ายเงิน/รับเงิน มีผลการสำรวจเป็นไปตามแผนภาพที่ 3.5

แผนภาพที่ 3.5 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการบริการของการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน

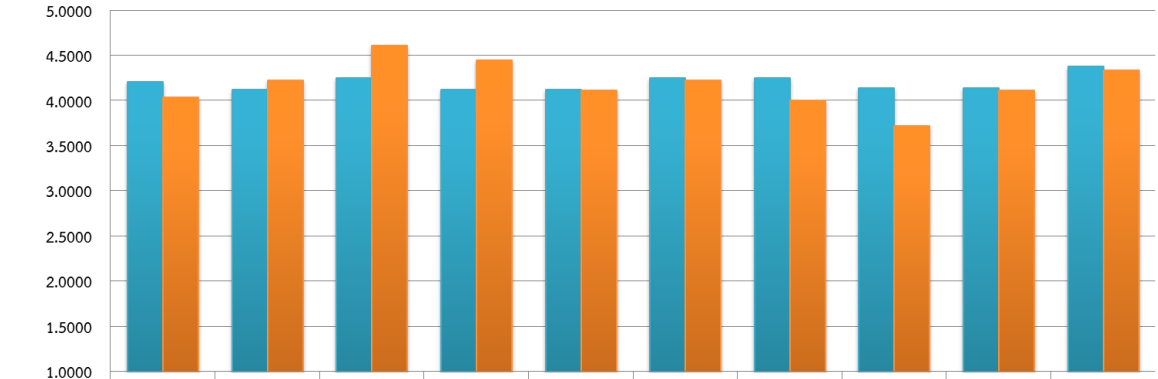


	การประกาศรับสมัครผู้รับทุน	การขอรับทุน	การประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน	ประกาศผลการได้รับทุน	การทำสัญญากับผู้ที่ได้รับทุน	การติดตามความก้าวหน้า	การจ่ายเงิน/รับเงิน
ความคาดหวัง	4.1750	4.2000	4.1250	4.1667	4.1875	4.2500	4.1429
ความพึงพอใจ	4.2188	4.4000	4.1667	4.4444	4.0370	4.1778	3.7222

จากแผนภาพที่ 3.5 จะเห็นว่าผู้ได้รับทุนวิจัยด้านวัคซีนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในขั้นตอนการประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน มีผลคะแนนที่ระดับ 4.4444 รองลงมาเป็นขั้นตอนการขอรับทุน มีผลคะแนนที่ระดับ 4.4000 และการประกาศรับสมัครผู้รับทุน มีผลคะแนนที่ระดับ 4.2188 สำหรับขั้นตอนอื่นๆ มีความพึงพอใจที่ระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในขั้นตอนการติดตามความก้าวหน้า ขั้นตอนการประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน การทำสัญญากับผู้ที่ได้รับทุน และการจ่ายเงินและรับเงิน มีผลคะแนนที่ระดับ 4.1778 4.1667 4.0370 และ 3.7222 ตามลำดับ ทั้งนี้จะเห็นว่าในขั้นตอนการทำสัญญากับผู้ที่ได้รับทุน การติดตามความก้าวหน้า และการจ่ายเงิน/รับเงิน มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง เนื่องจากระยะเวลาการทำสัญญาและการจ่ายเงินมีความล่าช้าไม่ตรงตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ รวมถึงการรายงานผลงานผู้ที่ได้รับทุนมองว่าควรมีแบบฟอร์มในการรายงานผลเพื่อความชัดเจน และการติดตามที่มักมีการขอเอกสารที่ซ้ำซ้อนจากหน่วยงานภายในของ สวช.

และเมื่อพิจารณาในแนวดิ่งจากช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง อย่างไรก็ตามผู้ได้รับทุนมีความเห็นว่า สวช. ควรมีการอัพเดทข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การแจ้งข่าวสารควรทำจดหมายข่าวแจ้งอย่างเป็นทางการควบคู่ไปกับการแจ้งทางอีเมลล์เนื่องจากมีการลงรับหนังสือที่สามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้เมื่อพิจารณากระบวนการบริการมีผลการสำรวจดังแผนภาพที่ 3.6

แผนภาพที่ 3.6 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจประเด็นสำคัญของการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน

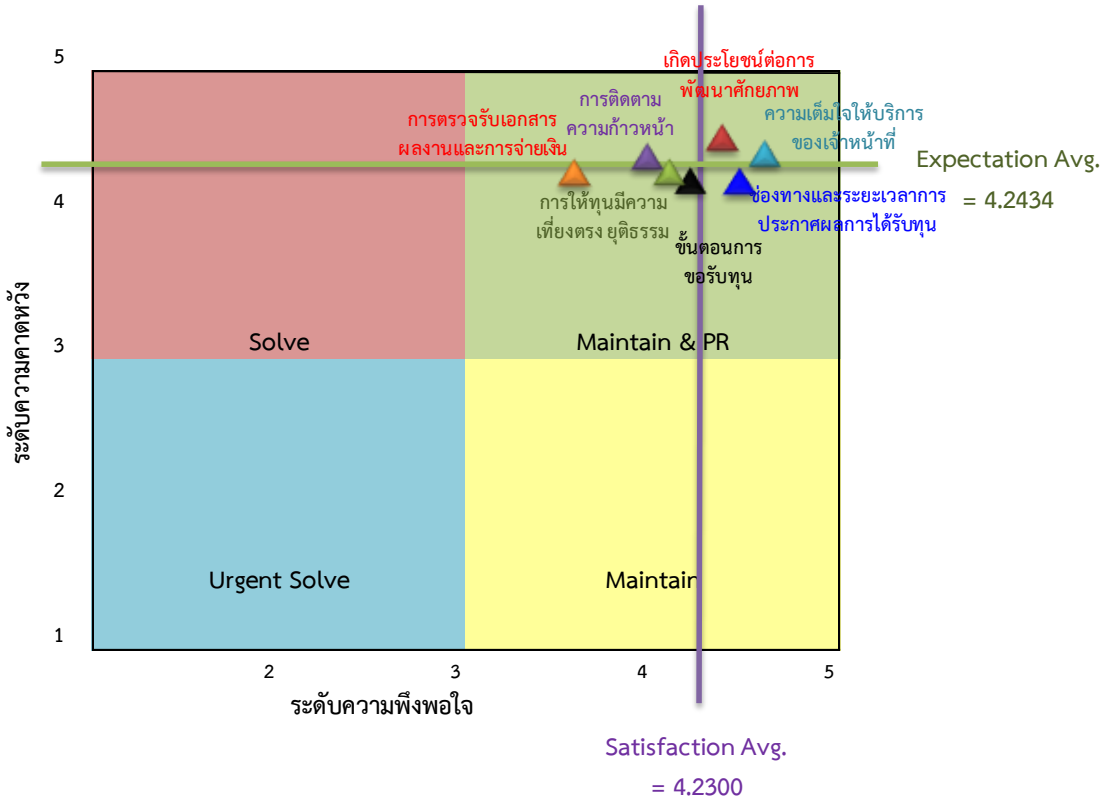


	ระยะเวลาช่องทางรับสมัคร	ขั้นตอนการขอรับทุน	ความเต็มใจให้บริการและอธิบาย	ช่องทางและระยะเวลาการประกาศผลการได้รับทุน	กระบวนและขั้นตอนในการทำสัญญา	การแจ้งกำหนดการส่งผลงาน	การติดตามความก้าวหน้า	การตรวจรับเอกสารผลงานและการจ่ายเงิน	การให้ทุนมีความเที่ยงตรงยุติธรรม	เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพ
ความคาดหวัง	4.2083	4.1250	4.2500	4.1250	4.1250	4.2500	4.2500	4.1429	4.1429	4.3750
ความพึงพอใจ	4.0370	4.2222	4.6111	4.4444	4.1111	4.2222	4.0000	3.7222	4.1111	4.3333

จากแผนภาพที่ 3.6 จะเห็นว่าผู้ได้รับทุนวิจัยด้านวัคซีนจะมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในประเด็นส่วนใหญ่สูงกว่าระดับความพึงพอใจ มีเพียงขั้นตอนการขอรับทุน ความเต็มใจให้บริการและอธิบายของเจ้าหน้าที่ และช่องทางและระยะเวลาการประกาศผลการได้รับทุน ที่มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ได้รับทุนเห็นว่า กระบวนการขั้นตอนการขอรับทุนมีความคล่องตัวเป็นอย่างมาก ไม่มีความซับซ้อน เจ้าหน้าที่ดูแลให้ข้อมูลประสานงานเป็นอย่างดี แต่ยังพบว่าความล่าช้าของการทำสัญญาหลังการประกาศผลการได้รับทุนและระยะเวลาการจ่ายเงินที่มีความล่าช้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับทุนเป็นอย่างมาก

ทั้งนี้ เมื่อนำผลการสำรวจการให้บริการด้านการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนแสดงในรูปแบบ Quandrant Analysis เพื่อให้เห็นภาพระดับความสำคัญและความพึงพอใจในภาพรวม แสดงได้ตามแผนภาพที่ 3.7

แผนภาพที่ 3.7 Quandrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจของการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน



จากแผนภาพที่ 3.7 จะเห็นว่าประเด็นการให้บริการส่วนใหญ่ยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเขียว ซึ่ง สวช. ต้องรักษาระดับการให้บริการไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับทุนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการและระบบการสนับสนุนทุนวิจัยของ สวช. ในระดับที่ดี อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ได้รับทุนวิจัยวัคซีนมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สวช. ดังนี้

❖ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน

สิ่งที่ประทับใจ/จุดเด่นของการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน

- การบริหารจัดการภายในของ สวช. ค่อนข้างมีความคล่องตัว กระบวนการขั้นตอนเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- การสนับสนุนงบประมาณเพื่อทำการวิจัยด้านวัคซีนของสถาบันมีการครอบคลุม เนื่องจากไม่ได้เฉพาะเจาะจงเฉพาะแพทย์แต่กระจายไปยังมหาวิทยาลัย รวมถึงคนทำงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวัคซีนให้กับประเทศ
- เปิดโอกาสให้นักวิจัยได้ทำงานวิจัยอย่างเต็มที่ เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทุนวิจัยมีความกระตือรือร้นในการให้บริการขอรับทุนอย่างเต็มที่ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเป็นเหตุเป็นผล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประเทศชาติได้ประโยชน์สูงสุดในงานวิจัยที่สนับสนุน

ทั้งนี้ จากการสำรวจความคิดเห็นผู้รับทุนวิจัยวัคซีนพบว่าการที่ สวช. เข้ามาสนับสนุนทุนวิจัยวัคซีนเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง แต่มีประเด็นที่ให้ข้อสังเกตเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการบริการในประเด็น ดังนี้

- นักวิจัยทราบข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือที่แจ้งประชาสัมพันธ์มายังสถาบันหรือมหาวิทยาลัย แต่หนังสือประชาสัมพันธ์มีความล่าช้าทำให้การดำเนินโครงการต่างๆ เป็นไปด้วยความกระชั้นชิด
- นักวิจัยมองว่า สวช. ควรมีความชัดเจนต่อบทบาทของสถาบันว่าเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือเป็นผู้ผลักดันนโยบาย เพื่อให้การทำงานพัฒนาระบบวัคซีนของประเทศไปเป็นอย่างมีทิศทางที่ชัดเจนมากขึ้น
- สวช. ควรมีการสนับสนุนการให้ทุนวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพราะการศึกษาในบางประเด็นอาจจะไม่สามารถสรุปผลหรือเห็นผลสัมฤทธิ์ได้ภายเวลาใน 1 ปี
- สวช. ควรผลักดันในการแก้ไขโครงสร้างพื้นฐานด้านการวิจัยต้นแบบวัคซีน ซึ่งยังไม่มีสถานที่ในการเก็บวัคซีนต้นแบบที่มีคุณภาพ จึงควรผลักดันให้เกิดสถานที่เก็บส่วนกลางเก็บเซลล์ ไวรัส สำหรับใช้ผลิตวัคซีนในอนาคต ซึ่งปัจจุบัน สวช. พยายามผลักดันเครือข่ายให้มีการกระจายกันเก็บแต่ยังไม่สำเร็จ
- สวช. ควรพิจารณาสัดส่วนการชำระเงินทุนสำหรับงานวิจัยให้เหมาะสม เช่น งานวิจัยมักจะมีการใช้ค่าใช้จ่ายมากในงวดแรกเพื่อจัดหาสารเคมี/อุปกรณ์ เป็นต้น
- นักวิจัยมองว่ากระบวนการให้ทุนวิจัยนับจากวันที่ประกาศได้รับทุน ซึ่งกระบวนการร่างสัญญาจนถึงการเซ็นสัญญามีความล่าช้าเป็นอย่างมาก
- การติดตามความก้าวหน้ามีการขอเอกสารที่ซ้ำซ้อนจากหน่วยงานภายในของ สวช.
- สวช. มีการจัดงานประชุมหัวข้อโครงการวิจัยเพื่อผลักดันให้นักวิจัยทำการวิจัยตามโครงการเป้าหมาย แต่เนื่องจากคณะกรรมการพิจารณาทุนไม่ได้เป็นผู้อยู่ในเวทีพิจารณาโครงการทำให้เมื่อนักวิจัยตอบรับดำเนินงานวิจัยตามโครงการแต่คณะกรรมการพิจารณาทุนกลับไม่ให้โครงการนั้นผ่าน ทำให้นักวิจัยต้องเขียนโครงการขึ้นมาใหม่ ซึ่งเป็นการสร้างความเหน็ดเหนื่อยและท้อให้กับนักวิจัย

ทั้งนี้ สวช. ควรนำความเห็นดังกล่าว เป็นแนวทางในการสนับสนุนทุนวิจัยและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

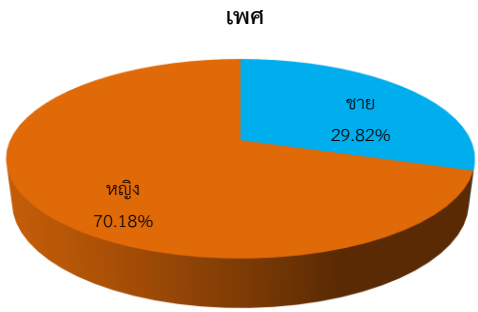
3.2.2 กลุ่มผู้ใช้บริการทางวิชาการ

3.2.2.1 ผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้น

สวช. ได้ให้บริการทางวิชาการ โดยการอบรมหลักสูตรระยะสั้น 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร Tangential Flow Filtration Application for vaccine Research and Manufacturing และหลักสูตร Culture technique and upstream technology for vaccine มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 115 ราย สามารถสรุปได้ ดังนี้

❖ **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

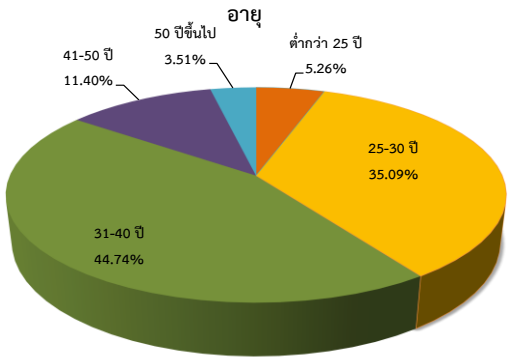
ตารางที่ 3.4 จำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจการอบรมหลักสูตรระยะสั้น



เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	34	29.82
หญิง	80	70.18
รวม	**114**	**100.00**

จากตารางที่ 3.4 ผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อนี้มีจำนวน 114 คน สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้นเป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 70.18 และเป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 29.82 ตามลำดับ

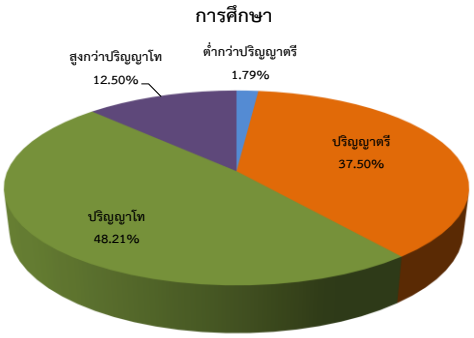
ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจการอบรมหลักสูตรระยะสั้น



อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	6	5.26
25 - 30 ปี	40	35.09
31 - 40 ปี	51	44.74
41 - 50 ปี	13	11.40
50 ปีขึ้นไป	4	3.51
รวม	**114**	**100.00**

จากตารางที่ 3.5 ผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อนี้มีจำนวน 114 คน สรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลหรือตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 44.74 รองลงมามีอายุ 25-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 35.09 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51 ตามลำดับ

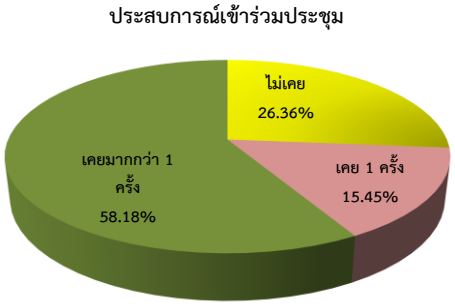
ตารางที่ 3.6 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจการอบรมหลักสูตรระยะสั้น



ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	1.79
ปริญญาตรี	42	37.50
ปริญญาโท	54	48.21
สูงกว่าปริญญาโท	14	12.50
รวม	**112**	**100.00**

จากตารางที่ 3.6 ผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อนี้มีจำนวน 112 คน สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 48.21 ระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ระดับสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79 ตามลำดับ

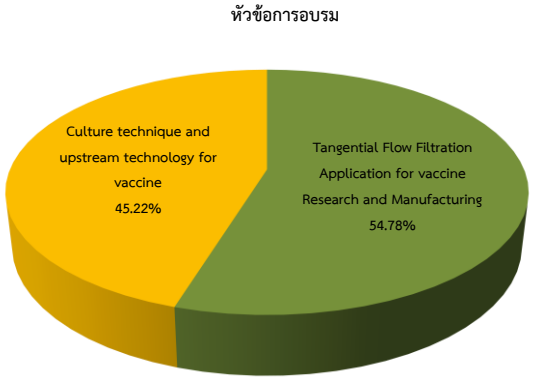
ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การอบรมของผู้ตอบแบบสำรวจการอบรมหลักสูตรระยะสั้น



ประสบการณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	29	26.36
เคย 1 ครั้ง	17	15.45
เคยมากกว่า 1 ครั้ง	64	58.18
รวม	**110**	**100.00**

จากตารางที่ 3.7 ผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อนี้มีจำนวน 110 คน สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมอบรมมาแล้วมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 58.18 เป็นผู้ที่ไม่เคยเข้าร่วมอบรม จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.36 และเป็นผู้ที่เคยเข้าร่วมอบรมมาแล้ว 1 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.45

ตารางที่ 3.8 จำนวนและร้อยละของหัวข้อการอบรมของผู้ตอบแบบสำรวจการอบรมหลักสูตรระยะสั้น



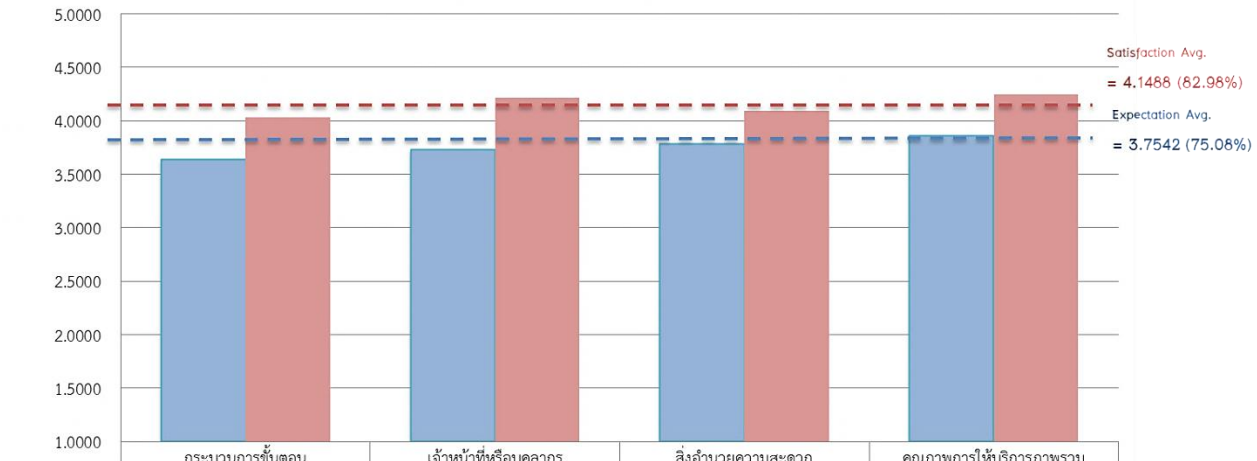
หัวข้อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Tangential Flow Filtration Application for vaccine Research and Manufacturing	63	54.78
Culture technique and upstream technology for vaccine	52	45.22
รวม	**115**	**100.00**

จากตารางที่ 3.8 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าอบรมในหลักสูตร Tangential Flow Filtration Application for vaccine Research and Manufacturing จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 54.78 รองลงมาเป็นหลักสูตร Culture technique and upstream technology for vaccine จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 45.22

❖ ข้อมูลผลการสำรวจ

จากการสำรวจความคิดเห็น ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในการอบรมหลักสูตรระยะสั้นทั้งสองหลักสูตรพบว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สวช. ในภาพรวม 4.1488 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.98 โดยพบว่าผู้เข้าอบรมมีความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านการบริการดังแสดงตามแผนภาพที่ 3.8

แผนภาพที่ 3.8 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านของการอบรมหลักสูตรระยะสั้น

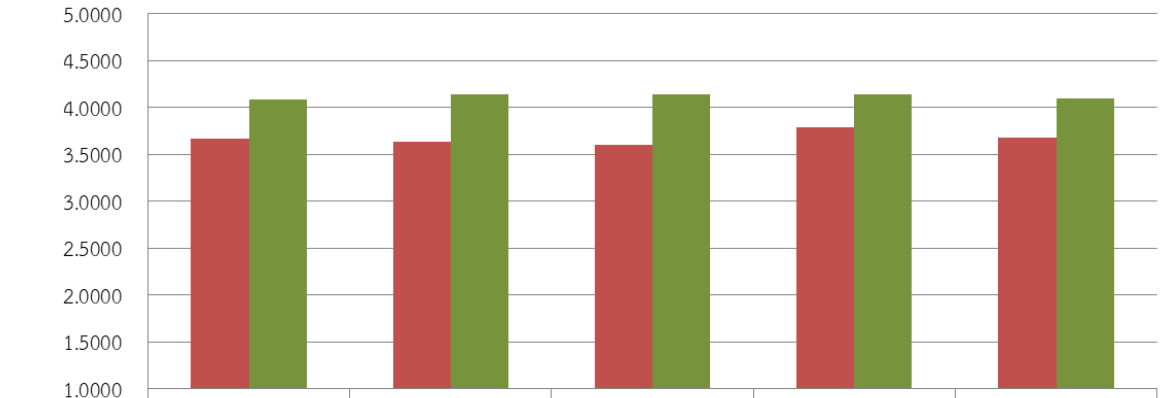


	กระบวนการขั้นตอน	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการภาพรวม
ความคาดหวัง	3.6403	3.7290	3.7851	3.8626
ความพึงพอใจ	4.0351	4.2193	4.0951	4.2456

จากแผนภาพที่ 3.8 จะเห็นว่าผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้นมีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่ระดับคะแนน 3.7542 โดยมีความคาดหวังสูงสุดในด้านคุณภาพการให้บริการที่ระดับคะแนน 3.8626 รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีคะแนนที่ระดับ 3.7851 3.7290 และ 3.6403 ตามลำดับ ในขณะที่ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่ระดับคะแนน 4.1488 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.2456 รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.2193 4.0951 และ 4.0351 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจคามคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่การประชาสัมพันธ์การจัดอบรม การรับสมัครผู้เข้ารับอบรม การประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม การจัดอบรม และการประเมินผลการอบรม มีผลการสำรวจเป็นไปตามแผนภาพที่ 3.9

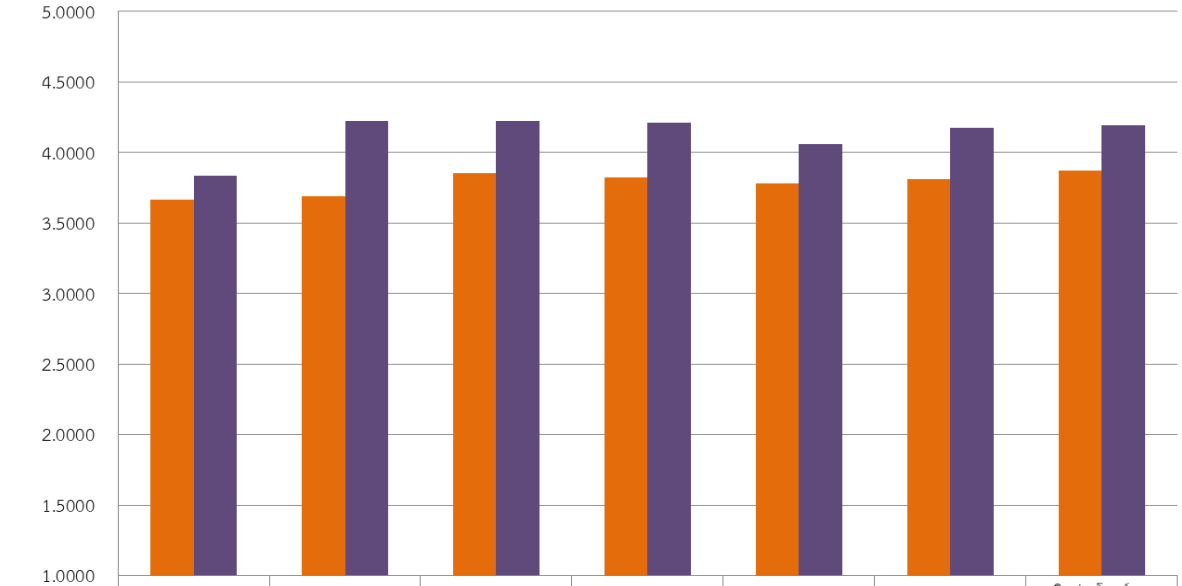
แผนภาพที่ 3.9 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการบริการของการอบรมหลักสูตรระยะสั้น



	การประชาสัมพันธ์การจัดอบรม	การรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม	การประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม	การจัดอบรม	การประเมินผลการอบรม
ความคาดหวัง	3.6674	3.6357	3.6040	3.7922	3.6803
ความพึงพอใจ	4.0833	4.1429	4.1381	4.1340	4.0939

จากแผนภาพที่ 3.9 จะเห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในทุกขั้นตอน โดยมีความคาดหวังอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ในขณะที่มีความพึงพอใจที่สูงกว่าความคาดหวังและแต่ละขั้นตอนก็มีระดับที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในประเด็นสำคัญๆ แสดงได้ตามแผนภาพที่ 3.10

แผนภาพที่ 3.10 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจประเด็นสำคัญการบริการของการอบรมหลักสูตรระยะสั้น

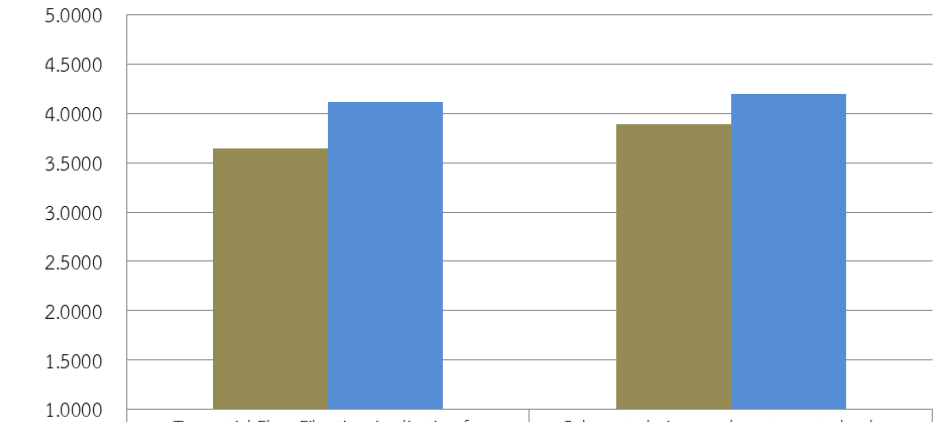


	การจัดอบรมมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	ความรู้ความสามารถของวิทยากร	สถานที่จัดอบรม	เอกสารหรือสื่อที่ใช้ในการจัดอบรม	ก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ การนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน	เกิดประโยชน์และสนับสนุนการสร้างเครือข่าย ความสัมพันธ์ที่ดีของเครือข่าย
ความคาดหวัง	3.6667	3.6870	3.8520	3.8246	3.7763	3.8070	3.8684
ความพึงพอใจ	3.8319	4.2232	4.2228	4.2124	4.0610	4.1754	4.1930

จากแผนภาพที่ 3.10 จะเห็นว่าผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่สูงกว่าระดับความคาดหวังในทุกประเด็นสำคัญ สำหรับด้านช่วงเวลาการจัดอบรมที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่นๆ โดยผู้เข้าอบรมเห็นว่าเนื้อหาในการอบรมมีการอัดแน่นมากเกินไป ทำให้วิทยากรต้องรีบเร่งในการบรรยายทำให้เนื้อหาสำคัญบางส่วนถูกข้ามไป จึงควรมีการขยายระยะเวลาการอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหาการอบรม

โดยเมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายหลักสูตรพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 2 หลักสูตร ดังนี้

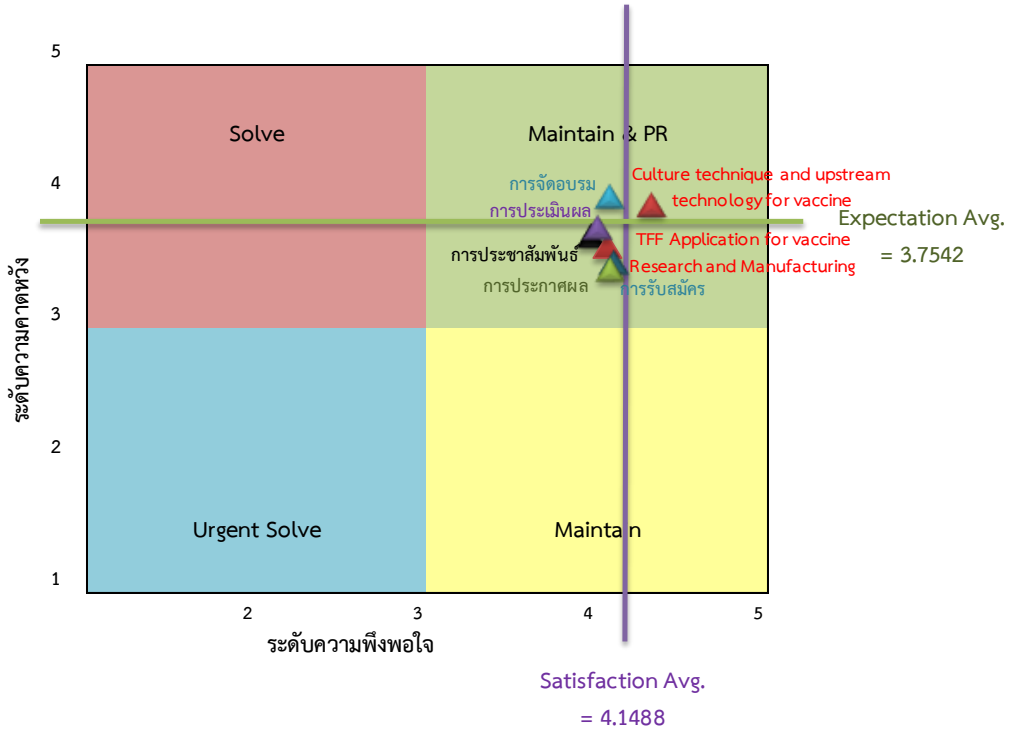
แผนภาพที่ 3.11 การอบรมหลักสูตรระยะสั้นเปรียบเทียบรายหลักสูตร



	Tangential Flow Filtration Application for vaccine Research and Manufacturing	Culture technique and upstream technology for vaccine
ความคาดหวัง	3.6428	3.8883
ความพึงพอใจ	4.1121	4.1942

จากผลการสำรวจจะเห็นว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 2 หลักสูตร โดยหลักสูตรที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดได้แก่ หลักสูตร Culture technique and upstream technology for vaccine มีผลคะแนนที่ระดับ 4.1942 รองลงมาเป็นหลักสูตร Tangential Flow Filtration Application for vaccine Research and Manufacturing มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.1121 ตามลำดับ เมื่อแสดงในรูปแบบ Quandrant Analysis เพื่อให้เห็นภาพระดับความสำคัญและความพึงพอใจในภาพรวมดังแสดงตามแผนภาพที่ 3.12

แผนภาพที่ 3.12 Quandrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจของการอบรมสูตรหลักสูตรระยะสั้น



จากแผนภาพที่ 3.12 จะเห็นว่าประเด็นการให้บริการส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับที่ดีอยู่โซนสีเขียวซึ่ง สวช. ต้องรักษามาตรฐานการบริการไว้ นอกจากนั้น จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สวช. เพิ่มเติม ดังนี้

❖ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของการอบรมหลักสูตรระยะสั้น

จากการสำรวจความคิดเห็นผู้เข้าอบรม ส่วนใหญ่มีความประทับใจต่อ สวช. ในการเปิดหัวข้อให้แชร์ประสบการณ์ ซึ่งทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสถาบัน ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบถึงปัญหาที่เคยเกิดขึ้น ทำให้ระมัดระวังในการทำงานเพิ่มมากขึ้น วิทยากรมีความรู้ในเรื่องที่บรรยายเป็นอย่างดี สามารถบรรยายให้ผู้เข้ารับการอบรมบางส่วนที่มีความรู้พื้นฐานน้อยให้เข้าใจได้ง่าย และวิทยากรสามารถตอบข้อซักถามได้ถามได้อย่างชัดเจน การเข้ารับการอบรมในครั้งนี้ผู้เข้ารับการอบรมเชื่อมั่นว่าจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ รวมถึงสถานที่ในการจัดอบรมมีความสะดวก และเจ้าหน้าที่และบุคลากรของ สวช. มีความเอาใจใส่ผู้เข้ารับการอบรมเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะที่ สวช. ควรพัฒนาปรับปรุงการบริการในประเด็น ดังนี้

- **หลักสูตร Tangential Flow Filtration Application for vaccine Research and Manufacturing**
  - ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการจัดอบรมอัดแน่นมากเกินไป ไม่เหมาะสมกับระยะเวลา ทำให้ระยะเวลาการอบรมไม่ตรงตามตาราง ควรเพิ่มวันอบรมเพื่อกระจายเนื้อหา
  - ผู้เข้ารับการอบรมเห็นว่าวิทยากรบรรยายเร็วเกินไป ทำให้ตกหล่นในบางหัวข้อการบรรยาย ทั้งนี้ผู้เข้ารับการอบรมมองว่าอาจเป็นเพราะระยะเวลาที่กระชั้นชิดเกินไป
  - ผู้เข้ารับการอบรมมีความเห็นว่าเอกสารการอบรมยังไม่สมบูรณ์ เอกสารไม่เรียงตามหัวข้อการบรรยาย ทำให้ค้นหาหัวข้อตามวิทยากรบรรยายไม่ทัน
  - เนื้อหาและรายละเอียดของการอบรมครั้งนี้ค่อนข้างมาก และบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ ผู้เข้ารับการอบรมบางส่วนที่มีจุดอ่อนด้านภาษาจึงอยากให้มีการบรรยายสรุปเป็นภาษาไทยอีกครั้ง
  - ผู้เข้ารับการอบรมเห็นว่า สวช. ควรระมัดระวังการนำเสนอสินค้า เพื่อหวังผลทางธุรกิจมากกว่าด้านวิชาการของวิทยากร
  - ผู้เข้ารับการอบรมบางส่วนต้องการให้ สวช. จัดกิจกรรมการอบรมทฤษฎี ร่วมกับกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการจะทำให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น
- **หลักสูตร Culture technique and upstream technology for vaccine**
  - ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเนื้อหาในวันแรกของการอบรมอัดแน่นมากเกินไป ไม่เหมาะสมกับระยะเวลา วิทยากรต้องรีบบรรยาย ทำให้เนื้อหาที่น่าสนใจถูกข้ามไป ควรเฉลี่ยการอบรมวันแรกและวันที่สองให้เหมาะสม
  - ผู้เข้ารับการอบรมมีความเห็นว่าเนื้อหาส่วนของ Merck มากเกินไป ควรมีเวลาให้วิทยากรไทยได้บรรยายเพิ่มมากขึ้น
  - เนื้อหาและรายละเอียดของการอบรมครั้งนี้ค่อนข้างมาก และบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ ผู้เข้ารับการอบรมบางส่วนจึงอยากให้มีการบรรยายสรุปเป็นภาษาไทยอีกครั้ง
  - ผู้เข้ารับการอบรมบางส่วนต้องการให้ สวช. ส่งเอกสารการบรรยายให้ผู้เข้ารับการอบรมล่วงหน้า เนื่องจากมีผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับชีววัตถุที่ไม่ใช่ผู้ผลิต และผู้วิเคราะห์อีกมากที่ขาดความเข้าใจ
  - การจัดกิจกรรมการอบรม โดยเพิ่มกิจกรรมการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้น ผู้เข้าอบรมเห็นว่าการจัดงานสัมมนาของ สวช. มีประโยชน์เป็นอย่างมากในการเป็นเวทีให้แต่ละสถาบันได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับประเทศ อีกทั้งช่วยให้บุคลากรด้านวัคซีนมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และผู้เข้ารับการอบรมต้องการให้ สวช. จัดอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรด้านวัคซีนของประเทศต่อไป

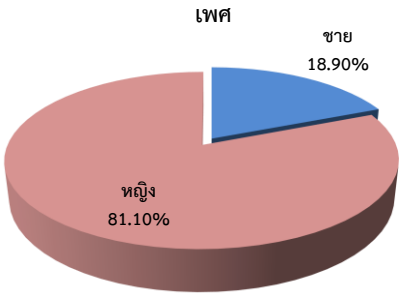
ทั้งนี้ สวช. ควรนำความเห็นดังกล่าว เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการตลอดจนการจัดกิจกรรมการอบรมให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

3.2.2.2 การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

สวช. ได้จัดอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่และเภสัชกรผู้ปฏิบัติงานด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคสามารถให้บริการและบริหารจัดการงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคได้อย่างมีประสิทธิผล โดยการสำรวจมีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 260 คน จากผู้เข้ารับการอบรม 7 รุ่น สรุปผลได้ ดังนี้

❖ **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

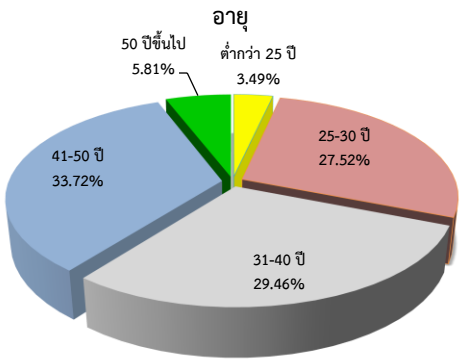
ตารางที่ 3.9 จำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	48	18.90
หญิง	206	81.10
รวม	254	100.00

จากตารางที่ 3.9 ผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อนี้มีจำนวน 254 คน สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้าอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 81.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90

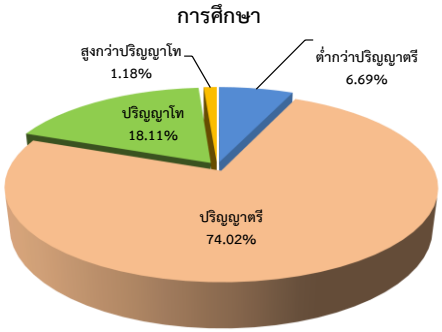
ตารางที่ 3.10 จำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	9	3.49
25 - 30 ปี	71	27.52
31 - 40 ปี	76	29.46
41 - 50 ปี	87	33.72
50 ปีขึ้นไป	15	5.81
รวม	258	100.00

จากตารางที่ 3.10 จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 87 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.72 รองลงมามีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 29.46 มีอายุในช่วง 25-30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 27.52 ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.81 และมีอายุในช่วงต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.49

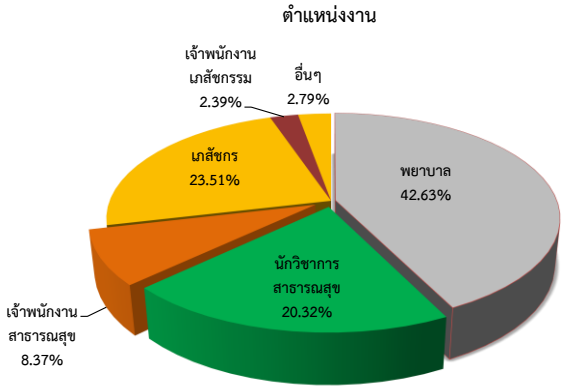
ตารางที่ 3.11 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจ การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	6.69
ปริญญาตรี	188	74.02
ปริญญาโท	46	18.11
สูงกว่าปริญญาโท	3	1.18
รวม	254	100.00

จากตารางที่ 3.11 ผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อนี้มีจำนวน 254 คน จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 74.02 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.11 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.69 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.18

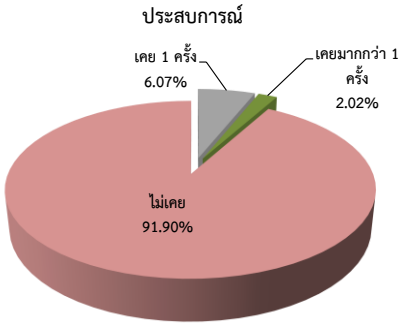
ตารางที่ 3.12 จำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสำรวจ การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พยาบาล	107	42.63
นักวิชาการสาธารณสุข	51	20.32
เจ้าพนักงานสาธารณสุข	21	8.37
เภสัชกร	59	23.51
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม	6	2.39
อื่นๆ	7	2.79
รวม	251	100.00

จากตารางที่ 3.12 ผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อนี้มีจำนวน 251 คน จะเห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพยาบาล จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.63 เป็นเภสัชกร จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.51 เป็นนักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.32 เจ้าพนักงานสาธารณสุข จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.37 เป็นตำแหน่งด้านอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.79 ได้แก่ อาจารย์มหาวิทยาลัย แพทย์ นักสุขศึกษา ผู้ประสานงานโครงการ เป็นต้น และเป็นเจ้าพนักงานเภสัชกรรม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.13 จำนวนและร้อยละของหัวข้อการอบรมที่ผู้ตอบแบบสำรวจเข้าร่วม การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



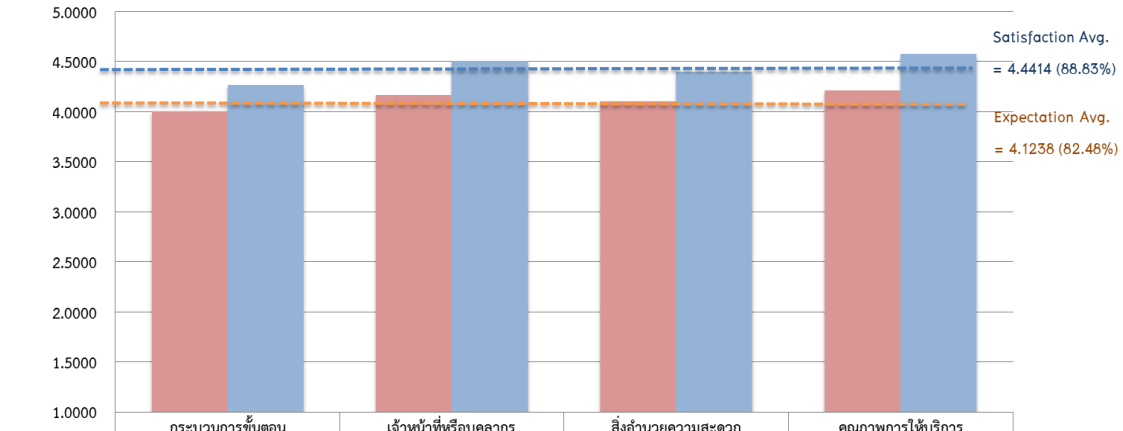
ประสบการณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย 1 ครั้ง	15	6.07
เคยมากกว่า 1 ครั้ง	5	2.02
ไม่เคย	227	91.90
รวม	247	100.00

จากตารางที่ 3.13 จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมการอบรม โดยมีจำนวน 227 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 91.90 เคยเข้าร่วม 1 ครั้ง มีจำนวน 15 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.07 และเคยเข้าร่วมมากกว่า 1 ครั้ง มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.02

❖ ข้อมูลผลการสำรวจ

จากการสำรวจความคิดเห็น ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการฝึกอบรมหลักสูตรเชิงปฏิบัติการสำหรับเจ้าหน้าที่และเภสัชกรผู้ปฏิบัติงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กลุ่มผู้เข้าอบรมจำนวน 260 คน พบว่าผู้เข้าร่วมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สวช. ในภาพรวม 4.4414 คะแนน หรือคิดเห็นร้อยละ 88.83 และผู้เข้าร่วมมีความคาดหวังต่อการให้บริการของ สวช. ในภาพรวม 4.1238 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.48

แผนภาพที่ 3.13 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านของ การอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



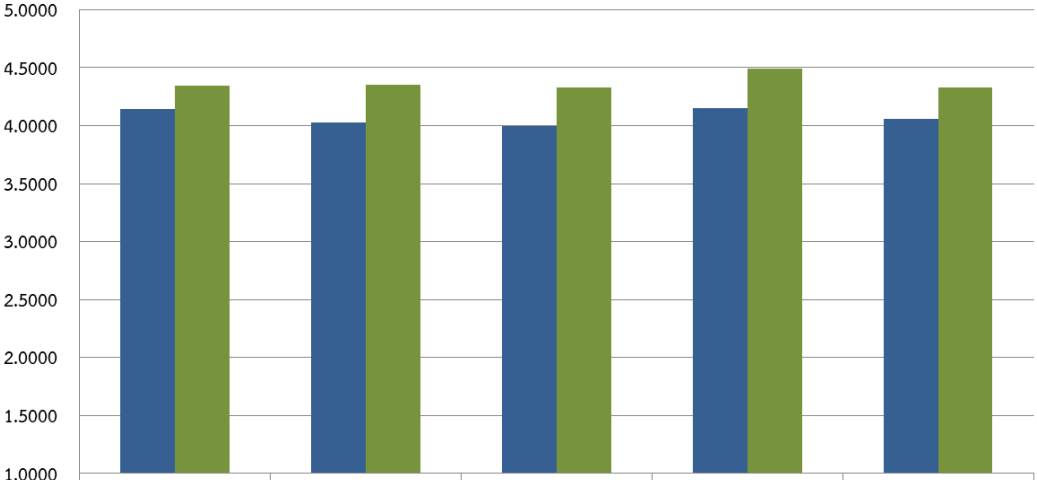
	กระบวนการขั้นตอน	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการ
ความคาดหวัง	4.0062	4.1691	4.1047	4.2152
ความพึงพอใจ	4.2691	4.5136	4.4045	4.5786

จากแผนภาพที่ 3.13 จะเห็นว่าผู้เข้าอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคมีความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมต่ำกว่าระดับความพึงพอใจ โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมที่คะแนน 4.1238 ในขณะที่มีระดับความพึงพอใจภาพรวม 4.4414 เมื่อพิจารณาแนวราบจะเห็นว่าผู้เข้า

อบรมมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดด้านคุณภาพการให้บริการ มีความคาดหวังที่ระดับคะแนน 4.2152 รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ โดยมีคะแนนที่ระดับ 4.1691 4.1047 และ 4.0062 ตามลำดับ ในขณะที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลคะแนนที่ระดับ 4.5786 รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.5136 4.4045 และ 4.2691 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจคามคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่การประชาสัมพันธ์การจัดอบรม การรับสมัครผู้เข้ารับอบรม การประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม การจัดอบรม และการประเมินผลการอบรม มีผลการสำรวจเป็นไปตามแผนภาพที่ 3.14

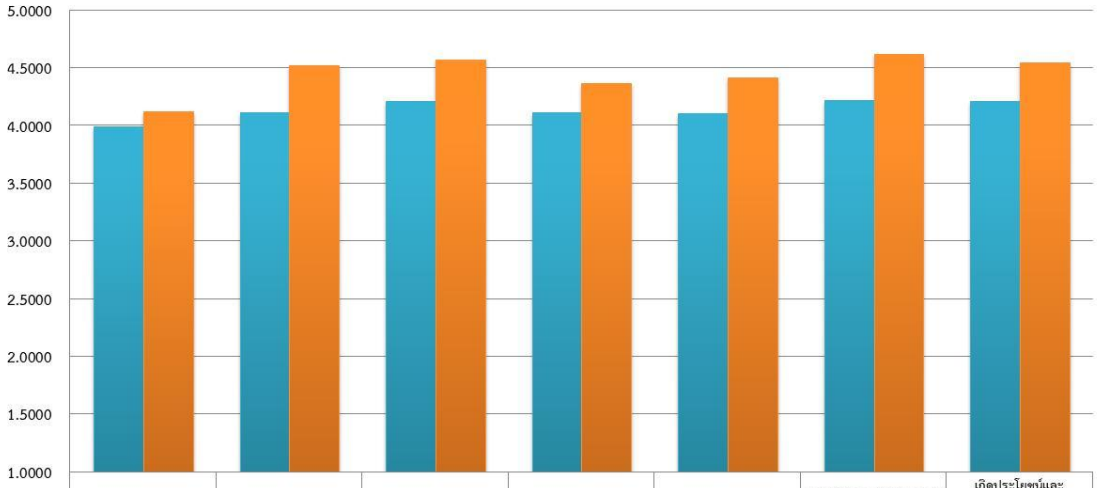
แผนภาพที่ 3.14 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการบริการของการอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



	การประชาสัมพันธ์การจัดอบรม	การรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม	การประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม	การจัดอบรม	การประเมินผลการอบรม
ความคาดหวัง	4.1450	4.0238	3.9930	4.1544	4.0593
ความพึงพอใจ	4.3471	4.3522	4.3266	4.4887	4.3293

จากแผนภาพที่ 3.14 จะเห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความคาดหวังต่ำกว่าความพึงพอใจในทุกขั้นตอน เมื่อพิจารณาแนวราบจะเห็นว่าผู้เข้าอบรมมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดด้านการจัดอบรม มีความคาดหวังที่ระดับคะแนน 4.1544 รองลงมาเป็นด้านการประชาสัมพันธ์การจัดอบรม ด้านการประเมินผลการอบรม ด้านการรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม และด้านการประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม โดยมีคะแนนที่ระดับ 4.1450 4.0593 4.0238 และ 3.9930 ตามลำดับ ในขณะที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการจัดอบรม มีผลคะแนนที่ระดับ 4.4887 รองลงมาเป็นด้านการรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์การจัดอบรม ด้านการประเมินผลการอบรม และด้านการประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.3522 4.3471 4.3293 และ 4.3266 ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในประเด็นสำคัญๆ แสดงได้ตามแผนภาพที่ 3.15

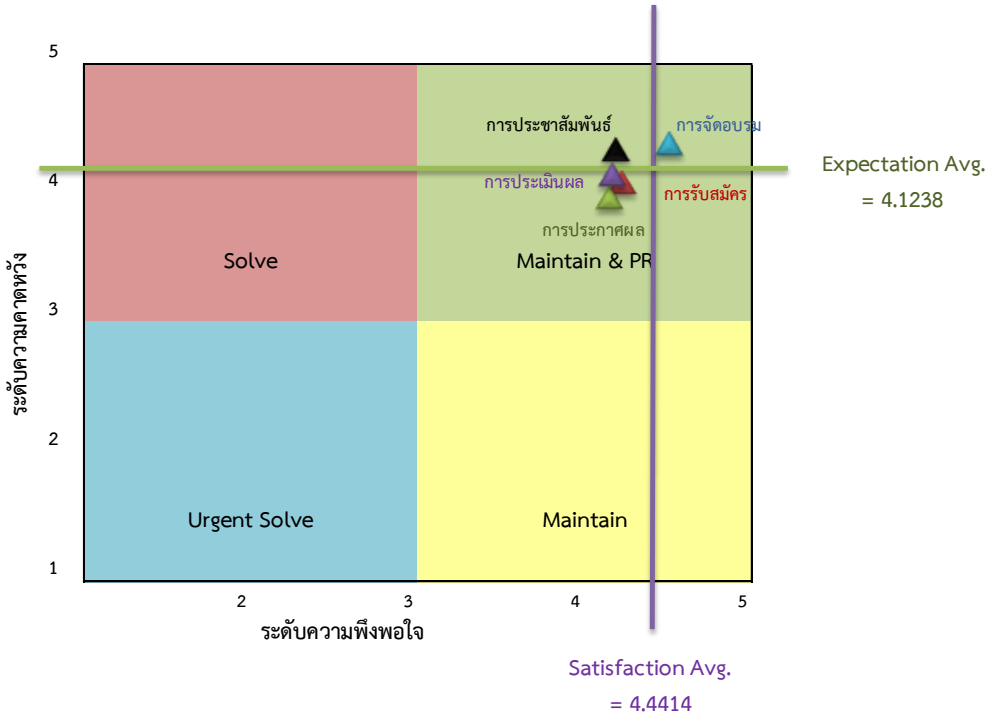
แผนภาพที่ 3.15 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจประเด็นสำคัญของการอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



	การจัดอบรมมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	ความรู้ความสามารถวิทยากร	สถานที่จัดอบรม	อุปกรณ์ เอกสาร หรือสื่อที่ใช้	ก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้การนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน	เกิดประโยชน์และสนับสนุนการสร้างเครือข่าย ความสัมพันธ์ที่ดีของเครือข่าย
ความคาดหวัง	3.9880	4.1169	4.2155	4.1107	4.1066	4.2205	4.2087
ความพึงพอใจ	4.1215	4.5203	4.5660	4.3699	4.4170	4.6179	4.5447

จากแผนภาพที่ 3.15 จะเห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังทุกประเด็น และเมื่อนำผลการสำรวจการให้บริการทางวิชาการ ในการส่งเสริมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคแสดงในรูปแบบ Quandran Analysis เพื่อให้เห็นภาพระดับความสำคัญและความพึงพอใจในภาพรวม แสดงได้ตามแผนภาพที่ 3.16

แผนภาพที่ 3.16 Quandrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจของการอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



จากแผนภาพที่ 3.16 จะเห็นว่าประเด็นการให้บริการส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับที่ดีในโซนสีเขียว ซึ่ง สวช. ต้องรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีและเป็นไปตามความคาดหวัง และจากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ รวมทั้งการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สวช. ดังนี้

❖ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของการอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

จากการสำรวจความคิดเห็นผู้เข้าอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคทั้งหมด พบว่าส่วนใหญ่มีความประทับใจต่อ สวช. ในด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมอบรมมีความน่าสนใจเป็นการกระตุ้นผู้เข้ารับการอบรมให้ตั้งใจเรียนรู้อย่างเต็มที่ มีกิจกรรมกลุ่มที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ได้รับการพัฒนาทักษะ และจำลองเหตุการณ์ที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริงในที่ทำงาน รวมถึงความรู้ความสามารถและความทุ่มเทในการถ่ายทอดของวิทยากรที่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน นอกจากนั้นผู้เข้าอบรมยังมีความประทับใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ ดูแลผู้เข้าอบรมเป็นอย่างดี สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพร้อมเป็นอย่างมาก แต่ทั้งนี้เห็นว่า สวช. ควรพัฒนาปรับปรุงในประเด็น ดังนี้

- สวช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ โดยการส่งหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานต้นสังกัด เนื่องจากบุคลากรหลายท่านไม่ได้เข้าไปตรวจสอบทางเว็บไซต์ จึงไม่ได้รับข่าวสาร หากมีหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานต้นสังกัดจะทำการส่งหนังสือและสั่งการไปยังพื้นที่ซึ่งเจ้าหน้าที่จะได้ทราบถึงการประชาสัมพันธ์ของสถาบันมากขึ้น
- การอบรมในวันสุดท้ายควรจัดเนื้อหาให้มีความกระชับและรวดเร็ว เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมจำเป็นต้องเดินทางกลับต่างจังหวัด ซึ่งต้องเดินทางไปยังสนามบินซึ่งการเดินทางต้องเผื่อเวลาหลายชั่วโมง
- การทำข้อสอบ Post-test มีเวลาน้อยเกินไปโจทย์เนื้อหาอ่านแล้วเข้าใจยาก ทำให้ต้องใช้เวลานานในการทำความเข้าใจ
- เอกสารประกอบการอบรมมีสีอ่อนเกินไปเมื่อปริ้น Hand out รวมถึงการฉายขึ้นจอ Projector ทำให้ผู้เข้าอบรมมองเห็นไม่ชัดเจน
- ระยะเวลาในการบรรยายหมวดที่ 2 ให้เวลากับวิทยากรน้อยเกินไป ทำให้วิทยากรต้องรีบเร่งในการบรรยาย จึงควรมีการจัดสรรเวลาให้เหมาะสม
- ควรประกาศผลผู้ที่ได้รับคัดเลือกในการอบรมให้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมที่อยู่ต่างจังหวัดจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวในการจองตั๋วการเดินทาง
- ควรขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีจำนวนมากและต้องให้บริการวัคซีน ซึ่งมีความจำเป็นที่เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันที่สุด

นอกจากนั้นผู้เข้ารับการอบรมบางส่วนมีความคาดหวังให้การอบรมมีการเน้นเนื้อหาการรับวัคซีนเพราะเป็นส่วนที่ต้องนำไปปฏิบัติจริง รวมถึงบรรยายข้อห้ามใช้ของวัคซีนชนิดต่างๆ เพิ่มเติม

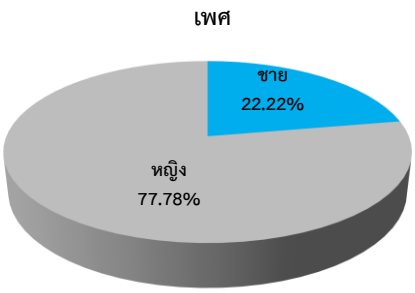
ทั้งนี้ สวช. ควรนำความเห็นดังกล่าว เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

3.2.2.3 การประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

สวช. ได้จัดประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ระหว่างวันที่ 5 - 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 ณ จังหวัดเชียงใหม่ โดยงานประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอัพเดทสถานะของการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคให้กับเภสัชกรทั่วประเทศ โดยการสำรวจมีผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจจากการเข้าร่วมประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค รวมทั้งสิ้น 136 ตัวอย่าง โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม และเป็นการสำรวจในแต่ละวัน สรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

❖ **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

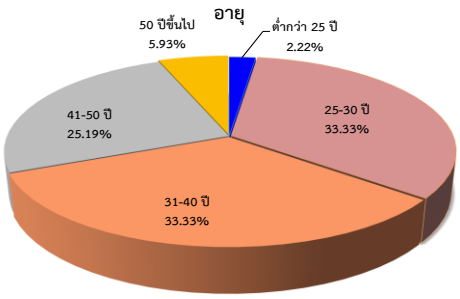
ตารางที่ 3.14 จำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ
การประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	30	22.22
หญิง	105	77.78
รวม	**135**	**100.00**

จากตารางที่ 3.14 ผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อนี้มีจำนวน 135 คน สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามในการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 และเป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

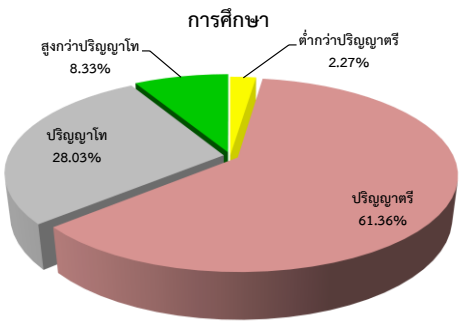
ตารางที่ 3.15 จำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ
การประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	3	2.22
25 - 30 ปี	45	33.33
31 - 40 ปี	45	33.33
41 - 50 ปี	34	25.19
50 ปีขึ้นไป	8	5.93
รวม	**135**	**100.00**

จากตารางที่ 3.15 จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามหัวข้ออายุจำนวน 135 คน ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 25 - 30 ปี และ 31 – 40 ปี จำนวนช่วงอายุละ 45 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมามีอายุอยู่ในช่วง 41- 50 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.19 มีอายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.93 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22 ตามลำดับ

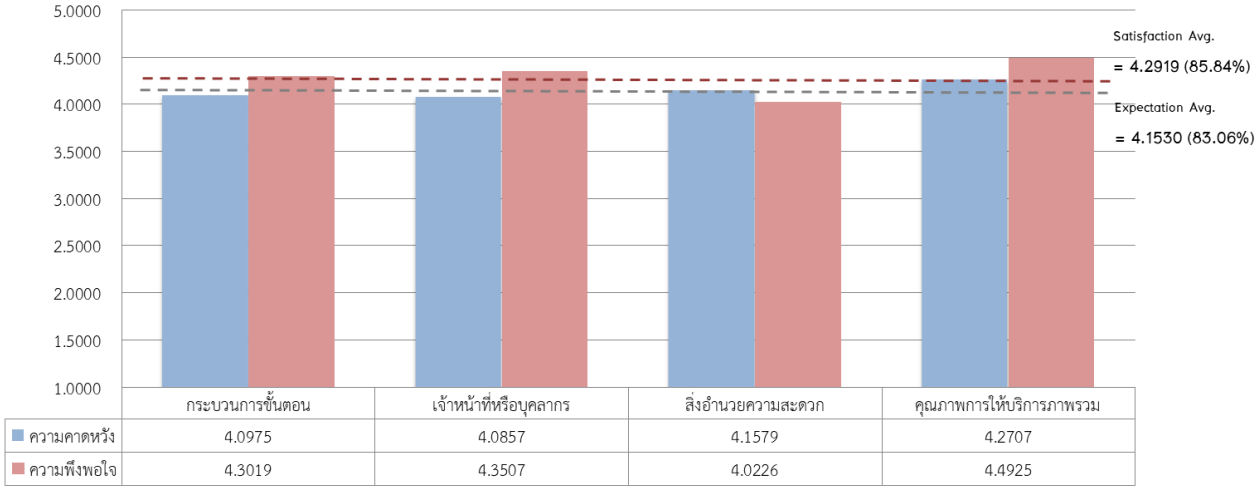
ตารางที่ 3.16 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจ การประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	2.27
ปริญญาตรี	81	61.36
ปริญญาโท	37	28.03
สูงกว่าปริญญาโท	11	8.33
รวม	**132**	**100.00**

จากตารางที่ 3.16 จากผู้ตอบแบบสอบถามหัวข้อระดับการศึกษาจำนวน 132 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 61.36 รองลงมาเป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาโท โดยมี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.03 ระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และต่ำกว่าปริญญาตรี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27

แผนภาพที่ 3.17 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านของ การประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



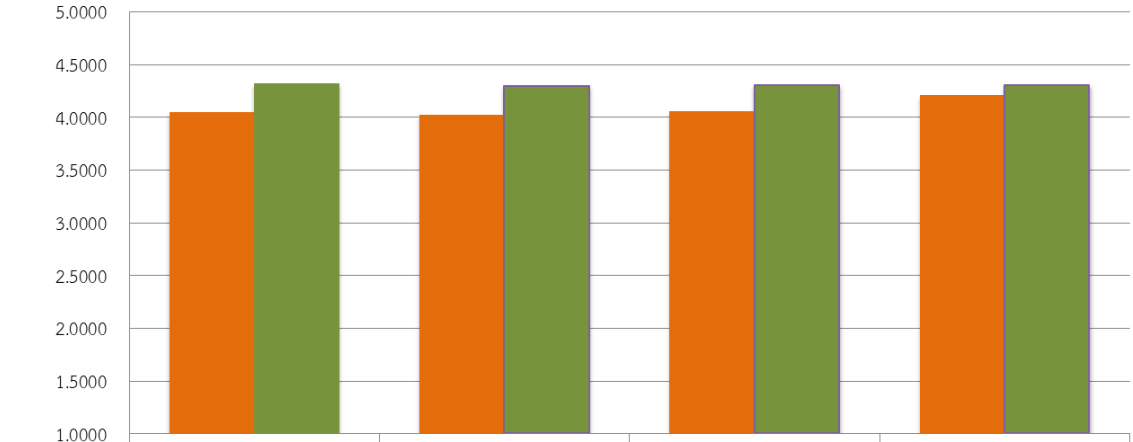
	กระบวนการขั้นตอน	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการภาพรวม
ความคาดหวัง	4.0975	4.0857	4.1579	4.2707
ความพึงพอใจ	4.3019	4.3507	4.0226	4.4925

จากแผนภาพที่ 3.17 จะเห็นว่าผู้เข้าร่วมการประชุมมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมมากกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีความคาดหวังที่ระดับ 4.1530 ในขณะที่มีความพึงพอใจที่ระดับ 4.2919 โดยมีความคาดหวังสูงสุดในด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.2707 รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ซึ่งมีคะแนนที่ระดับ 4.1579 4.0975 และ 4.0857 ตามลำดับ ในขณะที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณภาพการบริการ โดยมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.4925 รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.3507 4.3019 และ 4.0226 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแนวดิ่งจากช่องว่าง (Gap) ความคาดหวังและความพึงพอใจจะเห็นว่าผู้เข้าร่วมประชุมจะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้เข้าร่วมงานให้ความเห็นว่า สวช. ควรมีเอกสารประกอบให้

ผู้เข้าร่วมประชุมในวันงาน เนื่องจากเอกสารที่ให้ผู้เข้าร่วมประชุมดาวน์โหลด มีไม่ครบทุก section เช่น บาง section มีวิทยากร 3 ท่าน แต่สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้เพียงฉบับเดียว อีกทั้งผู้เข้าร่วมประชุมเดินทางมาจากต่างจังหวัดไม่สะดวกในการนำเอกสารติดตัวมาด้วย นอกจากนั้นผู้เข้าร่วมประชุมเห็นว่าสถานที่จัดประชุมมีที่พักไม่เพียงพอกับผู้เข้าร่วมประชุม ทำให้ต้องหาที่พักที่อื่นทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมไม่ได้รับความสะดวก

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม การแจ้งตอบกลับผู้เข้าร่วมประชุม และการจัดงาน มีผลการสำรวจเป็นไปตามแผนภาพที่ 3.18

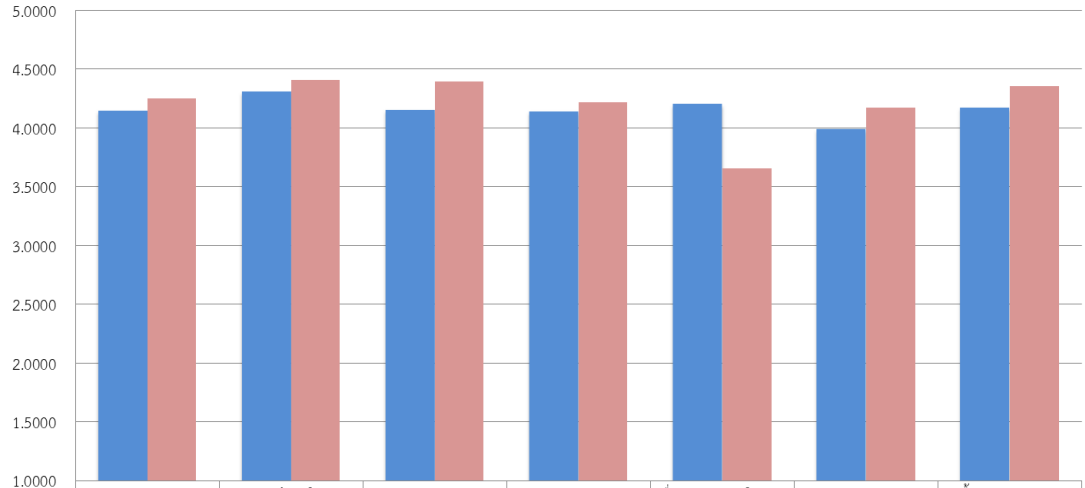
แผนภาพที่ 3.18 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการบริการของการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



	การประชาสัมพันธ์	การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม	การแจ้งตอบกลับผู้เข้าร่วมประชุม	การจัดงาน
ความคาดหวัง	4.0448	4.0226	4.0496	4.2045
ความพึงพอใจ	4.3185	4.2910	4.3015	4.3039

จากแผนภาพที่ 3.18 จะเห็นว่าผู้เข้าร่วมประชุมมีความคาดหวังสูงสุดในขั้นตอนการจัดงาน โดยมีความคาดหวังที่ระดับคะแนน 4.2045 รองลงมาเป็นขั้นตอนการแจ้งตอบกลับผู้เข้าร่วมประชุม ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ และขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม โดยมีผลคะแนนที่ระดับ 4.0496 4.0448 และ 4.0226 ในขณะที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.3185 รองลงมาเป็นขั้นตอนการจัดงาน ขั้นตอนการแจ้งตอบกลับผู้เข้าร่วมประชุม และขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.3039 4.3015 และ 4.2910 โดยเมื่อพิจารณาในแนวดิ่งจะเห็นว่าผู้เข้าประชุมมีระดับความพึงพอใจในทุกขั้นตอนสูงกว่าระดับความคาดหวัง รายละเอียดผลการสำรวจประเด็นสำคัญเป็นไปตามแผนภาพที่ 3.19

แผนภาพที่ 3.19 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในวันงาน ของการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



	ระยะเวลาการจัดประชุม	ความพึงพอใจต่อวิทยากร	การบริการของเจ้าหน้าที่ สวช.	สถานที่การจัดงาน	สื่อและเอกสารในการประชุม	การจัดนิทรรศการ	เนื้อหากิจกรรมการสัมมนา
ความคาดหวัง	4.1504	4.3108	4.1579	4.1429	4.2061	3.9925	4.1753
ความพึงพอใจ	4.2481	4.4055	4.3918	4.2180	3.6538	4.1729	4.3530

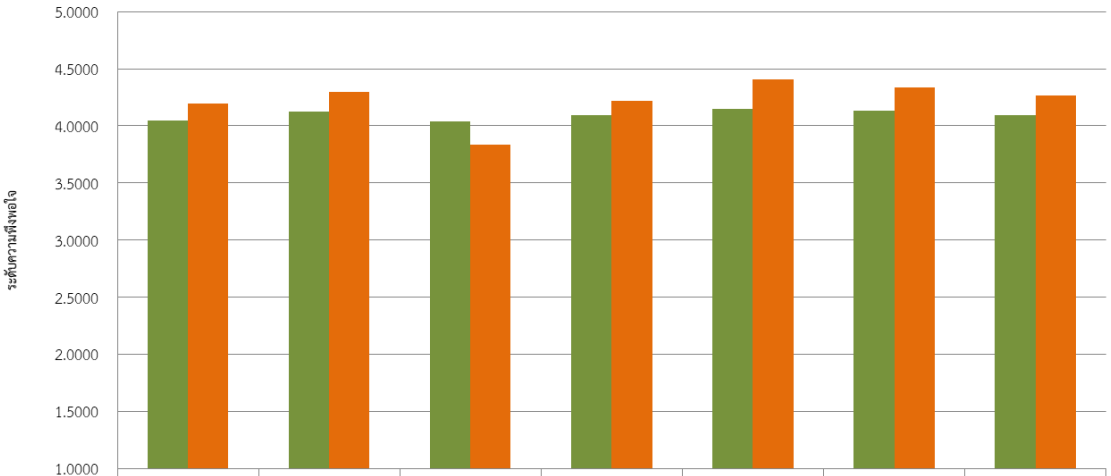
จากแผนภาพที่ 3.19 จะเห็นว่าผู้เข้าร่วมประชุมมีความพึงพอใจต่อกระบวนการในระหว่างการจัดที่สูงกว่าระดับความคาดหวังเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสื่อและเอกสารในการประชุมที่มีคะแนนต่ำกว่าความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจในการจัดงานแต่ละวันดังนี้

การจัดงานประชุมวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561 มีหัวข้อการสัมมนา 6 หัวข้อ ได้แก่

1. EPI Thailand: Role & Responsibility of Pharmacist
2. What is vaccine?
3. The ten EPI vaccines
4. Current EPI Program
5. Rabies vaccine & antitoxin
6. Vaccine/antitoxin supply & logistics in 2018

การสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561 จำนวน 131 คน พบว่าผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ 4.2231 โดยมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังซึ่งอยู่ที่ระดับ 4.0961 โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง ดังนี้

แผนภาพที่ 3.20 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในวันงานของ การประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561



	ระยะเวลาที่เหมาะสม	เนื้อหาน่าสนใจ	เอกสารหรือสื่อที่นำเสนอ	ความรู้และประโยชน์	ความรู้ความเชี่ยวชาญของวิทยากร	การบรรยายครบถ้วนในสาระสำคัญ	การเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
ความคาดหวัง	4.0463	4.1220	4.0354	4.0959	4.1500	4.1305	4.0930
ความพึงพอใจ	4.1986	4.2945	3.8387	4.2206	4.4096	4.3344	4.2655

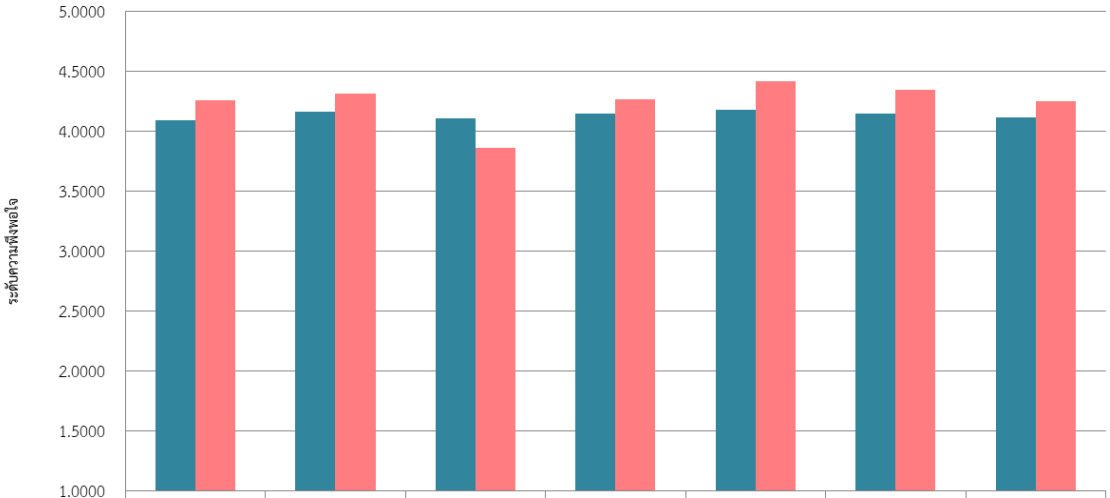
จากผลการสำรวจจะเห็นได้ว่าประเด็นที่ผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังได้แก่ เอกสารหรือสื่อที่นำเสนอ โดยผู้เข้าอบรมให้ความเห็นว่า สวช. ไม่ได้มีการแจกเอกสารให้กับผู้ร่วมประชุม แต่เป็นการให้ดาวน์โหลดจาก QR code ซึ่งผู้เข้าร่วมประชุมบางท่านไม่ทราบล่วงหน้าและบางท่านต้องเดินทางจากต่างจังหวัดทำให้ไม่สะดวกในการนำเอกสารมาด้วย ซึ่งทำให้ติดตามรายละเอียดจากการบรรยายของวิทยากรได้ยาก อีกทั้งผู้เข้าร่วมประชุมให้ความเห็นว่าด้วยหัวข้อการบรรยายที่มีจำนวนมากและน่าสนใจแต่ระยะเวลามีจำกัดทำให้วิทยากรต้องเร่งรีบในการบรรยาย ไม่มีเวลาเพียงพอให้ซักถาม นอกจากนั้นการประชุมในครั้งนี้เป็นการอัพเดทความรู้ใหม่ให้กับเภสัชกร การที่วิทยากรใช้คำย่อทำให้ผู้เข้าร่วมการประชุมไม่เข้าใจ ทั้งนี้การบรรยายในหัวข้อ Rabies vaccine & antitoxin ผู้เข้าร่วมประชุมเห็นว่าควรมีงานวิจัยเปรียบเทียบของแต่ละบริษัทถึงความเทียบเคียงประสิทธิภาพ เนื่องจากการบรรยายให้ความรู้สึกว่าโจมตีบริษัท rabies vaccine อื่น

การจัดงานประชุมวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2561 มีหัวข้อการสัมมนา 8 หัวข้อ ได้แก่

1. When cold chain breakdown
2. Optional and new vaccines
3. ADR & AEFI
4. Frequent asked questions

การสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2561 จำนวน 122 คน พบว่าผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ 4.2409 โดยสูงกว่าความคาดหวังซึ่งอยู่ที่ระดับ 4.1323 โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง ดังนี้

แผนภาพที่ 3.21 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในวันงานของ การประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2561

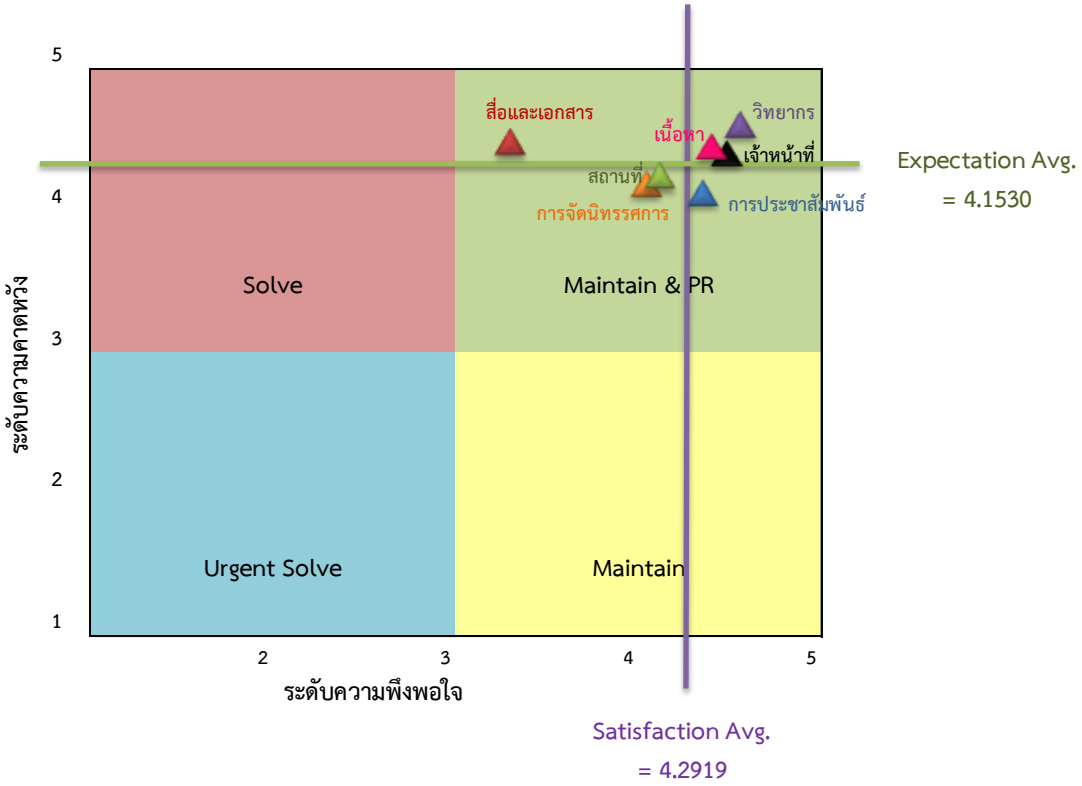


	ระยะเวลาที่เหมาะสม	เนื้อหาน่าสนใจ	เอกสารหรือสื่อที่นำเสนอ	ความรู้และประโยชน์	ความรู้ความเชี่ยวชาญของวิทยากร	การบรรยายครบถ้วนในสาระสำคัญ	การเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
ความคาดหวัง	4.0909	4.1577	4.1026	4.1412	4.1742	4.1453	4.1143
ความพึงพอใจ	4.2528	4.3140	3.8602	4.2624	4.4132	4.3388	4.2445

จากผลการสำรวจจะเห็นได้ว่าประเด็นที่ผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังได้แก่ เอกสารหรือสื่อที่นำเสนอ โดยผู้เข้าอบรมให้ความเห็นว่า สวช. ควรมีเอกสารประกอบการบรรยายในแต่ละหัวข้อ หรือสื่อ PPT ที่ใช้ในการนำเสนอของวิทยากรเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเข้าใจในสิ่งที่วิทยากรนำเสนอและจดตามได้ นอกจากนั้น ยังมีความเห็นเพิ่มเติมในหัวข้อ “When cold chain breakdown” ผู้เข้าร่วมประชุมมองว่าวิทยากรบรรยายเนื้อหาซ้ำซ้อนกับวิทยากรท่านอื่น นอกจากนั้นผู้เข้าร่วมประชุมเห็นว่า ในหัวข้อ “Frequent asked questions” วิทยากรตอบข้อซักถามได้ดีมาก ทาง สวช. ควรมีการเผยแพร่ข้อคำถามและคำตอบของวิทยากรลงในเว็บไซต์ด้วย

ทั้งนี้ เมื่อนำผลการสำรวจการให้บริการแสดงในรูปแบบ Quandrant Analysis เพื่อให้เห็นภาพระดับความสำคัญและความพึงพอใจในภาพรวม แสดงได้ตามแผนภาพที่ 3.22

แผนภาพที่ 3.22 Quandrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจของการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค



จากแผนภาพที่ 3.22 จะเห็นว่าประเด็นการให้บริการส่วนใหญ่ยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเขียว ซึ่ง สวช. ต้องรักษาระดับการให้บริการไว้ อย่างไรก็ตามจะเห็นว่า มีประเด็นของสื่อเอกสารที่ผู้เข้าร่วมงานมีความคาดหวังสูงแต่มีความพึงพอใจต่ำ ซึ่ง สวช. ต้องพิจารณาปรับปรุง และจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมงานมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สวช. ดังนี้

❖ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

จากการสำรวจความคิดเห็นผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความประทับใจต่อ สวช. ในด้านการทำงานเชิงรุกโดยการจัดงานประชุมเพื่ออัพเดทข้อมูลด้านวัคซีนให้กับเภสัชกร การจัดงานที่น่าสนใจ มีบูธกิจกรรมให้ร่วมสนุกพร้อมได้ความรู้ มีการเปิดโอกาสให้ผู้ที่สนใจเข้าร้วมการประชุมอย่างเปิดกว้าง ความรู้ความสามารถของวิทยากร เนื้อหาการประชุมที่เกี่ยวข้องกับบทบาทเภสัชกรโดยตรง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของ สวช. ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจต่อการให้บริการ (Service Mind) แต่ทั้งนี้เห็นว่า สวช. ควรพัฒนาปรับปรุงการบริการในประเด็น ดังนี้

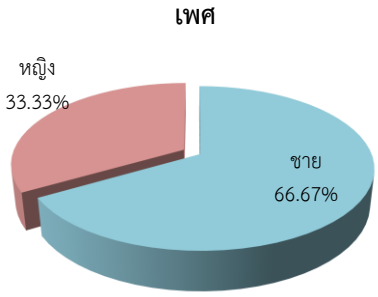
- ผู้เข้าร่วมการประชุมส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแจกเอกสารประกอบการบรรยายของวิทยากรให้ผู้เข้าร่วมประชุมในวันงานด้วย เนื่องจากการประชุมในครั้งนี้มีการแจกไฟล์เอกสารให้ดาวน์โหลดเป็น QR code และผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่ไม่ทราบล่วงหน้าทำให้ไม่มีเอกสารสำหรับฟังประชุมและจดบันทึกหัวข้อที่สนใจ อีกทั้งไฟล์ QR code ที่แจกให้สำหรับดาวน์โหลดมีเนื้อหาไม่ครบตามการบรรยายของวิทยากร
- ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่ต้องการให้จัดประชุม 3 วัน โดยวันสุดท้ายควรเป็นภาคปฏิบัติ โดยแบ่งเป็นกลุ่มย่อยเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แลกเปลี่ยนความรู้กัน
- ด้วย สวช. จัดกำหนดการค่อนข้างแน่น และวิทยากรแต่ละท่านเตรียมเนื้อหาการบรรยายให้ความรู้มาก ดังนั้นการบรรยายก็เป็นไปอย่างรวดเร็ว และไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมงานได้ซักถามในหัวข้อที่สนใจ สวช. จึงอาจพิจารณาทบทวนการกำหนดโปรแกรมกับเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลา
- สถานที่จัดประชุมมีที่พักไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมบางส่วนได้รับความไม่สะดวก
- การจัดงานประชุมในครั้งนี้จัดที่จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้เข้าร่วมการประชุมรู้สึกว่าเดินทางลำบาก หากสามารถจัดที่กรุงเทพมหานครจะสะดวกมากยิ่งขึ้น

3.2.3 การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สวช. ได้ผลักดันการพัฒนาด้านวัคซีนและได้สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ 3 โครงการ ได้แก่ การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง การสนับสนุนการวิจัยและผลิตวัคซีนเป้าหมาย และการสร้างความเข้มแข็งของระบบการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของประเทศ โดยมีผู้ให้ความคิดเห็นเชิงลึกจำนวน 27 คน เป็นผู้ร่วมดำเนินโครงการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง จำนวน 5 ราย ผู้ร่วมดำเนินโครงการการวิจัยและผลิตวัคซีนเป้าหมาย จำนวน 16 ราย และผู้ร่วมดำเนินโครงการการสร้างความเข้มแข็งของระบบการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของประเทศ จำนวน 6 ราย

❖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

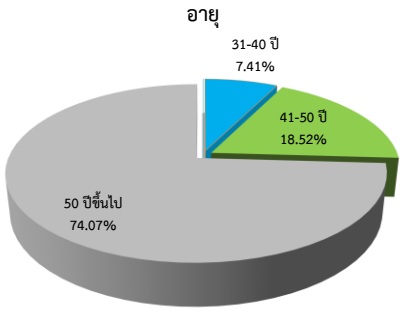
ตารางที่ 3.17 จำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ



เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	18	66.67
หญิง	9	33.33
รวม	27	100.00

จากตารางที่ 3.17 ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ร่วมดำเนินโครงการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

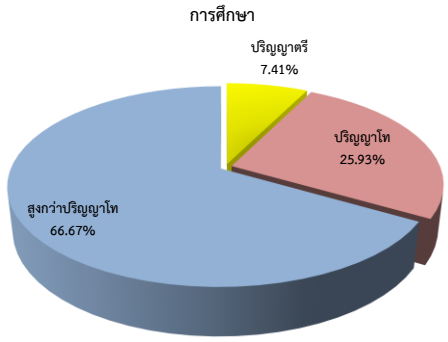
ตารางที่ 3.18 จำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ



อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
31-40 ปี	2	7.41
41-50 ปี	5	18.52
50 ปีขึ้นไป	20	74.07
รวม	27	100.00

จากตารางที่ 3.18 พบว่าผู้ให้ข้อมูลหรือตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 74.07 อายุ 41-50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็น 7.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.19 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจ การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ



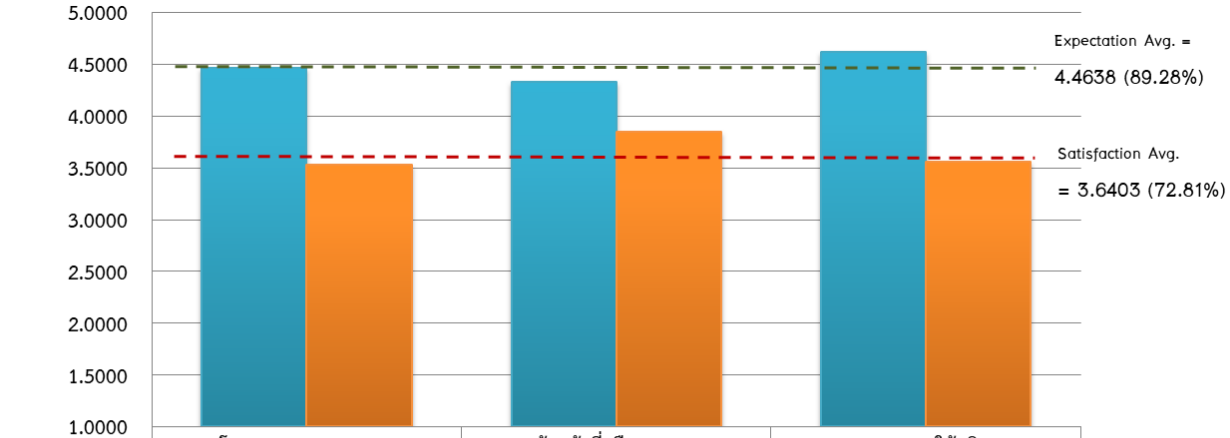
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	2	7.41
ปริญญาโท	7	25.93
สูงกว่าปริญญาโท	18	66.67
รวม	**27**	**100.00**

จากตารางที่ 3.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 และระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 ตามลำดับ

❖ ข้อมูลผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจพบว่าผู้เข้าร่วมหรือให้ความร่วมมือกับ สวช. เพื่อการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ มีความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านการบริการ ดังแสดงตามแผนภาพที่ 3.23

แผนภาพที่ 3.23 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละด้านของ การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ

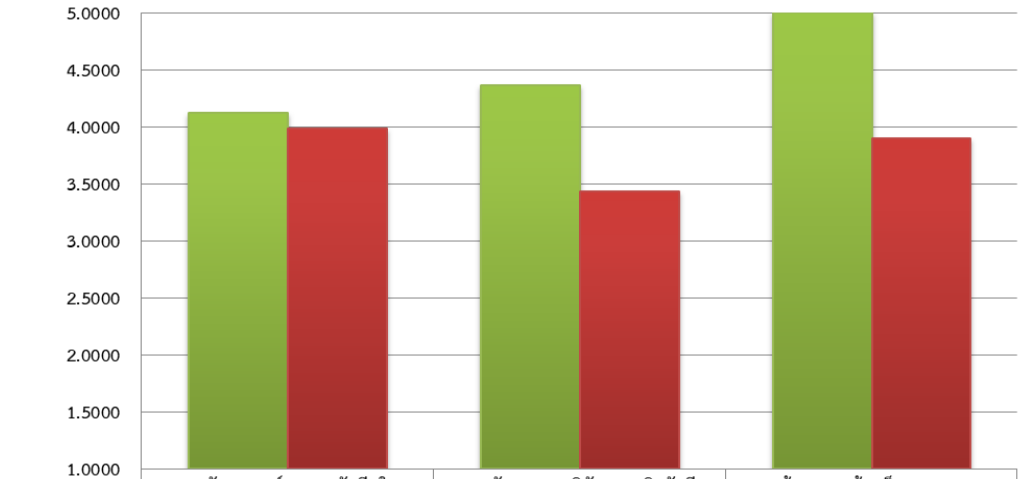


	นโยบายและกระบวนการ	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	คุณภาพการให้บริการ
ความคาดหวัง	4.4593	4.3210	4.6111
ความพึงพอใจ	3.5259	3.8395	3.5556

จากแผนภาพจะเห็นว่าผู้เข้าร่วมหรือให้ความร่วมมือกับ สวช. เพื่อการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในด้านนโยบายและแนวทางหรือกระบวนการทำงานของ สวช. ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่านโยบายการดำเนินงานของ สวช. ยังไม่มีความชัดเจน ผู้อยู่ในวงการวัคซีนมองว่า สวช. ยังมีบทบาทที่เล็กกว่าที่ควรจะเป็นอยู่มาก

โดยเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม มีผลการสำรวจดังนี้

แผนภาพที่ 3.24 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละกลุ่มเป้าหมายของการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ

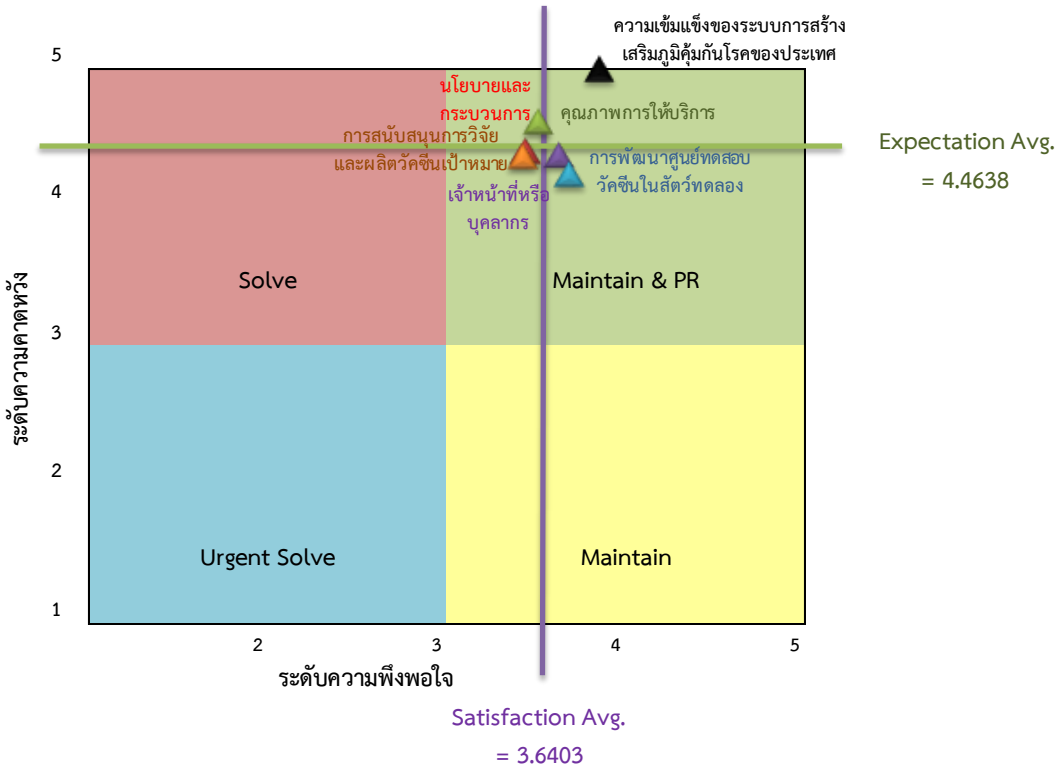


	การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง	การสนับสนุนการวิจัยและผลิตวัคซีนเป้าหมาย	การสร้างความเข้มแข็งของระบบการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของประเทศ
ความคาดหวัง	4.1267	4.3681	5.0000
ความพึงพอใจ	3.9822	3.4361	3.9000

จากแผนภาพจะเห็นว่าผู้เข้าร่วมการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญมีความคาดหวังต่อ สวช. ในทุกโครงการที่ระดับมากถึงมากที่สุด และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจจะเห็นว่ามีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังทุกโครงการ โดยโครงการที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังสูงที่สุดคือการสร้างความเข้มแข็งของระบบการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของประเทศ

เมื่อนำผลการสำรวจการให้บริการทางวิชาการ ในการส่งเสริมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคแสดงในรูปแบบ Quandran Analysis เพื่อให้เห็นภาพระดับความสำคัญและความพึงพอใจในภาพรวม แสดงได้ตามแผนภาพที่ 3.25

แผนภาพที่ 3.25 Quandrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจของการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ



จากแผนภาพที่ 3.24 จะเห็นว่าประเด็นการให้บริการส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับที่ดีในโซนสีเขียว แต่อย่างไรก็ตามพบว่าการดำเนินงานด้านนโยบายและแนวทางหรือกระบวนการทำงานของ สวช. การดำเนินงานด้านคุณภาพการให้บริการ และโครงการการสนับสนุนการวิจัยและผลิตวัคซีนเป้าหมาย นั้นแม้อยู่ในโซนสีเขียวแต่ก็ค่อนไปทางสีแดงและอยู่ในระดับต่ำกว่าความพึงพอใจในภาพรวม ซึ่งหมายถึง สวช. ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน และจากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ รวมทั้งการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมหรือให้ความร่วมมือกับ สวช. เพื่อการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการทำงานของ สวช. ดังนี้

❖ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ

จากผลการสำรวจความคิดเห็นผู้เข้าร่วมการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ พบว่าผู้เข้าร่วมการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญส่วนใหญ่มีความประทับใจต่อเจ้าหน้าที่ของ สวช. เป็นอย่างมาก ทั้งมีความกระตือรือร้น และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งมองว่า สวช. มีนโยบายการขับเคลื่อนด้านวัคซีน มีการสร้างเครือข่าย และกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานที่ชัดเจน แต่ยังพบว่า สวช. ยังขาดความชัดเจนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่โครงการต่างๆไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางเอาไว้ นอกจากนั้นยังมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญที่ต้องการให้ สวช. พัฒนาปรับปรุงในประเด็น ดังนี้

- **การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง**

1. สวช. เป็นหน่วยงานหลักในการผลักดันให้หน่วยงานและสถาบันของประเทศสามารถพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง เนื่องจากการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลองของประเทศไทยยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ดังนั้น สวช. ควรมีกลยุทธ์ในการสนับสนุนห้องปฏิบัติการทดสอบ ตลอดจนแผนการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ด้านการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลองที่ประเทศไทยยังขาดประสบการณ์จริงในการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม
2. นักวิจัยบางท่านเห็นว่าการดำเนินงานของ สวช. ในหลายๆส่วนยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลองที่ผู้บริหารระดับรัฐบาลยังขาดความเข้าใจและไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ และข้อจำกัดด้านงบประมาณ ซึ่งมีความจำเป็นที่ สวช. ต้องผลักดันให้ประสบความสำเร็จ เพื่อให้การผลิตและการพัฒนาวัคซีนของประเทศไทยมีศักยภาพที่สามารถพึ่งตนเองได้ ตลอดจนมีศักยภาพในการแข่งขันกับต่างประเทศ
3. การดำเนินงานด้านการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลองจำเป็นต้องใช้งบประมาณสนับสนุนอย่างมากในการลงทุน เช่น สถานที่ และพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดความเชี่ยวชาญ หรือจัดจ้างบุคลากรที่เชี่ยวชาญเพิ่มเติมหากเกิดการขาดแคลน เป็นต้น ดังนั้นงบประมาณที่เพียงพอจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โครงการประสบความสำเร็จได้อย่างราบรื่น

- **การสนับสนุนการวิจัยและผลิตวัคซีนเป้าหมาย**

1. ผู้ที่อยู่ในวงการวัคซีนมองว่า สวช. ยังมีบทบาทที่เล็กมากไปกว่าที่ควรจะเป็น ควรปรับปรุงให้มีบทบาทเป็นอย่าง International Vaccine Institute (IVI) ซึ่ง สวช. ยังติดบทบาทในการเป็นตัวกลางในการประสานงานอยู่มากทำให้ทิศทางการพัฒนาวัคซีนในประเทศยังไม่ชัดเจน
2. สวช. ควรเป็นหน่วยงานที่ผลักดันให้เกิดความมั่นคงทางด้านวัคซีนของประเทศ เช่น การผลักดันให้มีโรงงานผลิตวัคซีนเองภายในประเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งอาจต้องประสานกับภาคเอกชนที่มีความพร้อม หรือองค์การเภสัชกรรมโดยเฉพาะการประสานแบ่งงานกับองค์การเภสัชที่ยังขาดความชัดเจนว่าใครจะเป็นคนผลักดันนโยบายหรือใครจะมีบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติ
3. สวช. ควรสนับสนุนการวิจัยให้กับภาคเอกชนที่มีความพร้อมทั้งด้านองค์ความรู้ และบุคลากร ซึ่งสามารถนำงานวิจัยไปต่อยอดได้ตั้งแต่ต้นน้ำไปยังปลายน้ำ ในขณะที่สถาบันการศึกษาทำได้เพียงการผลิตงานวิจัยในรูปแบบต้นน้ำ จึงควรเปิดโอกาสให้เอกชน เข้ามาทำในส่วนตรงนี้แทน
4. สวช. มีการให้งบประมาณสนับสนุนโครงการวิจัยมากเกินไป ซึ่งบางโครงการไม่มีความจำเป็น ดังนั้น สวช. ควรพิจารณาให้งบประมาณสนับสนุนโครงการวิจัยวัคซีนที่มีความเป็นไปได้ที่จะสำเร็จและมีความจำเป็นของประเทศ และควรจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่ควรได้รับงบประมาณในการสนับสนุน

5. สวช. มีความพยายามที่จะผลักดันการผลิตวัคซีนให้เข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม แต่เนื่องจาก สวช. ดำเนินโครงการงานวิจัยหลายตัวไปพร้อมๆกัน ทำให้งานวิจัยที่ได้มีการกระจายตัวมากเกินไปซึ่งไม่เหมาะสมกับการวิจัยพัฒนาเพื่อภาคอุตสาหกรรม เนื่องจากภาคอุตสาหกรรมควรเป็นงานวิจัยที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้ประโยชน์มากที่สุด
6. โครงการวิจัยด้านวัคซีนจำเป็นต้องใช้ทุนอย่างต่อเนื่องและเป็นงบประมาณก้อนใหญ่ เนื่องจากต้องมีการลงทุนในเครื่องจักรที่มีมูลค่าที่ค่อนข้างสูง หากยังทำงานภายใต้งบประมาณที่รัฐอนุมัติอาจทำให้เสียโอกาสหลายอย่าง เนื่องจากการตัดสินใจลงทุนช้าส่งผลให้การพัฒนาหรือการผลิตล่าช้าตามไปด้วย ดังนั้น สวช. ควรดำเนินการตามแบบอย่างของต่างประเทศที่มีการเสนอของบประมาณเป็นวงเงินรวม (Block Grants) ซึ่งจะทำให้การขับเคลื่อนด้านวัคซีนเป็นไปอย่างรวดเร็ว
7. สวช. ควรเร่งผลักดันให้พระราชบัญญัติความมั่นคงด้านวัคซีนประกาศออกมาโดยเร็ว ซึ่งพระราชบัญญัติความมั่นคงด้านวัคซีนมีความสำคัญที่จะทำให้หน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมดำเนินการและเห็นความสำคัญด้านวัคซีน จะทำให้การดำเนินงานด้านวัคซีนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ในหลายประเทศที่ประสบผลสำเร็จหรือกำลังพัฒนาด้านวัคซีนจะมีหน่วยงานภาครัฐเข้ามาร่วมดำเนินงานเสมอ เนื่องจากบริษัทเอกชนไม่สนใจลงทุนในวัคซีน เพราะค่าตอบแทนของวัคซีนอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าการผลิตยา
8. สวช. ควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนารูปแบบการดำเนินงานร่วมกับองค์การเภสัชกรรม โดยการจัดหาและจัดจ้างที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ เพื่อให้การดำเนินงานด้านวัคซีนเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน เนื่องจากบุคลากรในประเทศยังมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านวัคซีนน้อยมาก หรืออยู่ในกลุ่มที่ค่อนข้างจำกัด
9. เนื่องจากการขาดแคลนบุคลากรด้านวัคซีนในประเทศ สวช. ควรมีการสร้างเครือข่ายโดยการดึงตัวบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านวิชาการวัคซีนที่เป็นชาวต่างชาติเข้ามาร่วมดำเนินงาน โดยสามารถพิจารณาบุคลากรจากอินเดียเข้ามาร่วมงานเนื่องจากมีต้นทุนการจ้างงานค่อนข้างต่ำและนักวิชาการอินเดียค่อนข้างเชี่ยวชาญด้านวัคซีน
10. สวช. มีบุคลากรระดับบริหารที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะตัวที่ดี แต่บุคลากรระดับปฏิบัติงานยังขาดความรู้และประสบการณ์ด้านวัคซีน สวช. จึงควรมีนโยบายรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ และพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่เพื่อให้สามารถทดแทนบุคลากรรุ่นอาวุโสที่จะเกษียณอายุ

- **การสร้างความเข้มแข็งของระบบการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของประเทศ**

1. สวช. ควรมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านวัคซีนที่เป็นคนรุ่นใหม่เข้ามาร่วมงาน เพื่อให้ได้มุมมองในมิติใหม่ๆ หรือการเชิญผู้เชี่ยวชาญที่เป็นภาคเอกชนจะทำให้ได้มุมมองในมิติของผู้ใช้วัคซีนซึ่งจะทำให้ทราบถึงความต้องการการใช้วัคซีนที่แท้จริง
2. สวช. ควรมองภาพการใช้วัคซีนในระยะยาว เช่น การใช้วัคซีนของประเทศในระยะเวลา 10 ปีข้างหน้า ว่าทิศทางการใช้วัคซีนจะเป็นไปในทิศทางใด และไปติดต่อประสานงานกับผู้ผลิตวัคซีนให้เตรียมการผลิตภายใน 3-5 ปี ข้างหน้าเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมตามแผนระยะยาวของ สวช.

3. ปัจจุบันมีปัญหาวัคซีนบางชนิดไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เนื่องจากความต้องการมีมาก แต่ด้วยวัคซีนที่มีการนำเข้าจากต่างประเทศมีราคาที่สูงทำให้ผู้ต้องการใช้วัคซีนไม่สามารถเข้าถึงได้ ทาง สวช. ควรมีการวางแผนนโยบายการใช้วัคซีนของประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงวัคซีนได้อย่างทั่วถึง
4. สวช. ไม่ควรทำงานที่ซ้ำซ้อนกับองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้านวัคซีน หรืองานที่เป็นงานประจำ (Routine) แต่ควรเป็นผู้ผลักดันด้านวัคซีนให้เกิดการพัฒนามากกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งในปัจจุบันยังมีหน่วยงานที่ทำงานซ้ำซ้อนกันกับทาง สวช. ทำให้การพัฒนาด้านวัคซีนของประเทศยังล่าช้าและไม่เป็นระบบ
5. ความมั่นคงด้านวัคซีนของประเทศเป็นเรื่องใหม่ สวช. ควรดำเนินงานด้านการพัฒนาวัคซีนที่เป็นรูปธรรมและชัดเจนมากกว่าที่เป็นอยู่ ควรมีกำหนดการสำคัญของโครงการ (Milestone) ที่แน่ชัด เพื่อให้หน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงการดำเนินงานของสถาบันว่าตอนนี้การดำเนินงานด้านพัฒนาวัคซีนของ สวช. ได้เริ่มต้นและดำเนินการถึงจุดใดแล้ว
6. ปัจจุบันประเทศไทยยังต้องพึ่งพาการผลิตและพัฒนาวัคซีนจากต่างประเทศในสัดส่วนที่สูง แต่ศักยภาพในการพึ่งพาตนเองของประเทศยังมีข้อจำกัด ตลอดจนโรคท้องถิ่นของประเทศและภูมิภาคที่ยังต้องอาศัยองค์ความรู้ในการคิดค้นและการพัฒนาวัคซีนอีกมาก สวช. ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีบทบาทโดดเด่นและชัดเจนด้านวัคซีนของประเทศมีความจำเป็นที่ต้องทำงานในเชิงบูรณาการกับหน่วยงานและสถาบันในประเทศไทยให้มากขึ้น เพื่อให้ประเทศไทยมีศักยภาพในการพึ่งพาตนเองได้ ตลอดจนสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้
7. สวช. ควรมีการจัดลำดับความสำคัญด้านวัคซีนว่าวัคซีนตัวใดมีโอกาสเสี่ยงต่อภูมิคุ้มกันของประเทศก็ควรต้องดำเนินงานวิจัยในวัคซีนตัวนั้นก่อน
8. สวช. ควรมีการผลักดันให้เกิด Vaccine Security (ความมั่นคงด้านวัคซีน) ออกมาอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันโรคให้กับประเทศ

นอกจากนั้นผู้เข้าร่วมการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญทุกท่านยังมีความคาดหวังว่า สวช. จะสามารถผลักดันให้รัฐบาลของประเทศเห็นความสำคัญของงานวิจัยด้านวัคซีน และสนับสนุนงบประมาณในการวิจัยและผลิตวัคซีน เพื่อการพัฒนาวัคซีนของประเทศให้สามารถพึ่งพาตนเองและมีศักยภาพในการแข่งขันกับต่างประเทศได้ รวมถึงการเร่งพัฒนาบุคลากรด้านวัคซีนทั้งภายในและภายนอก สวช. ให้มีจำนวนและความเชี่ยวชาญด้านวัคซีนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากจำนวนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านวัคซีนในประเทศไทยมีน้อย ทำให้การวิจัยเพื่อพัฒนาวัคซีนสามารถทำได้ในวงจำกัด

บทที่ 4
กรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

4.1 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มีทั้งข้อเสนอแนะที่ สวช. สามารถนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง และมีข้อเสนอแนะที่เป็นความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่อาจอยู่นอกเหนือขอบเขตภารกิจของ สวช. ซึ่ง สวช. จะต้องสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

4.1.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน

- สวช. ควรมีหนังสือแจ้งประชาสัมพันธ์ไปยังสถาบันหรือมหาวิทยาลัยที่มีการวิจัยล่วงหน้าอย่างน้อย 3 เดือน เพื่อให้หน่วยงานได้มีเวลาส่งหนังสือเวียนให้นักวิจัยทราบ และนักวิจัยมีเวลาในการเตรียมตัวขอรับทุนวิจัย
- สวช. ควรมีการตั้งเป้าหมายในการให้ทุนวิจัยอย่างชัดเจนว่าต้องการเห็นและวัดผลสัมฤทธิ์อย่างไร ภายในกรอบระยะเวลาเท่าใด เพื่อทาง สวช. จะได้นำเอางานวิจัยที่ให้ทุนไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนได้อย่างแท้จริง
- สวช. ควรมีการสนับสนุนการให้ทุนวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพราะการศึกษาวิจัยด้านวัคซีนในบางประเด็นอาจจะไม่สามารถสรุปผลหรือเห็นผลสัมฤทธิ์ได้ภายเวลาใน 1 ปี
- สวช. ควรพิจารณาสัดส่วนการชำระเงินทุนสำหรับงานวิจัยให้เหมาะสม เช่น งานวิจัยมักจะมีการใช้ค่าใช้จ่ายมากในงวดแรกเพื่อจัดหาสารเคมี/อุปกรณ์ เป็นต้น
- สวช. ควรจัดทำ TOR โครงการทุนวิจัยที่ต้องการสนับสนุนเพื่อให้นักวิจัยทราบเป้าหมายและข้อกำหนดของ สวช. โดยละเอียดก่อนเริ่มสมัครขอรับทุนวิจัย
- สวช. ควรมีการเชิญคณะกรรมการพิจารณาทุนให้เข้าร่วมประชุมในเวทีพิจารณาโครงการวิจัย เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาทุนมีแนวคิดไปทางเดียวกันกับผู้พิจารณาโครงการวิจัยและนักวิจัย
- กระบวนการให้ทุนวิจัยนับจากวันที่ประกาศได้รับทุนจนถึงการเซ็นสัญญามีความล่าช้าเป็นอย่างมากส่งลให้นักวิจัยดำเนินงานวิจัยล่าช้าออกไปด้วย สวช. ควรปรับปรุงกระบวนการร่างสัญญาให้กระชับและรวดเร็วขึ้น
- สวช. ควรมีการติดตามความก้าวหน้าอย่างบูรณาการ กล่าวคือ มีการจัดทำระบบแบบฟอร์มเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ได้รับทุนวิจัยเข้ามารายงานผล และกำหนดระยะเวลาการรายงานผลอย่างชัดเจน เช่น รายงานผลทุก 3 เดือน หรือตามความเหมาะสม เพื่อให้หน่วยงานภายในสามารถดึงข้อมูลไปใช้ได้ เป็นการลดปัญหาการทวงถามเอกสารซ้ำซ้อนจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานคนละหน่วยงานกัน

4.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการอบรมหลักสูตรระยะสั้น

- **หลักสูตร Tangential Flow Filtration Application for vaccine Research and Manufacturing**
  - ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการจัดอบรมอัดแน่นมากเกินไป สวช. จึงควรจัดโปรแกรมการอบรมให้เหมาะสมกับระยะเวลา รวมถึงวิทยากรบรรยายเร็วเกินไปจากระยะเวลาที่กระชั้นชิด ทำให้ตกหล่นในบางหัวข้อการบรรยาย
  - สวช. ควรปรับปรุงเอกสารการอบรมให้สามารถค้นหาหัวข้อบรรยายง่าย และเนื้อหาครบถ้วน เนื่องจากเอกสารการอบรมไม่เรียงตามหัวข้อการบรรยาย ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมค้นหาหัวข้อตามวิทยากรบรรยายไม่ทัน
  - สวช. ควรระมัดระวังการนำเสนอสินค้า เพื่อหวังผลทางธุรกิจมากกว่าด้านวิชาการของวิทยากร

- **หลักสูตร Culture technique and upstream technology for vaccine**
  - ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการจัดอบรมอัดแน่นมากเกินไป สวช. จึงควรจัดโปรแกรมการอบรมให้เหมาะสมกับระยะเวลา รวมถึงวิทยากรบรรยายเร็วเกินไปจากระยะเวลาที่กระชั้นชิด ทำให้ตกหล่นในบางหัวข้อการบรรยาย
  - ผู้เข้ารับการอบรมมีความเห็นว่าเนื้อหาส่วนของ Merck มากเกินไป ควรมีเวลาให้วิทยากรไทยได้บรรยายเพิ่มมากขึ้น
  - สวช. ควรส่งเอกสารการบรรยายให้ผู้เข้ารับการอบรมล่วงหน้า เนื่องจากมีผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับชีววัตถุที่ไม่ใช่ผู้ผลิต และผู้วิเคราะห์อีกมากที่ขาดความเข้าใจ

4.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการอบรมหลักสูตรสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

- ผู้เข้ารับการอบรมหลายท่านไม่ทราบข่าวสารการอบรม เนื่องจากไม่ได้เข้าไปตรวจสอบทางเว็บไซต์ สวช. จึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ โดยการส่งหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งเจ้าหน้าที่จะได้ทราบถึงการประชาสัมพันธ์ของสถาบันมากขึ้น
- การอบรมในวันสุดท้ายควรจัดเนื้อหาให้มีความกระชับและรวดเร็ว เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมจำเป็นต้องเดินทางกลับต่างจังหวัด การเดินทางไปยังสนามบินต้องเผื่อเวลาหลายชั่วโมง
- สวช. ควรจัดทำเอกสารประกอบการอบรมที่มีตัวหนังสือสีเข้มสามารถมองเห็นได้ง่าย เนื่องจากเอกสารประกอบการอบรมมีสีอ่อนเกินไปเมื่อปริ้น Hand out รวมถึงการฉายขึ้นจอ Projector ทำให้ผู้เข้าอบรมมองเห็นไม่ชัดเจน
- ควรมีการจัดสรรเวลาให้เหมาะสมกับเนื้อหาการบรรยาย เนื่องจากระยะเวลาในการบรรยายบางหัวข้อให้ระยะเวลากับวิทยากรน้อยเกินไป ทำให้วิทยากรต้องรีบเร่งในการบรรยาย ส่งผลให้ผู้เข้าร่วมการอบรมทำความเข้าใจกับเนื้อหาไม่ทัน
- สวช. ควรประกาศผลผู้ที่ได้รับคัดเลือกในการอบรมให้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมที่อยู่ต่างจังหวัดจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวในการจองตั๋วการเดินทาง

- สวช. ควรขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีจำนวนมากและต้องให้บริการวัคซีน ซึ่งมีความจำเป็นที่เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันที่สุด

4.1.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

- ควรมีการแจกเอกสารประกอบการบรรยายของวิทยากรให้ผู้เข้าร่วมประชุมในวันงาน เนื่องจากการประชุมในครั้งนี้มีการแจกไฟล์เอกสารให้ดาวน์โหลดเป็น QR code และผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่ไม่ทราบล่วงหน้าทำให้ไม่มีเอกสารสำหรับฟังประชุมและจดบันทึกหัวข้อที่สนใจ อีกทั้งไฟล์ QR code ที่แจกให้สำหรับดาวน์โหลดมีเนื้อหาไม่ครบตามการบรรยายของวิทยากร
- การจัดงานประชุมในครั้งนี้จัดที่จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้เข้าร่วมการประชุมมีความรู้สึกว่าเดินทางลำบาก รวมถึงสถานที่จัดประชุมมีที่พักไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมบางส่วนได้รับความไม่สะดวก หากสามารถจัดที่กรุงเทพมหานครจะสะดวกมากยิ่งขึ้น
- ควรพิจารณาทบทวนการกำหนดโปรแกรมกับเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลา เนื่องด้วยระยะเวลาที่จำกัด วิทยากรแต่ละท่านเตรียมเนื้อหาการบรรยายให้ความรู้มาก ดังนั้นการบรรยายจึงเป็นไปอย่างรวดเร็ว และไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมงานได้ซักถามในหัวข้อที่สนใจ
- ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่ต้องการให้จัดประชุม 3 วัน โดยวันสุดท้ายควรเป็นภาคปฏิบัติ โดยแบ่งเป็นกลุ่มย่อยเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แลกเปลี่ยนความรู้กัน

4.1.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ

- **การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง**
  - การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลองของประเทศไทยยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ดังนั้น สวช. ควรมีกลยุทธ์ในการสนับสนุนห้องปฏิบัติการทดสอบ ตลอดจนแผนการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ด้านการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลองที่ประเทศไทยยังขาดประสบการณ์จริงในการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม
  - สวช. เป็นหน่วยงานหลักที่จะสามารถผลักดันให้ผู้บริหารระดับรัฐบาลเห็นความสำคัญของการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลองของประเทศไทย ซึ่งมีความจำเป็นที่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงาน ดังนั้น สวช. จึงควรเร่งผลักดันให้รัฐบาลเห็นความสำคัญเพื่อให้การผลิตและการพัฒนาวัคซีนของประเทศไทยมีศักยภาพที่สามารถพึ่งตนเองได้ตลอดจนมีศักยภาพในการแข่งขันกับต่างประเทศ
  - การดำเนินงานด้านการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลองจำเป็นต้องใช้งบประมาณสนับสนุนอย่างมากในการลงทุน เช่น สถานที่ และพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดความ

เชี่ยวชาญ หรือจัดจ้างบุคลากรที่เชี่ยวชาญเพิ่มเติมหากเกิดการขาดแคลน เป็นต้น ดังนั้น งบประมาณที่เพียงพอจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โครงการประสบความสำเร็จได้อย่างราบรื่น

- **การสนับสนุนการวิจัยและผลิตวัคซีนเป้าหมาย**
  - ผู้ที่อยู่ในวงการวัคซีนมองว่า สวช. สามารถมีบทบาทเป็นอย่าง International Vaccine Institute (IVI) ได้ ซึ่งปัจจุบัน สวช. ยังติดบทบาทในการเป็นตัวกลางในการประสานงานอยู่มาก หาก สวช. สามารถพัฒนาบทบาทให้ใหญ่ขึ้นจะทำให้ทิศทางการพัฒนาวัคซีนในประเทศมีความชัดเจน
  - สวช. ควรเป็นหน่วยงานที่ผลักดันให้เกิดความมั่นคงทางด้านวัคซีนของประเทศ เช่น การผลักดันให้มีโรงงานผลิตวัคซีนเองภายในประเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งอาจต้องประสานกับภาคเอกชนที่มีความพร้อม หรือองค์การเภสัชกรรม โดยเฉพาะการประสานแบ่งงานกับองค์การเภสัชที่ยังขาดความชัดเจนว่าใครจะเป็นคนผลักดันนโยบายหรือใครจะมีบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติ
  - สวช. ควรสนับสนุนการวิจัยให้กับภาคเอกชนที่มีความพร้อมทั้งด้านองค์ความรู้ และบุคลากร ซึ่งสามารถนำงานวิจัยไปต่อยอดได้ตั้งแต่ต้นน้ำไปยังปลายน้ำ ในขณะที่สถาบันการศึกษาทำได้เพียงการผลิตงานวิจัยในรูปแบบต้นน้ำ จึงควรเปิดโอกาสให้เอกชน เข้ามาทำในส่วนตรงนี้แทน
  - สวช. ควรผลักดันในการแก้ไขโครงสร้างพื้นฐานด้านการวิจัยต้นแบบวัคซีน ซึ่งยังไม่มีสถานที่ในการเก็บวัคซีนต้นแบบที่มีคุณภาพ จึงควรผลักดันให้เกิดสถานที่เก็บส่วนกลางในการเก็บเซลล์ไวรัส สำหรับใช้ผลิตวัคซีนในอนาคต ซึ่งปัจจุบัน สวช. พยายามผลักดันเครือข่ายให้มีการกระจายกันเก็บแต่ยังไม่สำเร็จ
  - สวช. มีการให้งบประมาณสนับสนุนโครงการวิจัยมากเกินไป ควรพิจารณาให้งบประมาณสนับสนุนโครงการวิจัยวัคซีนที่มีความเป็นไปได้ที่จะสำเร็จและจำเป็นต่อประเทศ อีกทั้ง สวช. มีความพยายามที่จะผลักดันการผลิตวัคซีนให้เข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม การดำเนินโครงการงานวิจัยหลายตัวไปพร้อมๆกัน ทำให้งานวิจัยที่ได้มีการกระจายตัวมากเกินไปซึ่งไม่เหมาะสมกับการวิจัยพัฒนาเพื่อภาคอุตสาหกรรม เนื่องจากภาคอุตสาหกรรมควรเป็นงานวิจัยที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้ประโยชน์มากที่สุด
  - โครงการวิจัยด้านวัคซีนจำเป็นต้องใช้ทุนอย่างต่อเนื่องและเป็นงบประมาณก้อนใหญ่ สวช. ควรดำเนินการตามแบบอย่างของต่างประเทศที่มีการเสนอของบประมาณเป็นวงเงินรวม (Block Grants) ซึ่งจะทำให้การขับเคลื่อนด้านวัคซีนเป็นไปอย่างรวดเร็ว
  - สวช. ควรเร่งผลักดันให้พระราชบัญญัติความมั่นคงด้านวัคซีนประกาศออกมาโดยเร็ว ซึ่งจะทำให้หน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมดำเนินการและเห็นความสำคัญด้านวัคซีน ทำให้การดำเนินงานด้านวัคซีนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย
  - เนื่องจากการขาดแคลนบุคลากรด้านวัคซีนในประเทศ สวช. ควรดึงตัวบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านวิชาการวัคซีนที่เป็นชาวต่างชาติเข้ามาร่วมดำเนินงาน โดยสามารถ

พิจารณาบุคลากรจากอินเดียเข้ามาร่วมงานเนื่องจากมีต้นทุนการจ้างงานค่อนข้างต่ำและนักวิชาการอินเดียค่อนข้างเชี่ยวชาญด้านวัคซีน

- สวช. ควรเร่งพัฒนาบุคลากรด้านวัคซีนทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้มีจำนวนและความเชี่ยวชาญด้านวัคซีนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากจำนวนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านวัคซีนในประเทศไทยมีน้อย ทำให้การวิจัยเพื่อพัฒนาวัคซีนสามารถทำได้ในวงจำกัด

- **การสร้างความเข้มแข็งของระบบการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของประเทศ**
  - สวช. ควรมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านวัคซีนที่เป็นคนรุ่นใหม่เข้ามาร่วมงาน เพื่อให้ได้มุมมองในมิติใหม่ๆ หรือการเชิญผู้เชี่ยวชาญที่เป็นภาคเอกชนจะทำให้ได้มุมมองในมิติของผู้ใช้วัคซีนซึ่งจะทำให้ทราบถึงความต้องการการใช้วัคซีนที่แท้จริง
  - สวช. ควรมองภาพการใช้วัคซีนในระยะยาวว่าทิศทางการใช้วัคซีนจะเป็นไปในทิศทางใด รวมถึงควรมีการวางแผนนโยบายการใช้วัคซีนของประเทศให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน โดยคำนึงถึงงบประมาณไปพร้อมกันด้วย
  - ปัจจุบันงานด้านวัคซีนมีหน่วยงานที่ยังทำงานซ้ำซ้อนกัน ดังนั้น สวช. ควรเป็นหน่วยงานหลักที่ผลักดันให้แต่ละหน่วยงานสามารถประสานงานดำเนินงานร่วมกันและแบ่งแยกงานกันทำได้อย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานด้านวัคซีนสามารถเดินหน้าได้อย่างเต็มที่
  - ปัจจุบันประเทศไทยยังต้องพึ่งพาการผลิตและพัฒนาวัคซีนจากต่างประเทศในสัดส่วนที่สูง แต่ศักยภาพในการพึ่งพาตนเองของประเทศยังมีข้อจำกัด ตลอดจนโรคท้องถิ่นของประเทศและภูมิภาคที่ยังต้องอาศัยองค์ความรู้ในการคิดค้นและการพัฒนาวัคซีนอีกมาก สวช. ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีบทบาทโดดเด่นและชัดเจนด้านวัคซีนของประเทศ มีความจำเป็นที่ต้องทำงานในเชิงบูรณาการกับหน่วยงานและสถาบันในประเทศไทยให้มากขึ้น เพื่อให้ประเทศไทยมีศักยภาพในการพึ่งพาตนเองได้ ตลอดจนสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้
  - ความมั่นคงด้านวัคซีนของประเทศเป็นเรื่องใหม่ สวช. ควรดำเนินงานด้านการพัฒนาวัคซีนที่เป็นรูปธรรมและชัดเจนมากกว่าที่เป็นอยู่ ควรมีกำหนดการสำคัญของโครงการ (Milestone) ที่แน่ชัด เพื่อให้หน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงการดำเนินงานของสถาบันว่าตอนนี้การดำเนินงานด้านพัฒนาวัคซีนของ สวช. ได้เริ่มต้นและดำเนินการถึงจุดใดแล้ว
  - สวช. ควรมีการจัดลำดับความสำคัญด้านวัคซีนว่าวัคซีนตัวใดมีโอกาสเสี่ยงต่อภูมิคุ้มกันของประเทศก็ควรต้องดำเนินงานวิจัยในวัคซีนตัวนั้นก่อน

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (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 ทุนที่ได้รับ (รับทุน.....)

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
▪ การประกาศรับสมัครผู้รับทุน											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
1. ระยะเวลาในการประกาศเพื่อขอรับทุนมีความเหมาะสม											
2. ช่องทางในการประกาศมีความหลากหลาย กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ง่าย											
3. ข้อมูลการประกาศรับสมัครทุน (ทางเว็บไซต์หรือส่งจดหมาย) มีความชัดเจน และครบถ้วน											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (กรณีมีการติดต่อสอบถามมายังเจ้าหน้าที่)											
4. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูล และรายละเอียดได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน											
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
▪ การขอรับทุน											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
6. ขั้นตอนการขอรับทุนมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก เช่น การกรอกเอกสารการขอรับทุน การยื่นเอกสาร เอกสารประกอบการขอรับทุนระบุอย่างชัดเจน											
7. หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับทุนระบุชัดเจนเข้าใจง่าย											
8. ช่องทางการติดต่อสอบถามการมีสิทธิ์ได้รับทุนมีความสะดวกและติดต่อได้ง่าย											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											
10. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง ตอบคำถามในรายละเอียดของการรับสมัครอย่างถูกต้องและเข้าใจได้ง่าย											
▪ การประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
11. ช่องทางในการประกาศแจ้งผลเข้าถึงได้ง่าย											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
12. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง ตอบคำถามในรายละเอียดของการประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุนอย่างถูกต้องและเข้าใจได้ง่าย											
▪ ประกาศผลการได้รับทุน											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
13. ช่องทางในการประกาศแจ้งผลการคัดเลือกเข้าถึงง่าย											
14. ระยะเวลาในการประกาศผลมีความเหมาะสมอยู่ในระยะเวลาที่กำหนด											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (กรณีมีการติดต่อสอบถามมายังเจ้าหน้าที่)											
15. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและชี้แจงรายละเอียด เกี่ยวกับการประกาศผลการคัดเลือกและการดำเนินงาน ขั้นต่อไปได้อย่างถูกต้อง											
▪ การทำสัญญากับผู้ที่ได้รับทุน											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
16. กระบวนและขั้นตอนในการทำสัญญามีความสะดวกไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ง่ายต่อการดำเนินการ											
17. ระยะเวลาจากการประกาศถึงวันที่เซ็นสัญญาอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด											
18. การแจ้งเอกสารประกอบการทำสัญญามีความชัดเจน											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียดการทำสัญญาอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย											
20. เจ้าหน้าที่เป็นมิตร พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ											
21. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											
▪ การติดตามความก้าวหน้า											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
22. มีการแจ้งกำหนดการส่งผลงานให้ทราบล่วงหน้า											
23. มีการติดตามความก้าวหน้า สอบถามปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนให้โครงการวิจัยเป็นไปตามแผน/ระยะเวลาที่วางไว้											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
24. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานที่ดี เข้าใจในรายละเอียดของงาน											
25. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน											
26. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											
▪ การจ่ายเงิน/รับเงิน											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
27. ระยะเวลาการตรวจรับเอกสารผลงานมีความเหมาะสม											
28. ระยะเวลาการจ่ายเงินมีความเหมาะสม											
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม											
29. การสนับสนุนทุนวิจัย มีความเป็นระบบ สนับสนุนให้การวิจัยเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้											
30. การให้ทุนวิจัยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพในการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนของประเทศ											
▪ ความพึงพอใจในภาพรวม											

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการสนับสนุนทุนวิจัยอย่างไร

.....

.....

.....

3.2 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของการสนับสนุนทุนวิจัย คือ

.....

.....

.....

3.3 ความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีน

.....

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍

ภาคผนวก 2

แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการอบรม หลักสูตรระยะสั้นของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น
Tangential Flow Filtration Application for vaccine Research and Manufacturing
ระหว่างวันที่ 9 - 12 มกราคม พ.ศ. 2561
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
National Vaccine Institute (Public Organization)

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/ไม่มีความเห็น
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	
▪ การประชาสัมพันธ์การจัดอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดอบรมให้ทราบล่วงหน้า อย่างเหมาะสม											
2. เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดอบรม ระยะเวลาการจัด หัวข้อการอบรม เป็นต้น											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดของการจัดอบรมและสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดของการอบรมได้อย่างถูกต้อง											
▪ การรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
5. ขั้นตอนการสมัครมีความสะดวก ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก											
6. ข้อกำหนดการรับสมัครมีระบุไว้ชัดเจนเข้าใจได้ง่าย											
7. หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการสมัครเพื่อเข้ารับการอบรมมีความเหมาะสม											
8. ช่องทางการติดต่อสอบถามสำหรับผู้เข้ารับการอบรมมีความสะดวกและเพียงพอ											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											
10. เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำรายละเอียดของการรับสมัครอย่างชัดเจน											
▪ การประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
11. กระบวนการและหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกมีความเหมาะสม											
12. ช่องทางในการประกาศผลการคัดเลือกมีความสะดวกและหลากหลาย											
13. ข้อมูลที่สื่อสารกันทางอีเมล์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
14. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง และตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง											
▪ การจัดอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
15. การจัดอบรมมีช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสมไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
16. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับและการอำนวยความสะดวกในการประสานงาน การลงทะเบียน และการจัดกิจกรรม											
17. วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้/การบรรยายได้เป็นอย่างดี											
18. วิทยากรมีความรู้สามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น											
19. วิทยากรมีการจัดฝึกอบรมภาคปฏิบัติ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี											
20. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้มีส่วนร่วมซักถามแลกเปลี่ยนและเสนอความคิดเห็น											
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก											
21. สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม เช่น รองรับผู้ร่วมอบรมได้เพียงพอ มีความสะดวกในการทำกิจกรรม											
22. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการจัดอบรม เช่น โปรเจคเตอร์, ไมโครโฟน เป็นต้น											
23. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการฝึกภาคปฏิบัติการ											
24. เอกสารหรือสื่อที่ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ เช่น CD/คู่มือ มีความเหมาะสม											
▪ การประเมินผลการอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
25. หลักเกณฑ์ในการประเมินผล มีความเหมาะสมสะท้อนผลการดำเนินงาน											
26. กระบวนการ/ขั้นตอน/หลักเกณฑ์ในการประเมินผลมีความน่าเชื่อถือ เที่ยงตรง											
27. ระยะเวลาในการประเมินผลมีความเพียงพอเหมาะสม											
28. มีการแจ้งเงื่อนไขในการประเมินผลที่ชัดเจน											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
29. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและชี้แจงรายละเอียดในการประเมินผลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ											
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม											
30. การจัดฝึกอบรมก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้การนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้จริงตามความคาดหวัง											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	
31. การจัดฝึกอบรมช่วยให้เกิดประโยชน์และสนับสนุนการสร้างเครือข่าย ความสัมพันธ์ที่ดีของเครือข่ายได้เป็นอย่างดี											
32. สถาบันวัคซีนแห่งชาติสามารถอำนวยความสะดวกให้ท่านทำให้การจัดอบรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย											
■ **ความพึงพอใจภาพรวมจากการเข้าอบรม**											

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการจัดอบรมอย่างไร

.....

.....

.....

3.2 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของจัดอบรม คือ

.....

.....

.....

3.3 ความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กับภารกิจการพัฒนาบุคลากรด้านวัคซีนของประเทศ

.....

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น
Culture technique and upstream technology for vaccine
ระหว่างวันที่ 6 - 8 มีนาคม พ.ศ. 2561
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
National Vaccine Institute (Public Organization)

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/ไม่มีความเห็น
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	
▪ การประชาสัมพันธ์การจัดอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดอบรมให้ทราบล่วงหน้า อย่างเหมาะสม											
2. เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดอบรม ระยะเวลาการจัด หัวข้อการอบรม เป็นต้น											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดของการจัดอบรมและสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดของการอบรมได้อย่างถูกต้อง											
▪ การรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
5. ขั้นตอนการสมัครมีความสะดวก ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก											
6. ข้อกำหนดการรับสมัครมีระบุไว้ชัดเจนเข้าใจได้ง่าย											
7. หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการสมัครเพื่อเข้ารับการอบรมมีความเหมาะสม											
8. ช่องทางการติดต่อสอบถามสำหรับผู้เข้ารับการอบรมมีความสะดวกและเพียงพอ											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											
10. เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำรายละเอียดของการรับสมัครอย่างชัดเจน											
▪ การประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
11. กระบวนการและหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกมีความเหมาะสม											
12. ช่องทางในการประกาศผลการคัดเลือกมีความสะดวกและหลากหลาย											
13. ข้อมูลที่สื่อสารกันทางอีเมล์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
14. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง และตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง											
▪ การจัดอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
15. การจัดอบรมมีช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสมไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
16. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับและการอำนวยความสะดวกในการประสานงาน การลงทะเบียน และการจัดกิจกรรม											
17. วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้/การบรรยายได้เป็นอย่างดี											
18. วิทยากรมีความรู้สามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น											
19. วิทยากรมีการจัดฝึกอบรมภาคปฏิบัติ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี											
20. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้มีส่วนร่วมซักถามแลกเปลี่ยนและเสนอความคิดเห็น											
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก											
21. สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม เช่น รองรับผู้ร่วมอบรมได้เพียงพอ มีความสะดวกในการทำกิจกรรม											
22. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการจัดอบรม เช่น โปรเจคเตอร์, ไมโครโฟน เป็นต้น											
23. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการฝึกภาคปฏิบัติการ											
24. เอกสารหรือสื่อที่ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ เช่น CD/คู่มือ มีความเหมาะสม											
▪ การประเมินผลการอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
25. หลักเกณฑ์ในการประเมินผล มีความเหมาะสมสะท้อนผลการดำเนินงาน											
26. กระบวนการ/ขั้นตอน/หลักเกณฑ์ในการประเมินผลมีความน่าเชื่อถือ เที่ยงตรง											
27. ระยะเวลาในการประเมินผลมีความเพียงพอเหมาะสม											
28. มีการแจ้งเงื่อนไขในการประเมินผลที่ชัดเจน											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
29. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและชี้แจงรายละเอียดในการประเมินผลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ											
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม											
30. การจัดฝึกอบรมก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้การนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้จริงตามความคาดหวัง											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	
31. การจัดฝึกอบรมช่วยให้เกิดประโยชน์และสนับสนุนการสร้างเครือข่าย ความสัมพันธ์ที่ดีของเครือข่ายได้เป็นอย่างดี											
32. สถาบันวัคซีนแห่งชาติสามารถอำนวยความสะดวกให้ท่านทำให้การจัดอบรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย											
■ **ความพึงพอใจภาพรวมจากการเข้าอบรม**											

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการจัดอบรมอย่างไร

.....

.....

.....

3.2 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของจัดอบรม คือ

.....

.....

.....

3.3 ความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กับภารกิจการพัฒนาบุคลากรด้านวัคซีนของประเทศ

.....

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍

ภาคผนวก 3

แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการอบรม หลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
อบรมหลักสูตรสำหรับเภสัชกรและเจ้าหน้าที่สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
National Vaccine Institute (Public Organization)

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 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											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดอบรมให้ทราบล่วงหน้าอย่างเหมาะสม											
2. เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดอบรม ระยะเวลาการจัด หัวข้อการอบรม เป็นต้น											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											

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)	
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดของการจัดอบรมและสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดของการอบรมได้อย่างถูกต้อง											
▪ การรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
5. ขั้นตอนการสมัครมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก											
6. ข้อกำหนดการรับสมัครมีระบุไว้ชัดเจนเข้าใจได้ง่าย											
7. หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการสมัครเพื่อเข้ารับการอบรมมีความเหมาะสม											
8. ช่องทางการติดต่อสอบถามสำหรับผู้เข้ารับการอบรมมีความสะดวกและเพียงพอ											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											
10. เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำรายละเอียดของการรับสมัครอย่างชัดเจน											
▪ การประกาศผลผู้ได้รับคัดเลือกอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
11. กระบวนการและหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกมีความเหมาะสม											
12. ช่องทางในการประกาศผลการคัดเลือกมีความสะดวกและหลากหลาย											
13. ข้อมูลที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์หรืออีเมล์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
14. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง และตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง											
▪ การจัดอบรม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
15. การจัดอบรมมีช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสมไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
16. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับและการอำนวยความสะดวก ในการประสานงาน การลงทะเบียน และการจัดอบรม											
17. วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้/การบรรยายได้เป็นอย่างดี											
18. วิทยากรมีความรู้สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น											
19. วิทยากรมีการจัดฝึกอบรมภาคปฏิบัติ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี											

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)	
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. การจัดฝึกอบรมก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ การนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้จริงตามความคาดหวัง											
31. การจัดฝึกอบรมช่วยให้เกิดประโยชน์และสนับสนุนการสร้างเครือข่าย ความสัมพันธ์ที่ดีของเครือข่ายได้เป็นอย่างดี											
32. สถาบันวัคซีนแห่งชาติสามารถอำนวยความสะดวกให้ท่านทำให้การจัดอบรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย											
▪ **ความพึงพอใจภาพรวมจากการเข้าอบรมในครั้งนี้**											

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการจัดอบรมอย่างไร

.....

.....

.....

3.2 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของจัดอบรม คือ

.....

.....

.....

3.3 ความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ต่อการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านวัคซีนของประเทศ

.....

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍

ภาคผนวก 4

แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ การประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ การประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
National Vaccine Institute (Public Organization)

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.....

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
▪ **การประชาสัมพันธ์**											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดประชุมให้ทราบล่วงหน้าอย่างเหมาะสม											
2. เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดประชุม ระยะเวลาการจัด หัวข้อการประชุม เป็นต้น											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม อธิบายรายละเอียดได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตรงความต้องการ (กรณีสอบถามเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่)											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
▪ การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
4. ขั้นตอนการลงทะเบียนมีความสะดวกไม่ซับซ้อนยุ่งยาก											
5. เอกสาร/แบบฟอร์มมีรายละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย											
6. ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการลงทะเบียน หรือยื่นเอกสารการลงทะเบียน มีความสะดวกเพียงพอ											
7. มีช่องทางการจ่ายเงิน/รับเงินที่สะดวก รวดเร็ว											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											
9. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการจ่ายเงิน/รับเงิน ได้อย่างครบถ้วน											
▪ การแจ้งตอบกลับผู้เข้าร่วมประชุม											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
10. ช่องทางในการตอบกลับผู้เข้าร่วมประชุมมีความสะดวก เข้าถึงง่าย											
11. เอกสาร และข้อมูลจัดส่งมามีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย											
12. ระยะเวลาที่แจ้งกลับมีความเหมาะสม											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
13. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม											
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดของการจัดประชุมและสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดของการประชุมได้อย่างถูกต้อง											

▪ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ การลงทะเบียนเข้าร่วมงาน และการแจ้งตอบกลับการเข้าร่วมงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
▪ **การจัดประชุมวิชาการ**											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
15. การจัดประชุมมีช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น											
16. กิจกรรมการจัดนิทรรศการมีความน่าสนใจ ได้รับประโยชน์และความรู้											
17. กิจกรรมการสัมมนามีเนื้อหาน่าสนใจ หัวข้อการ สัมมนามีความเหมาะสมและได้ความรู้ *(ประเมินเฉพาะหัวข้อที่เข้าร่วม)*											
17.1 EPI Thailand: Role & Responsibility of Pharmacist											
17.2 What is vaccine?											
17.3 The ten EPI vaccines											
17.4 Current EPI Program											
17.5 Rabies vaccine & antitoxin											
17.6 Vaccine/antitoxin supply & logistics in 2018											
17.7 When cold chain breakdown											
17.8 Optional and new vaccines											
17.9 ADR & AEFI											
17.10 Frequent asked questions											

▪ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเนื้อหาหัวข้อการสัมมนา**

.....

.....

.....

▪ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการจัดนิทรรศการ**

.....

.....

.....

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
ความพึงพอใจต่อวิทยากร											
18. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี											
19. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
20. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงวิทยากร**

.....

.....

.....

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
21. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดประชุมครบถ้วน ชัดเจน เช่น การแจ้งสถานที่ ระยะเวลาในการประชุม เนื้อหาการประชุม เป็นต้น											
22. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการในการต้อนรับอำนวยความสะดวกทั้งในการประสานงาน การลงทะเบียน และการจัดกิจกรรม											

■ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้บริการ**

.....

.....

.....

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก											
23. สถานที่จัดประชุมมีความเหมาะสม เช่น รองรับผู้ร่วมประชุมได้/มีป้ายบอกทาง/ที่จอดรถ/สามารถเดินทาง ได้สะดวก											
24. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการจัดประชุม เช่น โปรเจคเตอร์, ไมโครโฟน เป็นต้น											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
25. เอกสารหรือสื่อที่แจกในการประชุมมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น											

- **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในงาน (สถานที่ สื่อเอกสาร เป็นต้น)**

.....

.....

.....

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม											
26. การประชุมวิชาการก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง/หน่วยงานและสนับสนุนในการพัฒนาวัคซีนของประเทศไทย											
27. สถาบันวัคซีนแห่งชาติสามารถอำนวยความสะดวก ให้การจัดประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค เป็นไปด้วยความเรียบร้อย											
▪ **ความพึงพอใจในภาพรวม**											

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการจัดประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ครั้งต่อไปอย่างไร

.....

.....

3.2 หัวข้อประชุมที่ท่านสนใจ คือ

.....

.....

3.3 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของจัดประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค คือ

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ
ต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
National Vaccine Institute (Public Organization)

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเมินเฉพาะหัวข้อที่ท่านเข้าร่วม

วันที่ : 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561
เวลา 9.40 – 10.10 น.
หัวข้อ : EPI Thailand: Role & Responsibility of Pharmacist

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

■ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

<u>เวลา 10.30 – 11.15 น.</u>

หัวข้อ : <u>What is vaccine?</u>

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

- **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

<u>เวลา 11.15 – 12.30 น.</u>

หัวข้อ : <u>The ten EPI vaccines</u>

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

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

- **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

<u>เวลา 13.30 – 14.00 น.</u>

หัวข้อ : <u>Current EPI Program</u>

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

- **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

เวลา 14.00 – 15.15 น.

หัวข้อ : Rabies vaccine & antitoxin

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

- **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

<u>เวลา 15.30 – 16.45 น.</u>

หัวข้อ : <u>Vaccine/antitoxin supply & logistics in 2018</u>

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

- **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ
ต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
National Vaccine Institute (Public Organization)

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหัวข้อการประชุมวิชาการวัคซีนสำหรับเภสัชกรด้านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเมินเฉพาะหัวข้อที่ท่านเข้าร่วม

วันที่ : 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561
เวลา 9.00 – 10.30 น.
หัวข้อ : When cold chain breakdown

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

■ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

เวลา 10.15 – 12.15 น.

หัวข้อ : Optional and new vaccines

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

- **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

เวลา 13.30 – 14.30 น.

หัวข้อ : ADR & AEFI

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

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
6. วิทยากรบรรยายครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด											
7. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น											

■ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

<u>เวลา 14.15 – 15.45 น.</u>

หัวข้อ : <u>Frequent asked questions</u>

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

■ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

✍ **ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม** ✍

ภาคผนวก 5

แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
การส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนในโครงการสำคัญ
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
National Vaccine Institute (Public Organization)

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] การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง
[2] การสนับสนุนการวิจัยและผลิตวัคซีนเป้าหมาย 3 ชนิด (วัคซีนเดงกี่, วัคซีนไข้สมองอักเสบเจอี และวัคซีนซิก้า)
[3] การสร้างความเข้มแข็งของระบบการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของประเทศ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและพัฒนาด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (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)	
ความพึงพอใจต่อนโยบาย และกระบวนการให้บริการ/การปฏิบัติงานของสถาบัน											
1. นโยบายการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาด้านวัคซีนของ สวช. มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความจำเป็นของการพัฒนาวัคซีน											
2. มีความกระตือรือร้นในการประสานงาน เร่งรัดความก้าวหน้า ติดตามการดำเนินงาน											
3. ความสามารถในการประสานความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้ามาร่วมดำเนินการ/สนับสนุนต่างๆ											
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.ในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมด้านการส่งเสริมและพัฒนาวัคซีนของหน่วยงานที่รับผิดชอบและเครือข่าย											
10. สวช. เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้การดำเนินการด้านวัคซีนของประเทศมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ											
■ **ความพึงพอใจภาพรวม**											

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการส่งเสริมสนับสนุนด้านการวิจัยวัคซีนอย่างไร

.....

.....

.....

3.2 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของการส่งเสริมสนับสนุนด้านการวิจัยวัคซีนคือ

.....

.....

.....

3.3 ความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

○ ด้านการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลอง

○ การสนับสนุนการวิจัยและผลิตวัคซีนเป้าหมาย 3 ชนิด (วัคซีนเดงกี่, วัคซีนไข้สมองอักเสบเจอี และวัคซีนซิก้า)

○ การสร้างความเข้มแข็งของระบบการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคของประเทศ

.....

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍