

## บทที่ 1 บทนำ

### หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 65 บัญญัติให้รัฐมียุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการร่วมกันเพื่อให้ประเทศสามารถยกระดับการพัฒนาให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ชาติมีกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน 20 ปี และพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2560 ได้กำหนดว่าภายหลังจากจัดทำยุทธศาสตร์ชาติเสร็จแล้ว จะต้องมีการจัดทำแผนแม่บท โดยนำยุทธศาสตร์ชาติทั้ง 6 ด้านมาถ่ายทอดออกมาเป็นแผนแม่บทด้านต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ รัฐบาลจึงได้จัดทำแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี จำนวน 23 แผน เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติแต่ละด้านให้มีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

สำหรับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาท ภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการ ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัล เข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกัน และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์ สุจริต ความมั่งคั่ง และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม จากยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐนี้ จึงทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัว และพัฒนาให้เป็นไปตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ดังกล่าว ซึ่งประเด็นหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรภาครัฐ ก็คือ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี

การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ นำไปสู่การจัดระบบการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ งานมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า และเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้นระบบบริหารจัดการการทำงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุงตนเองอย่างรอบด้านและต่อเนื่อง มีขีดสมรรถนะสูง มีวิสัยทัศน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชน ปรับปรุง

กระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง วางแผนและตัดสินใจอย่างมีเหตุผลโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศ และทำงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามกรอบแนวคิดการพัฒนาและวงจรคุณภาพการบริการภาครัฐ

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ พ.ศ.2561 โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อบริหารจัดการการบูรณาการและขับเคลื่อนการดำเนินการให้สัมฤทธิ์ผลตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ ส่งเสริมสนับสนุน หรือดำเนินการให้มีการวิจัย การพัฒนา การผลิต และการกระจายวัคซีนให้มีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอสำหรับที่จะใช้ทั้งในสถานการณ์ปกติและในสถานการณ์ฉุกเฉิน ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์ จัดทำร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติเสนอต่อคณะกรรมการวัคซีนแห่งชาติ สร้างเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญด้านวัคซีน และประสานงานหรือร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเกี่ยวกับวัคซีน เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการข้อมูลและความรู้เชิงบูรณาการ เพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย เศรษฐกิจ และวิชาการเกี่ยวกับวัคซีน เพื่อให้บริการทางวิชาการ พัฒนาข้อมูลและสร้างองค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมด้านวัคซีน รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุน หรือดำเนินการให้มีการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านวัคซีนของประเทศ

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ จึงถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐตามที่กำหนดไว้ และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงตนเองอย่างรอบด้านและต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับประชาชน และผู้รับบริการ โดยการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ และทำงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามกรอบแนวคิดการพัฒนาและวงจรคุณภาพการบริการภาครัฐ โดยพระราชบัญญัติความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ พ.ศ.2561 มาตรา 46 ได้กำหนดให้สถาบันวัคซีนแห่งชาติจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่คณะกรรมการบริหารสถาบันวัคซีนแห่งชาติกำหนด แต่ต้องไม่น้อยกว่า 3 ปี และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดให้มีการประเมินหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะที่ถูกจำแนกให้ถือว่าเป็นองค์การมหาชน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2552 จึงได้กำหนดมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ โดยให้มีการประเมินตามหลักประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประจำหรืองานตามหน้าที่ปกติ งานตามยุทธศาสตร์ นโยบาย หรือภารกิจที่มอบหมายเป็นพิเศษ

อย่างไรก็ตามสถานะในปัจจุบัน ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างก็มีความคาดหวังต่อองค์กรสูงขึ้น ในขณะที่ทรัพยากรต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะน้อยลง องค์กรจึงจำเป็นต้องหาวิธีขับเคลื่อนให้เร็วขึ้น โดยที่ออกแรงเท่าเดิม ซึ่งวิธีที่เหมาะสมที่สุด คือ การปรับระบบการจัดการที่เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การปรับให้สอดคล้องกับบริบทของภาคราชการในปัจจุบันที่มุ่งเน้นการตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ ตลอดจนความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงานของภาครัฐ การปรับตัวอย่างสมดุลในการทำงานระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น ๆ การสร้างความสามารถทางการแข่งขันของภาคราชการและระดับประเทศ ความรับผิดชอบต่อสังคม การใช้ประโยชน์ของข้อมูลสารสนเทศของส่วนราชการ และผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์การในกิจการอย่างยั่งยืน และเพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงาน สถาบันวัคซีนแห่งชาติจึงกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ใน

องค์ประกอบที่ 4 การตอบสนองต่อประชาชน โดยการประเมินการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการและประชาชน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดบังคับ “ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การมหาชน” นำหนักร้อยละ 10 เพื่อให้ผลการสำรวจมีความเป็นกลาง ได้รับการยอมรับว่ามีความถูกต้องทางวิชาการ มีความเป็นธรรม และเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ให้องค์การมหาชนจัดหาผู้ประเมินภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ จากเหตุผลดังกล่าว สถาบันวัคซีนแห่งชาติได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยมหิดล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จตามตัวชี้วัด ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

### คำถามหลัก คำถามเฉพาะในการประเมินผล

#### 1. คำถามหลัก

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ และความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ เป็นอย่างไร

#### 2. คำถามเฉพาะ

2.1 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ เป็นอย่างไร

2.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ เป็นอย่างไร

2.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ เป็นอย่างไร

### ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ และความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยเป็นการปฏิบัติงานตามภารกิจที่สถาบันวัคซีนแห่งชาติ ได้มีการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดและมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ กลุ่มผู้ที่มารับบริการจากสถาบันแห่งชาติโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นองค์กร และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน

85 คน จากกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุน กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ และกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้เวลาในการศึกษาเพื่อประเมินผลในช่วงระหว่างเดือนมกราคม-กรกฎาคม 2563

4. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลตามประเด็นความพึงพอใจในการบริการ และความคาดหวังขององค์กรของผู้รับบริการ

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ มีข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดกรอบการพัฒนา ปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การดำเนินงานเพื่อประเมินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ได้มีการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบของการดำเนินงานใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
2. การวิเคราะห์ภารกิจของสถาบันวัคซีนแห่งชาติเพื่อกำหนดขอบเขตของบริการและกลุ่มเป้าหมาย
3. แนวคิดและหลักการต่อการประเมินความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยงานภาครัฐ

### แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

#### 1. การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล

ตามแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐนั้น ภาครัฐจำเป็นต้องมีการบริหารงานร่วมกับการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้น โดยมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ปธาน สุวรรณมงคล (2559) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาล หรือ Good Governance ในความหมายกว้าง ๆ ว่าเป็นคำที่มีความหมายถึงการปกครองหรือการบริหารที่ดี ที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน สังคม ประเทศชาติหรือองค์กรนั้น ธรรมาภิบาลเป็นหลักการบริหารการปกครองที่มุ่งประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ โดยยึดหลักเหตุผลและความเป็นธรรม กล่าวอีกแง่หนึ่งธรรมาภิบาลเป็นทั้งหลักการ (Principles) และแนวทาง (Guidelines) สำหรับการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนด

United Nations Development Program: UNDP (อ้างอิงใน ปธาน สุวรรณมงคล, 2559) ซึ่งเป็นหน่วยงานให้การสนับสนุนการพัฒนาในประเทศต่าง ๆ ได้วางองค์ประกอบธรรมาภิบาล ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) ชายและหญิงทุกคนควรมีสหิทธิมีเสียงในการตัดสินใจทั้งโดยตรงและทางอ้อม ผ่านทางสถาบันตัวแทนอันชอบธรรมของตน การมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างนั้นต้องอยู่บนพื้นฐานของการมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการแสดงความคิดเห็น รวมถึงสามารถเข้ามามีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์

2. นิติธรรม (Rule of Law) กรอบตัวบทกฎหมายต้องมีความเป็นธรรมและไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสิทธิมนุษยชน

3. ความโปร่งใส (Transparency) ต้องอยู่บนพื้นฐานของการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารโดยบุคคลที่มีความสนใจจะต้องสามารถเข้าถึงสถาบัน กระบวนการ และข้อมูลข่าวสารได้โดยตรง

4. การตอบสนอง (Responsiveness) สถาบันและกระบวนการดำเนินงานต้องพยายามดูแลเอาใจใส่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

5. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus-Oriented) มีการประสานความแตกต่างในผลประโยชน์ของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อหาข้อยุติร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นนโยบายและกระบวนการขั้นตอนใด ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

6. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม (Equity) ชายและหญิงทุกคนต้องมีโอกาสในการปรับปรุงสถานะ หรือรักษาระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตน

## 2. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และประโยชน์สูงสุดของประเทศการบริหารราชการที่ถือเอาประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered หรือ Customer-Centered) เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และวิธีปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลักที่ว่าการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพ ที่ประชาชนพึงพอใจ ต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดหลักการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐ โดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่นำประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่น ๆ วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2557)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำแนวคิดและโครงสร้างของรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของราชการไทย และสอดคล้องกับวิธีปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 จัดทำหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถนำไปปรับใช้ได้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้การส่งมอบผลผลิตและการบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการด้านอื่น ๆ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยทำให้เกิดความสอดคล้องกันของแผน กระบวนการตัดสินใจ บุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์การนำเกณฑ์นี้ไปใช้จะช่วยให้ส่วนราชการสามารถประเมินองค์การตนเองได้อย่างรอบด้านว่าขณะนี้สภาพแวดล้อมเป็นอย่างไร และต้องการมุ่งไปทางใด เกณฑ์นี้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบทุกภาคส่วนของระบบบริหารงาน การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและผลลัพธ์ โดยตระหนักถึงคุณค่าที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน (หมวด) ได้แก่

(1) การนำองค์การ เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

(2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผล ความก้าวหน้าของการดำเนินการ

(3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

(4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวมวิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

(5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลเป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพัน และแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ

(6) การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

(7) ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการ และแนวโน้มของส่วนราชการใน มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ

### 3. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ: เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2558 หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การให้ความสำคัญกับการให้บริการ เห็นได้ชัดในแนวคิดหนึ่งของการจัดการที่ใช้กันทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน คือ แนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard ซึ่งเป็นระบบหรือกระบวนการในการบริหารงานที่ พิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) แทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านใดด้านหนึ่งเพียงอย่างเดียว มุมมองทั้ง 4 ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านผู้รับบริการ (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หนึ่งในสี่มุมมองที่สำคัญ คือ มุมมองด้านผู้รับบริการ (Customer Perspective) ซึ่งเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับองค์กรทั้ง องค์กรภาครัฐที่ไม่แสวงหากำไรและธุรกิจ การวัดผลด้านผู้รับบริการพิจารณาจาก ความพอใจของ ผู้รับบริการ เป็นดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ จะเกิด ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและผู้รับบริการกลับมาใช้บริการใหม่ โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อ ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอการรักษาผู้รับบริการเก่า ต้องมีการติดตามความต้องการของผู้รับบริการและ ประเมินผลการให้บริการตลอดเวลาเตรียมการให้บริการผู้รับบริการใหม่ โดยต้องพัฒนาการให้บริการ เพื่อ ดึงดูดให้มีผู้รับบริการใหม่เพิ่มขึ้น และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินเกี่ยวกับ 1) ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 2) ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 1) ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การปรับปรุงองค์กรในหัวข้อนี้ขององค์กร ให้เน้นความสำคัญที่กระบวนการได้รับความรู้เกี่ยวกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบันและอนาคต เพื่อนำเสนอผลผลิตและบริการที่เหมาะสมทำ ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และติดตามให้ ทันการเปลี่ยนแปลงของวิธีการดำเนินการ

## 2) ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพต้องนำความคิดความต้องการของผู้รับบริการมาพิจารณาเพื่อนำไปสู่การออกแบบการให้บริการ และการสื่อสาร ไม่เป็นเพียงแต่การให้บริการแต่ต้องเป็นการสร้างความสัมพันธ์ การได้ทราบเส้นทาง (Flow) ความต้องการของผู้รับบริการจะเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว

ระดับการให้บริการที่มีความรวดเร็วและเวลาที่เหมาะสมที่ผู้รับบริการต้องการ การให้การบริการเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดในการทำให้ผู้รับบริการพอใจ กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้หลากหลายเนื่องจากผู้รับบริการบางกลุ่มต้องการการให้บริการที่แตกต่างกัน การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการจากคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการ โดยนำคุณค่าในมุมมองของลูกค้าคือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับกับสิ่งที่ต้องเสียไปมาพิจารณา เช่น เวลา หรือ ค่าธรรมเนียม เป็นต้น ซึ่งองค์กรต้องคำนึงถึงคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการทั้งก่อนและหลังการให้บริการ หากประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับลดลง แต่ต้องเสียเวลา หรือค่าใช้จ่ายมากขึ้น จะทำให้ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรลดลง

ฐานข้อมูลของผู้รับบริการที่เคยรับบริการ หรือข้อมูลผู้รับบริการจากฐานข้อมูลอื่นจะเป็นประโยชน์ในการติดต่อผู้รับบริการได้รวดเร็วและสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ดีต่อกัน

ช่องทางการสื่อสารต้องจัดให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม หากสามารถทำได้เพื่อตอบสนองผู้รับบริการควรให้มีการกำหนดให้มีการสื่อสารโดยมุ่งเน้นความต้องการแบ่งเป็นเฉพาะรายบุคคล

## 4. การประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดการประเมินคุณภาพหน่วยงานในมิติภายนอก กำหนดตัวชี้วัดการประเมิน โดยวัด “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เพื่อสะท้อนผลการให้บริการในงานบริการต่อผู้รับบริการของส่วนราชการ และนำผลสำรวจมาเพื่อยกระดับและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีหลักการ คือ องค์กรมหาชนจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะที่รองรับภารกิจของรัฐในบางประเภทที่ต้องการความคล่องตัวสูงในการบริหารจัดการ องค์กร องค์กรมหาชนจึงควรมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพ ซึ่งมีกรอบในการวัด ดังนี้

1) ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ

2) ประเด็นสำคัญที่จะใช้ในการสำรวจ เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

3) สำนักงาน ก.พ.ร. และส่วนราชการ ร่วมกันวิเคราะห์ และคัดเลือกงานบริการตามหลักเกณฑ์ ดังนี้



เกณฑ์การประเมิน:

พิจารณาจากร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่องานบริการขององค์การมหาชน โดยมีเป้าหมายดังนี้

เป้าหมายขั้นต่ำ	เป้าหมายมาตรฐาน	เป้าหมายขั้นสูง
ร้อยละ 80 และผ่านเกณฑ์การประเมิน คุณภาพ ร้อยละ 50-74.99	ร้อยละ 80 และผ่านเกณฑ์การประเมิน คุณภาพ ร้อยละ 75-89.99	ร้อยละ 80 และผ่านเกณฑ์การประเมิน คุณภาพ ตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไป

เกณฑ์การประเมินคุณภาพรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่องานบริการขององค์การมหาชน พิจารณาดังนี้

1. คุณภาพของการสำรวจ พิจารณาจากขนาดตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล (ร้อยละ 20)
2. คุณภาพแบบสอบถาม (ร้อยละ 20)
3. ความน่าเชื่อถือของผู้สำรวจ เช่น เป็นหน่วยงานที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษากระทรวงการคลัง เป็นต้น (ร้อยละ 20)
4. ความครอบคลุมของผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ 20)
5. งานบริการที่นำมาสำรวจ เช่น งานบริการที่เป็นภารกิจหลัก และงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 (ร้อยละ 20)

เงื่อนไข:

1. องค์การมหาชนจัดหาคอร์/ผู้ประเมินจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการองค์การมหาชนเกี่ยวกับวิธีการสำรวจ/แบบสอบถามก่อนดำเนินการสำรวจ (ห้ามใช้วิธีการประเมินแบบ Top two Box)
2. สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งรายละเอียดของเกณฑ์การประเมินคุณภาพรายงานในภายหลังกรอบการประเมินองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

กล่าวโดยสรุป แนวคิดหลักของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ ต้องการที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการ ที่มุ่งเน้นให้การนำส่วนราชการเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมให้บุคลากรและเครือข่ายมีการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ ดังนั้นการดำเนินงานตามหลักคิดของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้กรอบการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยการวัดความพึงพอใจนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการขององค์กร

โดยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) เป็นการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่คุณภาพของการบริหารจัดการภาครัฐ ที่เน้นการประเมินตามเกณฑ์ของหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ตามวิธีปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ที่ใช้หลักเกณฑ์การพัฒนา

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การ เพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถนำไปปรับใช้ได้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้การส่งมอบผลผลิตและการบริการดีขึ้น

การดำเนินการของส่วนราชการ มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้นผู้ที่ตัดสินใจว่าส่วนราชการใดดำเนินการประสบความสำเร็จหรือไม่ ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั่นเองทั้งนี้เนื่องจากการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการควรให้ความสำคัญกับเรื่อง ดังต่อไปนี้

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต คือ การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน และการคาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

1. การสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ สามารถดำเนินการได้ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเข้าถึงบริการ คุณภาพของการให้บริการ การลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ การลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการ ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ส่วนราชการที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต และตระหนักถึงการพัฒนาทางเทคโนโลยีรวมทั้งการตอบสนองอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนนี้จึงไม่ใช่การให้ความสำคัญกับกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นการมุ่งเน้นประโยชน์สุขที่เกิดกับภาคประชาชนเป็นสำคัญ

โดยกำหนดความหมายของ “ผู้รับบริการ” คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรงหรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นองค์กรด้วย

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในองค์กร ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย แม้ว่าผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ควรแยกผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรงออกมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน

สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 คณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) ในการประชุมครั้งที่ 2/2562 เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2562 เห็นชอบหลักการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีกรอบการประเมินองค์การมหาชน กลไกและขั้นตอนการประเมิน โดยให้องค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะมีการประเมินอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน มีหลักการประเมินองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ดังนี้

1. กำหนดกรอบการประเมินผลองค์การมหาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เพื่อประเมินว่าองค์การมหาชนปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้ง สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติ พัฒนาสร้างสรรคนวัตกรรมการให้บริการประชาชน และการพัฒนาองค์การการประเมินยังสอดคล้องกับองค์ประกอบตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

2. กำหนดให้มีตัวชี้วัดผลกระทบเพื่อติดตามผลสำเร็จขององค์การมหาชนเป็นรายปี (Monitoring KPI) แต่ไม่นำมาคำนวณคะแนน โดยให้องค์การมหาชนรายงานผลมายังสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อเป็นข้อมูลรายงานคณะรัฐมนตรีพร้อมกับผลประเมินองค์การมหาชน

3. การประเมินผู้อำนวยการองค์การมหาชนให้เป็นความรับผิดชอบของคณะกรรมการองค์การมหาชน โดยตัวชี้วัดต้องครอบคลุมตามสัญญาจ้างและภารกิจที่คณะกรรมการมอบหมายพิเศษ และส่งรายงานผลการประเมินให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ

การจ่ายค่าตอบแทนผันแปรให้แก่ผู้อำนวยการมหาชน คณะกรรมการควรพิจารณาให้ได้รับเต็มตามจำนวนเมื่อมีผลการประเมินองค์การมหาชนในระดับดีมาก และคำนึงถึงหลัก การที่มีให้เป็นภาระงบประมาณของประเทศ

4. องค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะที่มีระบบประเมินตนเองให้อยู่ภายใต้กรอบการประเมินนี้

5. กำหนดให้องค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ จัดส่งข้อเสนอตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเบื้องต้นเพื่อให้คณะอนุกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (อ.กพ.ม.) ให้ข้อสังเกตก่อนเสนอคณะกรรมการองค์การมหาชนพิจารณา

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในองค์ประกอบที่ 4 การตอบสนองต่อประชาชน ประเมินการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการและประชาชน (ตัวชี้วัดบังคับ “ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การมหาชน” น้ำหนัก ร้อยละ 10) โดยจัดจ้างผู้ประเมินอิสระจากภายนอกและใช้งบประมาณของหน่วยงาน และให้ส่งสำเนารายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายใน 3 เดือนหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ เพื่อให้ ก.พ.ร. ประมวลผลรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐในภาพรวมเสนอต่อคณะรัฐมนตรี

### **การวิเคราะห์ภารกิจของสถาบันวัคซีนแห่งชาติเพื่อกำหนดขอบเขตของบริการและกลุ่มเป้าหมาย**

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ พ.ศ.2561 โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง ดังนี้

1. ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ

2. ส่งเสริม สนับสนุน หรือดำเนินการให้มีการวิจัย การพัฒนา การผลิต และการกระจายวัคซีนให้มีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอสำหรับที่จะใช้ทั้งในสถานการณ์ปกติและในสถานการณ์ฉุกเฉิน

3. บริหารจัดการเพื่อการบูรณาการและขับเคลื่อนการดำเนินการให้สัมฤทธิ์ผลตามนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ

4. สร้างเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญด้านวัคซีน และประสานงานหรือร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา องค์กรระหว่างประเทศ หรือองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเกี่ยวกับวัคซีน

5. เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการข้อมูลและความรู้เชิงบูรณาการ เพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย เศรษฐกิจ และวิชาการเกี่ยวกับวัคซีน เพื่อให้บริการทางวิชาการ พัฒนาข้อมูลและสร้างองค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมด้านวัคซีน

6. ส่งเสริม สนับสนุน หรือดำเนินการให้มีการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านวัคซีนของประเทศ

อาจกล่าวได้ว่าสถาบันวัคซีนแห่งชาติมีภารกิจเพื่อบริหารจัดการ ขับเคลื่อนการดำเนินการให้สัมฤทธิ์ผลตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวิจัย การพัฒนา การผลิต และการกระจายวัคซีนให้มีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอทั้งในสถานการณ์

ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน สร้างเครือข่าย ผู้เชี่ยวชาญด้านวัคซีนและประสานงานหรือร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการด้านวัคซีน และเป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการข้อมูลด้านวัคซีน เพื่อเป้าหมายสูงสุด คือ การพึ่งตนเองและความมั่นคง ด้านวัคซีนของประเทศ

สถาบันวัคซีนแห่งชาติได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สถาบันวัคซีนแห่งชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และกลยุทธ์ ในระยะ 5 ปี รวม 4 ระยะ ซึ่งจะใช้เป็นกรอบการดำเนินงานของสถาบัน มีรายละเอียดของ วิสัยทัศน์หน่วยงาน (เป้าหมาย) ดังนี้

- ระยะที่ 1 (พ.ศ.2561-2564) บริหารจัดการให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน
- ระยะที่ 2 (พ.ศ.2565-2569) ขับเคลื่อนให้ประเทศสามารถพึ่งตนเองได้ด้านวัคซีน
- ระยะที่ 3 (พ.ศ.2570-2574) ผลักดันให้ประเทศเป็นผู้นำด้านวัคซีนในระดับอาเซียน
- ระยะที่ 4 (พ.ศ.2575-2579) ยกระดับการพัฒนาอุตสาหกรรมชีววัตถุและวัคซีนสัตว์

สถาบันวัคซีนแห่งชาติได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายและประเด็นยุทธศาสตร์ของรัฐบาล ทั้งในด้านนโยบายความมั่นคงแห่งรัฐ นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต นโยบายการพัฒนาสุขภาพของประชาชน นโยบายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและนวัตกรรม และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศอาเซียน ประกอบด้วย 4 ประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การบริหารงาน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การส่งเสริมการจัดการวัคซีนให้มีความเพียงพอและต่อเนื่อง ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริหารการจัดการวัคซีนของประเทศ และมุ่งส่งเสริมการพัฒนา รูปแบบและมาตรฐานของการให้บริการวัคซีน เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายทุกพื้นที่ได้รับวัคซีนที่จำเป็นอย่างมีคุณภาพ ทั้งถึงและทันการณ์ในทุกสถานการณ์ จึงกำหนดกลยุทธ์ดังนี้

1. บริหารกลไกในการจัดหาและการใช้วัคซีนของประเทศอย่างมีส่วนร่วม เพื่อความมั่นคงด้านสังคม และเศรษฐกิจของประเทศ
2. พัฒนาขีดความสามารถ และมาตรฐานการจัดบริการวัคซีนแก่สถานบริการสาธารณสุข มุ่งให้ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกพื้นที่ ได้รับวัคซีนอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และทันการณ์
3. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และสร้างความตระหนักในคุณค่าของวัคซีนแก่ประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสนับสนุนการวิจัยพัฒนาวัคซีนเพื่อต่อยอดสู่การผลิต ให้มีความสำคัญกับการส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยพัฒนาวัคซีนที่จำเป็นต่อการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคที่เป็นปัญหาสำคัญของประเทศและภูมิภาคที่สามารถต่อยอดสู่การผลิตวัคซีนในระดับอุตสาหกรรม โดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการพัฒนา หรือรับการถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการผลิตวัคซีน จึงกำหนดกลยุทธ์ดังนี้

1. เสริมสร้างศักยภาพการวิจัยและพัฒนาวัคซีน เพื่อต่อยอดสู่การผลิตระดับอุตสาหกรรม รองรับ การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคในปัจจุบันและอนาคต
2. เสริมสร้างศักยภาพการผลิตวัคซีน เพื่อความมั่นคงและการพึ่งพาตนเองของประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสนับสนุนอุตสาหกรรมวัคซีนในประเทศ ให้มีความสำคัญกับการแสวงหาและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการกำหนดนโยบาย มาตรการ หรือระเบียบปฏิบัติที่สนับสนุนให้เกิดการลงทุน ความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชน และสร้างหลักประกันทางการตลาดแก่อุตสาหกรรมวัคซีนในประเทศ จึงกำหนดกลยุทธ์ดังนี้

1. แสวงหาและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชน และภาคีเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศในการผลิตวัคซีนเพื่อป้องกันโรคแก่ประชาชนทั้งในภาวะปกติและฉุกเฉินอย่างทั่วถึงครอบคลุม และเป็นธรรม
2. เสริมสร้างขีดความสามารถในการผลิตวัคซีนมาตรฐานสากลเพื่อการส่งออก สนับสนุนเศรษฐกิจ ของประเทศ
3. สร้างหลักประกันทางการผลิต การตลาด และมาตรการจูงใจการลงทุนแก่อุตสาหกรรมวัคซีนภายในประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสนับสนุนการบริหารทรัพยากรด้านวัคซีนของประเทศ ให้มีความสำคัญกับการผลิต การพัฒนา และการรักษาบุคลากรในสาขาที่จำเป็นและขาดแคลนให้เพียงพอ การพัฒนาและบริหารจัดการ โครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐานสากล และมีการใช้ประโยชน์ร่วมกันอย่างคุ้มค่า และการพัฒนาองค์กรด้าน วัคซีน ทั้งองค์กรภาคีเครือข่ายในวงจรวัดขึ้น และหน่วยงานกลางด้านวัคซีนให้มีศักยภาพสูงในการดำเนินงาน ด้านวัคซีนที่สอดประสานและเชื่อมโยงอย่างครบวงจร และเป็นเอกภาพ จึงกำหนดกลยุทธ์ดังนี้

1. พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านวัคซีนของประเทศให้มีความเพียงพอและเชี่ยวชาญต่อภารกิจและยุทธศาสตร์วัคซีน
2. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านวัคซีนของประเทศให้มีมาตรฐานสากล และเพียงพอต่อการรองรับการ เสริมสร้างความมั่นคงด้านวัคซีน
3. พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรภาคีเครือข่ายวัคซีนของประเทศให้เข้มแข็ง มีเอกภาพ ในการ ขับเคลื่อนภารกิจและยุทธศาสตร์วัคซีนประเทศ
4. พัฒนาหน่วยงานกลางด้านวัคซีนให้เป็นองค์กรหลักของประเทศที่มีสมรรถนะสูงและมีขีดความสามารถในการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์วัคซีนของชาติให้เกิดผลสัมฤทธิ์

จากวัตถุประสงค์การจัดตั้งและยุทธศาสตร์การเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายในระยะที่ 1 (พ.ศ.2561-2564) บริหารจัดการให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน จึงได้กำหนดภารกิจการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติในปีงบประมาณ 2563 ตามประเด็นยุทธศาสตร์ดังนี้

1. การดำเนินงานส่งเสริมการจัดการวัคซีนให้มีความเพียงพอและต่อเนื่อง
2. การดำเนินงานสนับสนุนการวิจัยพัฒนาวัคซีนเพื่อต่อยอดสู่การผลิต
3. การดำเนินงานสนับสนุนอุตสาหกรรมวัคซีนในประเทศ
4. การดำเนินงานสนับสนุนการบริหารทรัพยากรด้านวัคซีนของประเทศ

## แนวคิดและหลักการต่อการประเมินความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยงานภาครัฐ

### 1. แนวคิดและหลักการขององค์การมหาชน

องค์การมหาชน เป็นองค์กรของรัฐประเภทหนึ่งที่กำหนดขึ้น เพื่อจัดบริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องการประสิทธิภาพสูง โดยมีได้ค้ำกำไรจากการบริการ มีวัฒนธรรมองค์กรเอียงภาคธุรกิจที่สามารถใช้ประโยชน์ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งมีอาจดำเนินการได้ในส่วนราชการซึ่งเป็นองค์กรแบบราชการ องค์การมหาชนมีสถานะเป็นหน่วยงานของรัฐ และเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ.2542 และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งหน่วยงาน เพื่อรับผิดชอบภารกิจของรัฐในการให้บริการสาธารณะหรือดำเนินกิจกรรมเฉพาะด้านที่ภาครัฐยังจำเป็นต้องดำเนินการและจัดให้มี หรือภาครัฐต้องมีบทบาทให้การสนับสนุนในเรื่องงบประมาณเพื่อให้

เกิดการดำเนินงาน เป็นบริการในส่วนที่รัฐต้องการส่งเสริม หรือเป็นบทบาทของรัฐในการให้บริการ การแทรกแซงตลาด หรือบริการที่ภาคเอกชนยังไม่สนใจหรือมีศักยภาพที่จะดำเนินการ

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การ เพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถนำไปปรับใช้ได้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้การส่งมอบผลผลิตและบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการด้านอื่น ๆ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยแนวคิดหลักของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ ต้องการที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการ ที่มุ่งเน้นให้นำส่วนราชการเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมให้บุคลากรและเครือข่ายมีการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

โดยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ เป็นการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่คุณภาพของการบริหารจัดการภาครัฐ ที่เน้นการประเมินตามเกณฑ์ของหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน

การดำเนินการของส่วนราชการ มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้นผู้ที่ตัดสินว่าส่วนราชการใดดำเนินการประสบความสำเร็จหรือไม่ ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั่นเอง ทั้งนี้องค์การที่มุ่งเน้นผู้รับบริการควรให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวนี้

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต คือ การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน และการคาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

1. การสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ สามารถดำเนินการได้ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเข้าถึงบริการ คุณภาพของการให้บริการ การลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ การลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการ ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ส่วนราชการที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต และตระหนักถึงการพัฒนาทางเทคโนโลยีรวมทั้งการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนนี้จึงไม่ใช่การให้ความสำคัญกับกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นการมุ่งเน้นประโยชน์สุขที่เกิดกับภาคประชาชนเป็นสำคัญ

โดยกำหนดความหมายของ “ผู้รับบริการ” คือ ผู้ที่มีารับบริการจากองค์กรโดยตรงหรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นองค์กรด้วย

## 3. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

แนวคิดของความคาดหวัง ได้กล่าวถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้บริโภคว่า ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการก็เพื่อตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งผู้บริโภคจะมีการประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการซื้อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ถ้าผลลัพธ์ตรงกับที่คาดหวังไว้ผู้บริโภคก็จะได้รับความพึงพอใจ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547)

สมิต สัจฉกร (2546) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการทุกคนก็ต้องการบริการขั้นหนึ่งคือ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ ตอบสนอง ความต้องการอย่างถูกต้อง และถูกใจ ที่สำคัญคือ รวดเร็ว ดั่งใจไม่ต้องรอคอย การให้บริการเพื่อสร้างความพอใจจะต้องสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวของผู้รับบริการ หรือตั้งสมมติฐานว่าผู้ให้บริการจะต้องรู้เอง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากกว่าจะพิจารณาจากสิ่งใด ความคาดหวังของผู้รับบริการจำแนกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้ 1) สิ่ง que เห็นได้ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จัดเตรียมไว้ว่ามีไว้เพียงพอแก่การให้ความสะดวกต่าง ๆ มากน้อยเท่าใด เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้อย่างไร มากเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่ มีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่ มีวัสดุต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยความสะดวก อย่างไร 2) ความรู้สึกร่วม ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างกสิกุลูกจอบ ต้องการคำกล่าวทักทายที่ ยกย่อง การแสดงกิริยาสุภาพ คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่ และมีความเป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัย จะต้องได้รับคำตอบชี้แจง หรือจัดหาให้ตามความต้องการ ผู้รับบริการทุกคนคาดหวังที่จะได้รับความสนใจ ให้ความสำคัญ และให้เกียรติ 3) การสนองตอบ ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจ ในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกอย่างใดก็จะได้บริการ ที่ทันท่วงที มีความสะดวกรวดเร็วทันใจและได้รับประโยชน์สูงสุด 4) การให้หลักประกัน ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้มื่ออัยาศัยที่จะรับเรื่องอันเป็นปัญหาและสามารถ พูดด้วย อย่างเปิดเผย ด้วยความไว้วางใจ ช่วยแก้ปัญหาให้ได้อย่างสามารถสร้างความมั่นใจว่าจะได้ บริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า และถูกต้องสมบูรณ์ 5) ความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความสามารถ ในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้องสะดวก รวดเร็วด้วยการยึดมั่นในคำ สัญญา ที่จะให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีสิ่งที่เห็นได้อันได้แก่ การให้สิ่งอำนวยความสะดวก ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ การจัดให้มีเครื่องมือสื่อสาร การจัดให้มี บุคลากรช่วยดูแลเอาใจใส่ และได้รับการจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถบางครั้ง ความคาดหวัง เป็นสิ่งที่เกิดจากความรู้สึกหรืออารมณ์ร่วม ได้แก่ การต้อนรับดูแล ความเอาใจใส่ เป็นกันเอง การยกย่อง พูดไพเราะ การสนองความเรียกร้องต้องการแสดงความสนใจ ให้ความสำคัญและให้เกียรติ การสนองตอบ ด้วยความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ การให้บริการที่ทันท่วงที สะดวกรวดเร็ว ทันใจ ได้รับประโยชน์ สูงสุดเป็นสิ่งที่อยู่ในความคาดหวังของผู้รับบริการทุกคน เหตุที่ผู้รับบริการต้องการความเอาใจใส่เพราะ คาดว่าจะได้รับการที่ให้ความช่วยเหลือ อันจะเป็นหลักประกันว่าเป็นบริการที่คุ้มค่าสมราคาและถ้าจะ ให้เกิดความชื่นชมประทับใจเป็นพิเศษ ก็จะต้องได้รับสิ่งที่ดี ๆ เหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก ปัจจัยที่มีผล ต่อความคาดหวังของผู้บริโภค มีหลายปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่ง ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย

1. ความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Personal Need) ลูกค้าแต่ละคน มีลักษณะเฉพาะตัว มี พฤติกรรม และอยู่ในสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ลูกค้าแต่ละรายอาจมีความต้องการ พื้นฐานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งความต้องการพื้นฐานนี้อาจเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่ทำหน้าที่กำหนดระดับความ คาดหวังของลูกค้า

2. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) แบ่งออกเป็น 1) ประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าเก่า ที่เคยมาใช้บริการ กล่าวคือ “แต่ก่อน ลูกค้าเคยได้รับการอย่างไร ปัจจุบันและในอนาคตลูกค้าก็ คาดหวังว่าจะต้องได้รับ บริการอย่างนั้น” 2) ประสบการณ์จากการใช้บริการของคุณแข่งขัน กล่าวคือ ลูกค้า

บางราย อาจเคยใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดมาก่อน ลูกค้าย่อมจะนำระดับการให้บริการนั้นมาตั้งเป็นความคาดหวังต่อผู้ให้บริการรายใหม่ที่ตนกำลังจะไปใช้บริการ

3. การสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ (Communication) แบ่งออกเป็น การสื่อสารทางการตลาดสู่ผู้บริโภค การโฆษณาประชาสัมพันธ์การขยายโดยพนักงานขาย รวมถึงการสื่อสารทางการตลาดรูปแบบอื่น ๆ ที่ไปถึงตัวผู้บริโภค ได้แสดงบทบาทสำคัญในการสร้างความคาดหวังขึ้นในใจของผู้บริโภค การสื่อสารจากองค์ประกอบภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 1) อัตราค่าบริการ ปัจจุบันนี้มีอิทธิพลอย่างยิ่งสำหรับผู้บริโภคในการ กำหนดระดับความคาดหวังที่มีต่อธุรกิจบริการ ซึ่งลูกค้าย่อมต้องมีความคาดหวังสูงสำหรับบริการที่มีอัตราค่าบริการที่สูง และมีความคาดหวังต่ำต่อบริการที่มีอัตราค่าบริการที่ต่ำ 2) การตกแต่งสถานที่ทั้งภายนอก-ภายใน สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ในการให้บริการ ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้บริโภคเช่นกัน ซึ่งแน่นอนว่าสถานบริการที่หรูหรา มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และอุปกรณ์ที่ทันสมัย จะส่งผลให้ระดับความคาดหวังที่ลูกค้ามีต่อบริการสูงขึ้นตามไปด้วย

4. ปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) กล่าวคือ สถานการณ์หรือจังหวะโอกาสที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้า

5. ลูกค้ายกกันแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) การที่ลูกค้ามีการสื่อสารถึงกันเองเกี่ยวกับการบริการทั้งในทางที่ดีและในทางที่ไม่ดี ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคาดหวัง มีงานวิจัยระบุว่าคำแนะนำของเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนบ้านมีผลอย่างยิ่งต่อความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อบริการประเภทซ่อมแซม และบำรุงรักษา เช่น อุซ่อมรถ เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง สามารถนำมาสังเคราะห์ และบูรณาการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และขอบเขตการวิจัย และนำมาใช้ในการออกแบบเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ โดยอาศัยแนวคิดที่ว่าถ้าผลการให้บริการของสถาบันวัดชินแห่งชาติมีผลลัพธ์ตรงกับที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ผู้รับบริการก็จะได้รับความพึงพอใจ

#### 4. แนวคิดต่อการประเมินความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจดำเนินการสำรวจใน 3 ด้านหลัก ๆ คือ

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย ประเด็นความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว มีการติดประกาศข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ประเด็นความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา การกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ การให้ข้อมูล ความซื่อสัตย์สุจริต และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ประเด็นสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ความสะดวกและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ โอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น

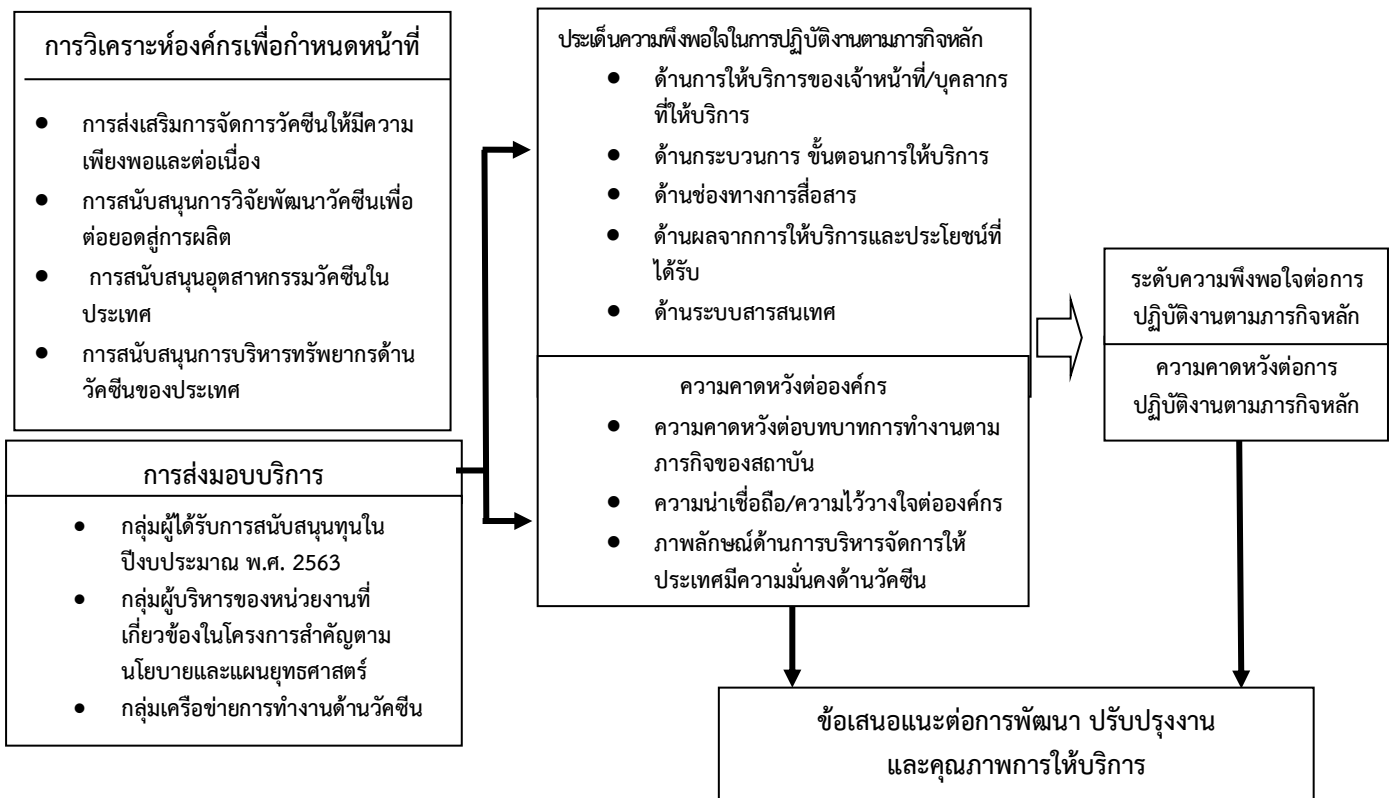
ในการดำเนินงานเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของสถาบันวัดชินแห่งชาติ ได้มีการวิเคราะห์ภารกิจขององค์การ โดยยึดกรอบการทำงานตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติความมั่นคงด้านวัดชินแห่งชาติ พ.ศ.2561 และใช้แนวทางการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการบริการตามกรอบการประเมินองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของสำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และแนวคิดของการประเมินเพื่อนำมากำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวัด โดยมีกรอบการประเมิน ดังนี้



### กรอบการประเมินระดับความพึงพอใจ

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์การจัดตั้งเพื่อบริหารจัดการ บูรณาการ และขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์วัคซีนแห่งชาติ ให้งานด้านวัคซีนในทุกมิติมีความต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การพึ่งตนเองและความมั่นคงด้านวัคซีนของประเทศ ภายใต้การดำเนินงานตามเป้าหมายระยะ 20 ปี ในระยะที่ 1 (พ.ศ.2561-2564) คือบริหารจัดการให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน โดยมียุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ การส่งเสริมการจัดการวัคซีนให้มีความเพียงพอและต่อเนื่อง การสนับสนุนการวิจัยพัฒนาวัคซีนเพื่อต่อยอดสู่การผลิต การสนับสนุนอุตสาหกรรมวัคซีนในประเทศ และการสนับสนุนการบริหารทรัพยากรด้านวัคซีนของประเทศ ดังนั้นในการดำเนินงานเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในปีงบประมาณ 2563 ได้มีการวิเคราะห์ภารกิจขององค์กรตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งตามพระราชบัญญัติความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ พ.ศ.2561 โดยยึดกรอบการทำงานตามยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ และแนวคิดของการประเมินเพื่อนำมากำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวัด

### กรอบการประเมินระดับความพึงพอใจ



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีดำเนินการ

#### รูปแบบการประเมินผล

การประเมินผลครั้งนี้เป็นการสำรวจเชิงตัดขวาง (Cross-Sectional Study Design) เก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ โดยการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการจัดบริการเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ กำหนดวิธีดำเนินงาน ตามขอบเขตของงานตามวัตถุประสงค์ และขอบเขตด้านวิธีการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลนำมาวิเคราะห์

#### ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ รวมถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จากกลุ่มผู้รับบริการในปีงบประมาณ 2563 ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุน 2) กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ และ 3) กลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มีรูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

##### 1. ประชากรที่ศึกษา

ประชากร คือ กลุ่มผู้มารับบริการจากสถาบันวัคซีนแห่งชาติโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นองค์กรที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ดังนี้

1) กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ประกอบด้วย ทุนวิจัย ทุนศึกษาต่อ ทุนดำเนินการ

2) กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการวิจัยพัฒนาวัคซีนแดงกึ่ง ไข้หวัดใหญ่ โรคพิษสุนัขบ้า และโรคไข้วัว

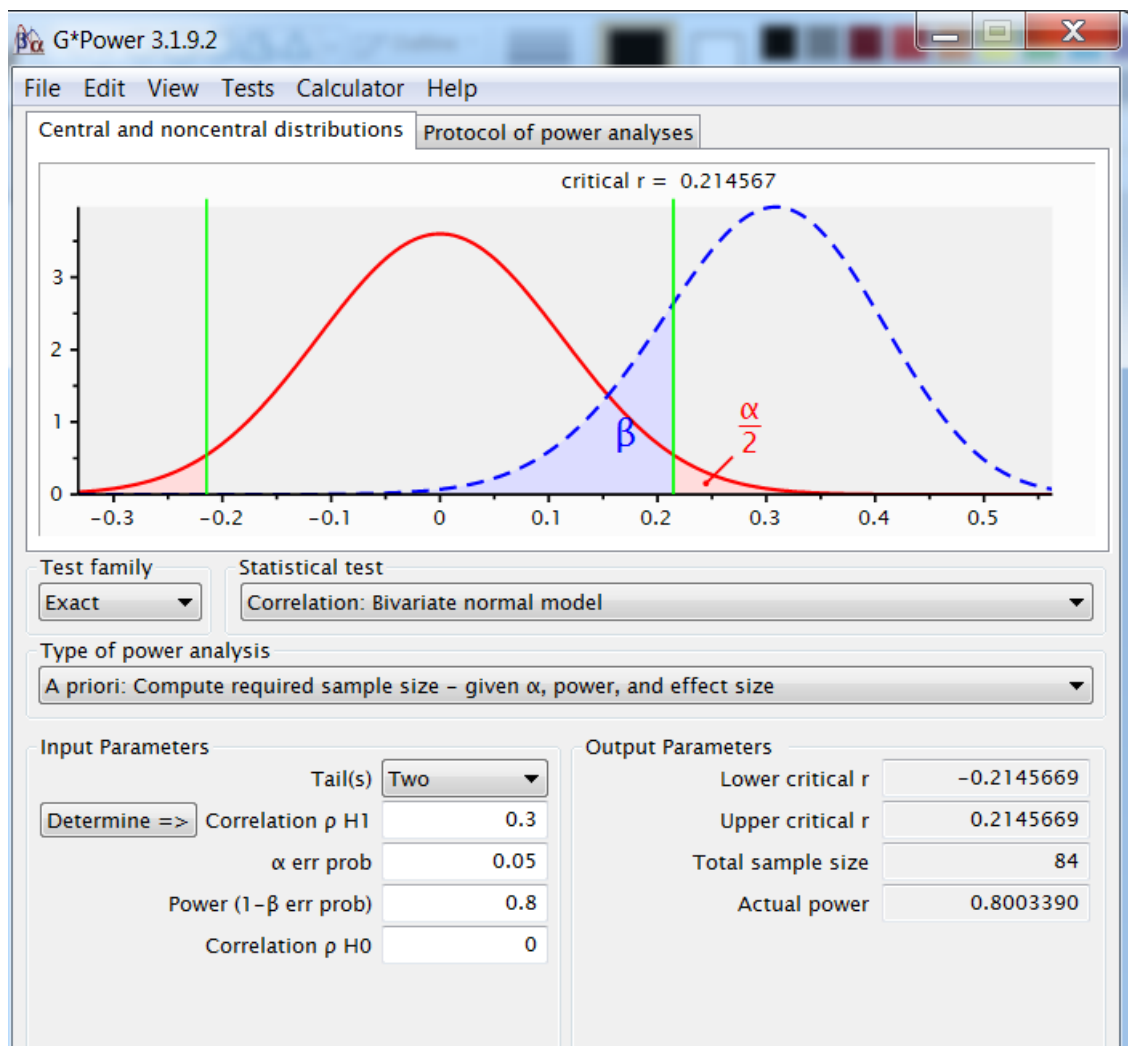
3) กลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน ประกอบด้วย

- กลุ่มวิจัยและพัฒนาวัคซีน
- กลุ่มบริษัทเอกชนที่เป็นผู้ผลิตและ/หรือนำเข้าวัคซีน
- กลุ่มการใช้และประกันคุณภาพวัคซีน
- กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศในกรอบงาน ASEAN Vaccine Security and Self-Reliance

## 2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

การกำหนดจำนวนและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการดังนี้

คำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Cohen (1977, 1988) ผ่านโปรแกรม G\*Power โดยกำหนดค่าอำนาจในการทดสอบที่ระดับ 95% ( $\alpha=0.05$ ) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 84 คน เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการตามภารกิจต่าง ๆ ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคาดหวังของผู้รับบริการ และหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และระดับคาดหวังด้วยสถิติ Pearson's correlation โดยได้ประมาณค่า Effect size หรือค่า  $r$  หรือค่า  $c$  หรือค่า  $\rho$  สำหรับ H1 เอาไว้เท่ากับ 0.3 -medium สำหรับตารางแสดงการคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Cohen (1977, 1988) ผ่านโปรแกรม G\*Power แสดงได้ ดังนี้



เนื่องจากผู้รับบริการจากสถาบันวัคซีนแห่งชาติในปีงบประมาณ 2563 มีจำนวนไม่มากนัก ส่วนใหญ่เป็นผู้ได้รับการสนับสนุนทุน เป็นเครือข่าย หรือเป็นผู้ที่เกี่ยวข้อง ในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ ดังนั้น ทางผู้ศึกษาจึงได้ขอความร่วมมือกับกลุ่มเป้าหมายในการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวัง มากกว่า 1 คน ในแต่ละโครงการหรือหน่วยงาน ตามความเป็นจริงที่เคยได้รับการในด้านต่าง ๆ จากสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการเก็บข้อมูล จำนวน 85 คน

## จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามประเภทผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างตามประเภทผู้รับบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามข้อกำหนด	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล
1) กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ประกอบด้วย ทุนวิจัย ทุนศึกษาต่อ ทุนดำเนินการ	ร้อยละ 80 ของผู้รับทุน	12
2) กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ	16	21
3) กลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน ประกอบด้วย		
กลุ่มวิจัยและพัฒนาวัคซีน	10	20
กลุ่มบริษัทเอกชนที่เป็นผู้ผลิตและ/หรือนำเข้าวัคซีน	5	11
กลุ่มการใช้และประกันคุณภาพวัคซีน	5	13
กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศในกรอบงาน ASEAN Vaccine Security and Self-Reliance	5	8
<b>รวม</b>	<b>41</b>	<b>85</b>

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้ง 2 ข้อดังกล่าว คณะผู้ศึกษาจะได้มีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากแหล่งข้อมูล (Source of Data) จะนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และบูรณาการร่วมกัน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อของศึกษา ดังนี้

## 1) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสำรวจความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รายละเอียดดังนี้

แบบที่ 1 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุน) ประกอบไปด้วยข้อมูล 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ส่วนที่ 4 ความเหมาะสมต่อการดำเนินงานการสนับสนุนทุน

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

แบบที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (กลุ่มโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์) ประกอบไปด้วยข้อมูล 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ส่วนที่ 4 ความเหมาะสมต่อการดำเนินงานขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์

## ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

แบบที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (กลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน) ประกอบไปด้วยข้อมูล 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ส่วนที่ 4 ความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยการสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับความคาดหวังต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ และระดับความเหมาะสมต่อการดำเนินงาน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) กำหนดเป็นตัวเลข ตั้งแต่ 1-5 จำนวน 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนดังนี้

ข้อคำถามนั้นอธิบายได้ตรงกับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ/ความคาดหวัง/ความเหมาะสมน้อยที่สุด

กำหนดให้ค่าคะแนน เท่ากับ 1 คะแนน

ข้อคำถามนั้นอธิบายได้ตรงกับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ/ความคาดหวัง/ความเหมาะสมน้อย

กำหนดให้ค่าคะแนน เท่ากับ 2 คะแนน

ข้อคำถามนั้นอธิบายได้ตรงกับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ/ความคาดหวัง/ความเหมาะสมปานกลาง

กำหนดให้ค่าคะแนน เท่ากับ 3 คะแนน

ข้อคำถามนั้นอธิบายได้ตรงกับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ/ความคาดหวัง/ความเหมาะสมมาก

กำหนดให้ค่าคะแนน เท่ากับ 4 คะแนน

ข้อคำถามนั้นอธิบายได้ตรงกับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ/ความคาดหวัง/ความเหมาะสมมากที่สุด

กำหนดให้ค่าคะแนน เท่ากับ 5 คะแนน

การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เกณฑ์ของ Best and Kahn (2003) ที่แบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยการนำค่าสูงสุดลบด้วยค่าต่ำสุด แล้วหารด้วยระดับที่ต้องการแปลผล มีความหมายดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ความคาดหวัง/ความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ความคาดหวัง/ความเหมาะสมระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ความคาดหวัง/ความเหมาะสมระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ความคาดหวัง/ความเหมาะสมระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ความคาดหวัง/ความเหมาะสมระดับมากที่สุด

การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นร้อยละในภาพรวม เท่ากับค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับในแต่ละข้อหารด้วย คะแนนเต็ม 5 คะแนน และคูณด้วย 100

## 2) การดำเนินงานทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การดำเนินงานทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยมีการทดสอบความตรง (Validity) ด้วยการหาค่า IOC (IOC: Index of Item Objective Congruence) จากการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสำรวจ จำนวน 3 คน โดยนำข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มาใช้ในการเก็บข้อมูล และหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยการนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ -Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .912

3) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามภารกิจหลัก และความคาดหวังต่อองค์กร ด้วยการตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ จากฐานข้อมูลผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

กลุ่มตัวอย่าง	ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	กรอบการสุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บข้อมูล
1. กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุน	กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ประกอบด้วย ทุนวิจัย ทุนศึกษาต่อ ทุนดำเนินการ	12	เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย	1. ผู้ได้รับทุนจากสถาบันวัคซีนแห่งชาติ 2. ผู้รับผิดชอบหลักจากโครงการที่ได้รับทุน	แบบสำรวจทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
2. กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ	กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการส่งเสริมการวิจัยพัฒนาวัคซีนแดงที่ใช้หวัดใหญ่ โรคพิษสุนัขบ้า และโรคไข้ชิกา	21	เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการ	แบบสำรวจทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
3. กลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน	1) กลุ่มวิจัยและพัฒนาวัคซีน	20	เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย	รายชื่อกลุ่มเป้าหมายเครือข่าย	แบบสำรวจทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
	2) กลุ่มบริษัทเอกชนที่เป็นผู้ผลิตและ/หรือนำเข้าวัคซีน	11			
	3) กลุ่มการใช้และประกันคุณภาพวัคซีน	13			
	4) กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศในกรอบงาน ASEAN Vaccine Security and Self-Reliance	8	เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเครือข่าย ASEAN Vaccine Security and Self-Reliance	ส่งแบบสำรวจให้กลุ่มเป้าหมายทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ตอบแบบสำรวจ

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้สถิติ F-test และหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และระดับคาดหวัง ด้วยสถิติ Pearson's correlation

## 5. แผนการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
1	ศึกษารายละเอียดภารกิจของสถาบันฯและวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ	■						
2.	กำหนดระเบียบวิธีวิจัยและวางแผนการดำเนินงาน	■						
3	พัฒนาเครื่องมือและทดสอบการใช้เครื่องมือ		■					
4	ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ			■	■	■		
5	วิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการจากทุกกลุ่มเป้าหมาย					■	■	
6	จัดทำรายงานสรุปผลการศึกษาประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัดชินแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2563						■	■

## บทที่ 4

### ผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ และเพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา ปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 85 ตัวอย่าง ด้วยการตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์ และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

ผลการประเมินแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้าน รายข้อของประเด็นความพึงพอใจ

2.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้าน รายข้อของประเด็นความพึงพอใจ

2.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้าน รายข้อของประเด็นความพึงพอใจ

2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานวัคซีนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้าน รายข้อของประเด็นความพึงพอใจ

2.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

3.1 ผลการประเมินระดับความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

3.2 ผลการประเมินระดับความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกรายกลุ่มผู้รับบริการ

3.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินระดับความเหมาะสมต่อการดำเนินงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

4.1 ผลการประเมินระดับความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

4.2 ผลการประเมินระดับความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

4.3 ผลการประเมินระดับความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ



ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา ปรับปรุงงาน และคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

### 1) ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

**เพศ** พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 51.76 และเพศหญิง ร้อยละ 48.24 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มผู้รับบริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

**อายุ** พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 45.61 ปี โดยมีอายุต่ำสุด 29 ปี และอายุสูงสุด 60 ปี

**ระดับการศึกษา** พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่จบสูงสุด คือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 74.12 รองลงมา คือ ระดับปริญญาเอก ร้อยละ 22.35 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล		กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุน (n=12)	กลุ่มโครงการสำคัญ ตามนโยบายและ แผนยุทธศาสตร์ (n=21)	กลุ่มเครือข่าย การทำงาน วัคซีน (n=52)	รวม (n=85)
<b>เพศ</b>					
ชาย	จำนวน	9	11	24	44
	ร้อยละ	75.00	52.38	46.15	51.76
หญิง	จำนวน	3	10	28	41
	ร้อยละ	25.00	47.62	53.85	48.24
<b>อายุ</b>					
อายุต่ำสุด-สูงสุด		45-57	31-55	29-60	29-60
อายุเฉลี่ย		51.42	44.95	44.54	45.61
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		4.46	7.66	9.23	8.60
<b>ระดับการศึกษา</b>					
ปริญญาตรี	จำนวน	0	0	3	3
	ร้อยละ	0	0	5.77	3.53
ปริญญาโท	จำนวน	9	16	38	63
	ร้อยละ	75.00	76.19	73.08	74.12
ปริญญาเอก	จำนวน	3	5	11	19
	ร้อยละ	25.00	23.81	21.15	22.35

## 2) ประเภทของกลุ่มเป้าหมาย

ประเภทของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 50.00 รองลงมาเป็นหน่วยงานสถาบันอุดมศึกษา และไม่ระบุหน่วยงาน ในจำนวนที่เท่ากันร้อยละ 25.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ประเภทของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญ ตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานสถาบันอุดมศึกษา ร้อยละ 71.43 รองลงมาเป็นหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 28.57 ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ประเภทของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานวัคซีนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวิจัยและพัฒนาวัคซีน ร้อยละ 38.46 รองลงมาเป็นกลุ่มการใช้และการประกันคุณภาพวัคซีน ร้อยละ 25.00 กลุ่มบริษัทเอกชนที่เป็นผู้ผลิต/นำเข้าวัคซีน ร้อยละ 21.15 และกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศในกรอบงาน ASEAN Vaccine Security and Self-Reliance ร้อยละ 15.38 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

**ตารางที่ 2** จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ประเภทกลุ่มเป้าหมาย	จำนวน (n=12)	ร้อยละ
1. หน่วยงานภาครัฐ	6	50.00
2. สถาบันอุดมศึกษา	3	25.00
3. ไม่ระบุหน่วยงาน	3	25.00

**ตารางที่ 3** จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญ ตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ประเภทกลุ่มเป้าหมาย	จำนวน (n=21)	ร้อยละ
1. หน่วยงานภาครัฐ	6	28.57
2. สถาบันอุดมศึกษา	15	71.43

**ตารางที่ 4** จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานวัคซีนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทกลุ่มเป้าหมาย

ประเภทกลุ่มเป้าหมาย	จำนวน (n=52)	ร้อยละ
1. กลุ่มวิจัยและพัฒนาวัคซีน	20	38.46
2. กลุ่มบริษัทเอกชนที่เป็นผู้ผลิต/นำเข้าวัคซีน	11	21.15
3. กลุ่มการใช้และการประกันคุณภาพวัคซีน	13	25.00
4. กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศในกรอบงาน ASEAN Vaccine Security and Self-Reliance	8	15.38

### 3) ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวมพบว่ามี การติดต่อประสานงานผ่านช่องทาง E-Mail มากที่สุด 85.88 รองลงมา คือ ติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน ร้อยละ 75.29 ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 72.94 หนังสือราชการ ร้อยละ 68.24 ทาง Web Site ร้อยละ 52.94 ทางสื่อออนไลน์ ร้อยละ 34.12 และเจ้าหน้าที่ให้บริการเชิงรุกในพื้นที่ ร้อยละ 21.18 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถตอบช่องทางการติดต่อประสานงานได้หลายช่องทาง ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการติดต่อประสานงาน

ช่องทางการติดต่อประสานงาน	จำนวน (n=85)	ร้อยละ
1. โทรศัพท์	62	72.94
2. หนังสือราชการ	58	68.24
3. ติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	64	75.29
4. E-Mail	73	85.88
5. Web Site	45	52.94
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการเชิงรุกในพื้นที่	18	21.18
7. สื่อออนไลน์ (Social Media)	29	34.12

หมายเหตุ: ข้อคำถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## ส่วนที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้าน รายข้อของประเด็นความพึงพอใจ

2.1.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้านตามประเด็นความพึงพอใจ

ในภาพรวมของงานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.09) คิดเป็นร้อยละ 81.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.16) รองลงมา คือ ด้านผลการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.14) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.07) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย=4.02) และด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย=3.99) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัดชินแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายด้าน และภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ (S.D.) (n=85 )	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16 (0.42)	83.15	ระดับมาก
2. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.07 (0.47)	81.46	ระดับมาก
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.02 (0.48)	80.47	ระดับมาก
4. ด้านผลการให้บริการ	4.14 (0.49)	82.71	ระดับมาก
5. ด้านระบบสารสนเทศ	3.99 (0.42)	79.76	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>4.09 (0.39)</b>	<b>81.80</b>	<b>ระดับมาก</b>

หมายเหตุ: ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก, 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

**2.1.2** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัดชินแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายข้อ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน และขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย=4.36 เท่ากัน) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม และข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัดชิน เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.87 เท่ากัน)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าคะแนนเฉลี่ย ได้ผลดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถาบันวัดชินแห่งชาติ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย=4.36) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.00 เท่ากัน)

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย=4.36) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.92)

3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.15) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย=3.91)

4) ด้านผลการให้บริการ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และองค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย=4.31 เท่ากัน) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=3.87)

5) ด้านระบบสารสนเทศ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.11) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัดชินแห่งชาติเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.87)

ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

**ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายชื่อ**

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ (S.D.) (n=418 )	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1.1 มีความรู้ และทักษะความชำนาญในการให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.06 (0.68)	81.18	ระดับมาก
1.2 ความสามารถในการบริหารจัดการให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้	4.12 (0.59)	82.35	ระดับมาก
1.3 ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	4.36 (0.48)	87.29	ระดับมากที่สุด
1.4 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.00 (0.46)	80.00	ระดับมาก
1.5 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความร่วมมือในการให้บริการ	4.28 (0.48)	85.65	ระดับมากที่สุด
1.6 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	4.25 (0.58)	84.94	ระดับมากที่สุด
1.7 ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	4.19 (0.59)	83.76	ระดับมาก
1.8 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.00 (0.77)	80.00	ระดับมาก
<b>2. ด้านขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน</b>			
2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.95 (0.58)	79.06	ระดับมาก
2.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.92 (0.41)	78.35	ระดับมาก
2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.36 (0.55)	87.29	ระดับมากที่สุด
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ	4.13 (0.65)	82.59	ระดับมาก
2.5 มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	4.00 (0.72)	80.00	ระดับมาก
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>			
3.1 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	4.15 (0.55)	83.06	ระดับมาก
3.2 มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	3.99 (0.55)	79.76	ระดับมาก
3.3 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	3.91 (0.57)	78.12	ระดับมาก
3.4 ความเพียงพอของช่องทางในการขอรับบริการ	4.00 (0.65)	80.00	ระดับมาก
3.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.07 (0.57)	81.41	ระดับมาก

**ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายชื่อ (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ (S.D.) (n=418 )	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>4. ด้านผลการให้บริการ</b>			
4.1 มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม	3.87 (0.48)	77.41	ระดับมาก
4.2 การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	4.04 (0.66)	80.71	ระดับมาก
4.3 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.31 (0.72)	86.12	ระดับมากที่สุด
4.4 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.11 (0.51)	82.12	ระดับมาก
4.5 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง	4.31 (0.58)	86.12	ระดับมากที่สุด
4.6 ความคุ้มค่าในการเข้าร่วมกิจกรรมกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ	4.19 (0.65)	83.76	ระดับมาก
<b>5. ด้านระบบสารสนเทศ</b>			
5.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.11 (0.51)	82.12	ระดับมาก
5.2 ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนแห่งชาติเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.87 (0.46)	77.41	ระดับมาก
5.3 ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ เป็นปัจจุบัน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.94 (0.52)	78.82	ระดับมาก
5.4 เว็บไซต์สถาบันวัคซีนแห่งชาติใช้งานง่าย มีความสวยงาม ทันสมัย	4.04 (0.63)	80.71	ระดับมาก

หมายเหตุ: ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก, 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

**2.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้าน รายชื่อของประเด็นความพึงพอใจ**

**2.2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้านตามประเด็นความพึงพอใจ**

ในภาพรวมของงานบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.09) คิดเป็นร้อยละ 81.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านผลการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.35) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.27) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=3.88) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย=3.87) และด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย=3.85) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

**ตารางที่ 8** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุน  
ต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายด้าน และ  
ภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ (S.D.) (n=12 )		ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	(0.37)	85.42	ระดับมากที่สุด
2. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.88	(0.49)	77.67	ระดับมาก
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.87	(0.65)	77.33	ระดับมาก
4. ด้านผลการให้บริการ	4.35	(0.55)	86.94	ระดับมากที่สุด
5. ด้านระบบสารสนเทศ	3.85	(0.43)	77.08	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>(0.39)</b>	<b>81.80</b>	<b>ระดับมาก</b>

หมายเหตุ: ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก, 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

**2.2.2 ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายข้อ**

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย=4.67) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=3.33)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าคะแนนเฉลี่ย ได้ผลดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย=4.50) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.83)

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย=4.50) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=3.33)

3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ใน การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.00 เท่ากัน) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางในการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย=3.58)

4) ด้านผลการให้บริการ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย=4.67) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=3.92)

5) ด้านระบบสารสนเทศ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.95) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ เป็นปัจจุบัน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย=3.71)

ดังรายละเอียดในตารางที่ 9

**ตารางที่ 9** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุน  
ต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ (S.D.) (n=12 )	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1.1 มีความรู้ และทักษะความชำนาญในการให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.25 (0.87)	85.00	ระดับมากที่สุด
1.2 ความสามารถในการบริหารจัดการให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้	4.33 (0.49)	86.67	ระดับมากที่สุด
1.3 ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	4.33 (0.49)	86.67	ระดับมากที่สุด
1.4 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.83 (0.39)	76.67	ระดับมาก
1.5 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความร่วมมือในการให้บริการ	4.33 (0.49)	86.67	ระดับมากที่สุด
1.6 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	4.50 (0.52)	90.00	ระดับมากที่สุด
1.7 ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	4.33 (0.49)	86.67	ระดับมากที่สุด
1.8 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.25 (0.75)	85.00	ระดับมากที่สุด
<b>2. ด้านขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน</b>			
2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.33 (0.49)	66.67	ระดับปานกลาง
2.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.75 (0.45)	75.00	ระดับมาก
2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.50 (0.52)	90.00	ระดับมากที่สุด
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ	3.92 (0.67)	78.33	ระดับมาก
2.5 มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	3.92 (0.67)	78.33	ระดับมาก
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>			
3.1 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	3.83 (0.72 )	76.67	ระดับมาก
3.2 มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.00 (0.60)	80.00	ระดับมาก
3.3 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	3.58 (0.79)	71.67	ระดับมาก
3.4 ความเพียงพอของช่องทางในการขอรับบริการ	3.92 (0.79)	78.33	ระดับมาก
3.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.00 (0.60)	80.00	ระดับมาก



**ตารางที่ 9** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุน  
ต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายชื่อ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ (S.D.) (n=12 )	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>4. ด้านผลการให้บริการ</b>			
4.1 มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนว ทางการปฏิบัติที่เหมาะสม	3.92 (0.29)	78.33	ระดับมาก
4.2 การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	4.42 (0.67)	88.33	ระดับมากที่สุด
4.3 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.67 (0.65)	93.33	ระดับมากที่สุด
4.4 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่ กำหนดไว้	4.42 (0.67)	88.33	ระดับมากที่สุด
4.5 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง	4.42 (0.67)	88.33	ระดับมากที่สุด
4.6 ความคุ้มค่าในการเข้าร่วมกิจกรรมกับ สถาบันวัคซีนแห่งชาติ	4.25 (0.75)	85.00	ระดับมากที่สุด
<b>5. ด้านระบบสารสนเทศ</b>			
5.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ใน การปฏิบัติงาน	3.83 (0.39)	76.67	ระดับมาก
5.2 ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีน แห่งชาติเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.95 (0.39)	79.00	ระดับมาก
5.3 ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ เป็น ปัจจุบัน ตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	3.71 (0.39)	74.20	ระดับมาก
5.4 เว็บไซต์สถาบันวัคซีนแห่งชาติใช้งาน ง่าย มีความสวยงาม ทันสมัย	3.92 (0.79)	78.33	ระดับมาก

หมายเหตุ: ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก, 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

**2.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้าน รายชื่อของประเด็นความพึงพอใจ**

**2.3.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้านตามประเด็นความพึงพอใจ**

ในภาพรวมงานบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.12) คิดเป็นร้อยละ 82.31

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.24) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.14) ด้านผลการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.11) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย=4.05) และด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย=4.00) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 10

**ตารางที่ 10** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ ต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายด้าน และภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ (S.D.) (n=21 )	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14 (0.31)	82.86	ระดับมาก
2. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.24 (0.45)	84.76	ระดับมากที่สุด
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.05 (0.36)	80.95	ระดับมาก
4. ด้านผลการให้บริการ	4.11 (0.39)	82.22	ระดับมาก
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.00 (0.29)	80.00	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>4.12 (0.29)</b>	<b>82.31</b>	<b>ระดับมาก</b>

หมายเหตุ: ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก, 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

### 2.3.2 ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายข้อ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย=4.57) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย=3.67)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าคะแนนเฉลี่ย ได้ผลดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย=4.33) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.00)

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย=4.57) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.95)

3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.29) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย=3.67)

4) ด้านผลการให้บริการ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย=4.38) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=3.76)

5) ด้านระบบสารสนเทศ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เว็บไซต์สถาบันวัคซีนแห่งชาติใช้งานง่าย มีความสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย=4.24) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=3.89)

ดังรายละเอียดในตารางที่ 11

**ตารางที่ 11** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายข้อ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ (S.D.) (n=21 )	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1.1 มีความรู้ และทักษะความชำนาญในการให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.05 (0.59)	80.95	ระดับมาก
1.2 ความสามารถในการบริหารจัดการให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้	4.05 (0.59)	80.95	ระดับมาก
1.3 ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	4.33 (0.48)	86.67	ระดับมากที่สุด
1.4 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.00 (0.42)	80.00	ระดับมาก
1.5 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความร่วมมือในการให้บริการ	4.14 (0.36)	82.86	ระดับมาก
1.6 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	4.29 (0.46)	85.71	ระดับมากที่สุด
1.7 ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	4.19 (0.40)	83.81	ระดับมาก
1.8 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.10 (0.77)	81.90	ระดับมาก
<b>2. ด้านขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน</b>			
2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.05 (0.59)	80.95	ระดับมาก
2.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.95 (0.22)	79.05	ระดับมาก
2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.57 (0.51)	91.43	ระดับมากที่สุด
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ	4.33 (0.66)	86.67	ระดับมากที่สุด
2.5 มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	4.29 (0.72)	85.71	ระดับมากที่สุด
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>			
3.1 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	4.24 (0.54)	84.76	ระดับมากที่สุด
3.2 มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.29 (0.46)	85.71	ระดับมากที่สุด
3.3 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	3.67 (0.48)	73.33	ระดับมาก
3.4 ความเพียงพอของช่องทางในการขอรับบริการ	3.76 (0.44)	75.24	ระดับมาก
3.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.29 (0.46)	85.71	ระดับมากที่สุด

**ตารางที่ 11** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายข้อ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ (S.D.) (n=21 )	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>4. ด้านผลการให้บริการ</b>			
4.1 มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม	3.76 (0.44)	75.24	ระดับมาก
4.2 การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	4.00 (0.71)	80.00	ระดับมาก
4.3 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.29 (0.56)	85.71	ระดับมากที่สุด
4.4 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.05 (0.38)	80.95	ระดับมาก
4.5 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง	4.38 (0.59)	87.62	ระดับมากที่สุด
4.6 ความคุ้มค่าในการเข้าร่วมกิจกรรมกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ	4.19 (0.60)	83.81	ระดับมาก
<b>5. ด้านระบบสารสนเทศ</b>			
5.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.89 (0.41)	77.80	ระดับมาก
5.2 ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนแห่งชาติเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.90 (0.30)	78.00	ระดับมาก
5.3 ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ เป็นปัจจุบัน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.95 (0.22)	79.00	ระดับมาก
5.4 เว็บไซต์สถาบันวัคซีนแห่งชาติใช้งานง่าย มีความสวยงาม ทันสมัย	4.24 (0.54)	84.80	ระดับมากที่สุด

หมายเหตุ: ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก, 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

**2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้าน รายข้อของประเด็นความพึงพอใจ**

**2.4.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้านตามประเด็นความพึงพอใจ**

ในภาพรวมของงานบริการ ผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.08) คิดเป็นร้อยละ 81.59

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.14) รองลงมา คือ ด้านผลการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.10) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.05) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย=4.05) และด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย=4.01) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 12

**ตารางที่ 12** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงาน  
ด้านวัคซีนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจราย  
ด้าน และภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ (S.D.) (n=52 )	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14 (0.46)	82.74	ระดับมาก
2. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.05 (0.46)	81.00	ระดับมาก
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.05 (0.48)	81.00	ระดับมาก
4. ด้านผลการให้บริการ	4.10 (0.51)	81.92	ระดับมาก
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.01 (0.46)	80.29	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>4.08 (0.42)</b>	<b>81.59</b>	<b>ระดับมาก</b>

หมายเหตุ: ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก, 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

**2.4.2 ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายข้อ**

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย=4.38) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนแห่งชาติเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.87 เท่ากัน)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าคะแนนเฉลี่ย ได้ผลดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย=4.38) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=3.90)

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย=4.25) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย=3.90)

3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.19) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย=3.87)

4) ด้านผลการให้บริการ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย=4.25) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=3.90)

5) ด้านระบบสารสนเทศ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.25) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนแห่งชาติเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.87)

ดังรายละเอียดในตารางที่ 13

**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงาน  
ด้านวัคซีนต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ  
รายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ (S.D.) (n=52 )	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1.1 มีความรู้ และทักษะความชำนาญในการให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.02 (0.67)	80.38	ระดับมาก
1.2 ความสามารถในการบริหารจัดการให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้	4.10 (0.60)	81.92	ระดับมาก
1.3 ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	4.38 (0.49)	87.69	ระดับมากที่สุด
1.4 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.04 (0.56)	80.77	ระดับมาก
1.5 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.33 (0.51)	86.54	ระดับมากที่สุด
1.6 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	4.17 (0.62)	83.46	ระดับมาก
1.7 ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	4.15 (0.67)	83.08	ระดับมาก
1.8 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.90 (0.77)	78.08	ระดับมาก
<b>2. ด้านขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน</b>			
2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.06 (0.50)	81.15	ระดับมาก
2.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.94 (0.46)	78.85	ระดับมาก
2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.25 (0.56)	85.00	ระดับมากที่สุด
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ	4.10 (0.63)	81.92	ระดับมาก
2.5 มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	3.90 (0.72)	78.08	ระดับมาก
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>			
3.1 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	4.19 (0.49)	83.85	ระดับมาก
3.2 มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	3.87 (0.53)	77.31	ระดับมาก
3.3 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	4.08 (0.48)	81.59	ระดับมาก
3.4 ความเพียงพอของช่องทางในการขอรับบริการ	4.12 (0.68)	82.31	ระดับมาก
3.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.00 (0.59)	80.00	ระดับมาก

**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงาน  
ด้านวัคซีนต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ  
รายชื่อ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ (S.D.) (n=52 )	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>4. ด้านผลการให้บริการ</b>			
4.1 มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนว ทางการปฏิบัติที่เหมาะสม	3.90 (0.53)	78.08	ระดับมาก
4.2 การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	3.96 (0.63)	79.23	ระดับมาก
4.3 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.23 (0.78)	84.62	ระดับมากที่สุด
4.4 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.06 (0.50)	81.15	ระดับมาก
4.5 องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง	4.25 (0.56)	85.00	ระดับมากที่สุด
4.6 ความคุ้มค่าในการเข้าร่วมกิจกรรมกับ สถาบันวัคซีนแห่งชาติ	4.17 (0.65)	83.46	ระดับมาก
<b>5. ด้านระบบสารสนเทศ</b>			
5.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการ ปฏิบัติงาน	4.25 (0.56)	85.00	ระดับมากที่สุด
5.2 ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีน แห่งชาติเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.87 (0.53)	77.31	ระดับมาก
5.3 ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ เป็น ปัจจุบัน ตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	3.96 (0.63)	79.23	ระดับมาก
5.4 เว็บไซต์สถาบันวัคซีนแห่งชาติใช้งาน ง่าย มีความสวยงาม ทันสมัย	3.98 (0.61)	79.62	ระดับมาก

หมายเหตุ: ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก, 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

**2.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการ  
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ**

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของ  
สถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่ากลุ่มผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ได้รับการ  
สนับสนุนทุน กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์  
ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ และกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่  
ไม่แตกต่างกัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 14

**ตารางที่ 14** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

บริการตามภารกิจของผู้รับบริการ	จำนวน	คะแนนความพึงพอใจ		F	p-value
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุน	12	4.09	0.39	.064	.938
กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ	21	4.12	0.29		
กลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน	52	4.08	0.42		

**ส่วนที่ 3 ผลการประเมินระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ**

**3.1 ผลการประเมินระดับความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ**

กลุ่มผู้รับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.01) คิดเป็นร้อยละ 80.21

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนรองรับความต้องการในการป้องกันโรคของประเทศ และสถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการและบริหารจัดการงานด้านวัคซีนอย่างมีส่วนร่วมและเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่งผลให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ= 4.11) รองลงมา คือ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านวัคซีนของประเทศให้รองรับภารกิจความมั่นคงด้านวัคซีนได้อย่างเหมาะสม และการพัฒนาระบบและบริหารจัดการงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคให้มีประสิทธิภาพทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย=4.07, 4.06 ตามลำดับ) โดยมีค่าคะแนนความคาดหวังต่ำที่สุดในประเด็นเมื่อนี้ถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการให้ประชาชนทุกคนในประเทศไทยได้เข้าถึงการป้องกันโรคด้วยวัคซีนที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงเป็นธรรมชาติ ท่านคาดหวังให้ประชาชนนี้ถึงสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (ค่าเฉลี่ย=3.87) ดังรายละเอียดในตารางที่ 15

**ตารางที่ 15** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความคาดหวังรายข้อ

ประเด็นความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวัง (S.D.) (n= 85 )	ร้อยละความคาดหวัง	การแปลผลระดับความคาดหวัง
1. ความคาดหวังต่อการบริการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ			
1.1 การพัฒนาระบบและบริหารจัดการงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคให้มีประสิทธิภาพทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน	4.06 (0.93)	81.18	ระดับมาก



**ตารางที่ 15** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความคาดหวังรายชื่อ (ต่อ)

ประเด็นความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวัง (S.D.) (n= 85 )	ร้อยละ ความ คาดหวัง	การแปลผล ระดับความ คาดหวัง
1.2 การส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนรองรับความต้องการในการป้องกันโรคของประเทศ	4.11 (0.77)	82.12	ระดับมาก
1.3 การส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมวัคซีนภายในประเทศให้มีความเข้มแข็งและส่งออกได้	3.99 (0.93)	79.76	ระดับมาก
1.4 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านวัคซีนของประเทศให้รองรับภารกิจความมั่นคงด้านวัคซีนได้อย่างเหมาะสม	4.07 (0.94)	81.41	ระดับมาก
1.5 การเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรภาคีเครือข่ายด้านวัคซีนของประเทศ	3.96 (0.92)	79.29	ระดับมาก
2. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญ ในการบูรณาการและบริหารจัดการงานด้านวัคซีนอย่างมีส่วนร่วมและเกิดผลสัมฤทธิ์ส่งผลให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน	4.11 (0.90)	82.12	ระดับมาก
3. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่ยึดหลักความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	4.02 (0.80)	80.47	ระดับมาก
4. เมื่อนึกถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการให้ประชาชนทุกคนในประเทศไทยได้เข้าถึงการป้องกันโรคด้วยวัคซีนที่มีคุณภาพ อย่างทั่วถึงเป็นธรรม ท่านคาดหวังให้ประชาชนนึกถึงสถาบันวัคซีนแห่งชาติ	3.87 (0.72)	77.41	ระดับมาก
5. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ จนมีระบบงานที่ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว	3.94 (0.73)	78.82	ระดับมาก
6. ช่องทางการสื่อสารมีประสิทธิภาพ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	3.98 (0.80)	79.53	ระดับมาก
<b>ความคาดหวังในภาพรวม</b>	<b>4.01 (0.74)</b>	<b>80.21</b>	<b>ระดับมาก</b>

หมายเหตุ: ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก, 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

### 3.2 ผลการประเมินระดับความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกรายกลุ่มผู้รับบริการ

ในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการกลุ่มสนับสนุน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติสูงสุด (ค่าเฉลี่ย=4.18) รองลงมา คือ ผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน และผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ (มีค่าเฉลี่ย=4.07, 3.77 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้รับบริการกลุ่มสนับสนุน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในประเด็นสถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการและบริหารจัดการงานด้านวัคซีนอย่างมีส่วนร่วมและเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่งผลให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน (ค่าเฉลี่ย=4.50) และต่ำที่สุดในประเด็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านวัคซีนของประเทศให้รองรับภารกิจความมั่นคงด้านวัคซีนได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=3.83)

ผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในประเด็นสถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการและบริหารจัดการงานด้านวัคซีนอย่างมีส่วนร่วมและเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่งผลให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน (ค่าเฉลี่ย=3.92) และต่ำที่สุดในประเด็นเมื่อนี้ถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการ ให้ประชาชนทุกคนในประเทศไทยได้เข้าถึงการป้องกันโรคด้วยวัคซีนที่มีคุณภาพ อย่างทั่วถึงเป็นธรรม ท่านคาดหวังให้ประชาชนนึกถึงสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (ค่าเฉลี่ย=3.42)

ผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในประเด็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านวัคซีนของประเทศให้รองรับภารกิจความมั่นคงด้านวัคซีนได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=4.19) และต่ำที่สุดในประเด็นสถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ จนมีระบบงานที่ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.90) ดังรายละเอียดในตารางที่ 16

**ตารางที่ 16** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ตามกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกตามประเด็นความคาดหวังรายชื่อ

ประเด็นความคาดหวัง	ผู้รับบริการกลุ่มสนับสนุนทุน (n=12 )		ผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการ สำคัญตามนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์ความมั่นคง ด้านวัคซีนแห่งชาติ (n= 21)		ผู้รับบริการกลุ่มเครือข่าย การทำงานด้านวัคซีน (n=52 )	
	ค่าเฉลี่ยคะแนน ความคาดหวัง (S.D.)	ร้อยละ ความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยคะแนน ความคาดหวัง (S.D.)	ร้อยละ ความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยคะแนน ความคาดหวัง (S.D.)	ร้อยละ ความ คาดหวัง
1. ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ						
1.1 การพัฒนาระบบ และบริหารจัดการงาน สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ให้มีประสิทธิภาพทั้งใน ภาวะปกติและภาวะ ฉุกเฉิน	4.25 (0.87)	85.00	3.81 (0.87)	76.19	4.12 (0.96)	82.31
1.2 การส่งเสริมและ สนับสนุนการวิจัย พัฒนาและการผลิต วัคซีนรองรับความ ต้องการในการป้องกัน โรคของประเทศ	4.49 (0.52)	89.80	3.90 (0.77)	78.10	4.10 (0.80)	81.92
1.3 การส่งเสริมและ สนับสนุนอุตสาหกรรม วัคซีนภายในประเทศ ให้มีความเข้มแข็งและ ส่งออกได้	4.25 (0.87)	85.00	3.90 (0.77)	78.10	3.96 (1.01)	79.23
1.4 การพัฒนาศักยภาพ บุคลากรและโครงสร้าง พื้นฐานด้านวัคซีนของ ประเทศให้รองรับ ภารกิจความมั่นคงด้าน วัคซีนได้อย่างเหมาะสม	3.83 (0.94)	76.67	3.90 (0.77)	78.10	4.19 (0.99)	83.85
1.5 การเสริมสร้างขีด ความสามารถของ องค์กรภาคีเครือข่าย ด้านวัคซีนของประเทศ	4.08 (0.79)	81.67	3.62 (0.74)	72.38	4.08 (0.99)	81.54
2. สถาบันวัคซีน แห่งชาติเป็นองค์กร ที่มีบทบาทสำคัญใน การบูรณาการและ บริหารจัดการงานด้าน	4.50 (0.52)	90.00	3.92 (0.77)	78.40	4.10 (1.00)	81.92

**ตารางที่ 16** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ตามกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกตามประเด็นความคาดหวังรายชื่อ (ต่อ)

ประเด็นความคาดหวัง	ผู้รับบริการกลุ่มสนับสนุนทุน (n=12 )		ผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการ สำคัญตามนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์ความมั่นคง ด้านวัคซีนแห่งชาติ (n= 21)		ผู้รับบริการกลุ่มเครือข่าย การทำงานด้านวัคซีน (n=52 )	
	ค่าเฉลี่ยคะแนน ความคาดหวัง (S.D.)	ร้อยละ ความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยคะแนน ความคาดหวัง (S.D.)	ร้อยละ ความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยคะแนน ความคาดหวัง (S.D.)	ร้อยละ ความ คาดหวัง
วัคซีนอย่างมีส่วนร่วม และเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่งผลให้ประเทศ มีความมั่นคงด้านวัคซีน						
3. สถาบันวัคซีนแห่งชาติ เป็นองค์กรที่ยึดหลัก ความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงาน	4.33 (0.49)	86.67	3.62 (0.74)	72.38	4.12 (0.83 )	82.31
4. เมื่อนึกถึงความสำเร็จ ในการบริหารจัดการ ให้ ประชาชนทุกคนใน ประเทศไทยได้เข้าถึง การป้องกันโรคด้วย วัคซีนที่มีคุณภาพ อย่าง ทั่วถึงเป็นธรรม ท่าน คาดหวังให้ประชาชนนึก ถึงสถาบันวัคซีนแห่งชาติ	4.00 (0.35)	80.00	3.42 (0.68)	68.57	4.02 (0.75)	80.38
5. สถาบันวัคซีน แห่งชาติ เป็นหน่วยงาน ที่นำเทคโนโลยีมา ประยุกต์ใช้ จนมี ระบบงานที่ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว	4.17 (0.39)	83.33	3.90 (0.70)	78.10	3.90 (0.80)	78.10
6. ช่องทางการสื่อสารมี ประสิทธิภาพ มีการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร อย่างต่อเนื่อง ข้อมูลมี ความถูกต้องน่าเชื่อถือ	3.92 (0.67)	78.33	3.71 (0.78)	74.29	4.10 (0.82)	81.92
<b>ความคาดหวัง ในภาพรวม</b>	<b>4.18 (0.53)</b>	<b>83.67</b>	<b>3.77 (0.64)</b>	<b>75.43</b>	<b>4.07 (0.81)</b>	<b>81.35</b>

หมายเหตุ: ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก, 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

### 3.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่ากลุ่มผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุน กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ และกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

บริการตามภารกิจของผู้รับบริการ	จำนวน	คะแนนความคาดหวัง		F	p-value
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุน	12	4.18	0.53	1.591	.210
กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ	21	3.77	0.64		
กลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน	52	4.07	0.81		

### ส่วนที่ 4 ผลการประเมินระดับความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานตามกลุ่มภารกิจของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

#### 4.1 ผลการประเมินระดับความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.62) คิดเป็นร้อยละ 72.33

เมื่อพิจารณาประเด็นความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุน พบว่า การรับสมัครวิธีการขอรับทุน และการพิจารณาผู้ได้รับทุน มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=3.75) โดยที่การแจ้งผล จัดทำสัญญา และการติดตามผลการสนับสนุนทุน มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย=3.50) ดังรายละเอียดในตารางที่ 18

**ตารางที่ 18** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุน  
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความเหมาะสมรายชื่อ

ประเด็นความเหมาะสมต่อ การดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความเหมาะสม (S.D.) (n= 12 )	ร้อยละ ความ เหมาะสม	การแปลผล ระดับความ เหมาะสม
1. การประชาสัมพันธ์การสนับสนุนทุน กำหนดการรับสมัครทุน	3.58 (0.51)	71.67	ระดับมาก
2. การรับสมัคร วิธีการขอรับทุน	3.75 (0.45)	75.00	ระดับมาก
3. การพิจารณาผู้ได้รับทุน	3.75 (0.45)	75.00	ระดับมาก
4. การแจ้งผล จัดทำสัญญา	3.50 (0.52)	70.00	ระดับมาก
5. การติดตามผลการสนับสนุนทุน	3.50 (0.52)	70.00	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.62 (0.40)</b>	<b>72.33</b>	<b>ระดับมาก</b>

หมายเหตุ: ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก, 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

#### 4.2 ผลการประเมินระดับความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญ ตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.81) คิดเป็นร้อยละ 76.19

เมื่อพิจารณาประเด็นความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ พบว่าการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการสนับสนุนการบริหารทรัพยากรด้านวัคซีนของประเทศ มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=3.95) โดยที่การสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการพัฒนาวัคซีนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย=3.52) ดังรายละเอียดในตารางที่ 19

**ตารางที่ 19** ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความเหมาะสมรายชื่อ

ประเด็นเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์	ค่าเฉลี่ยคะแนนความเหมาะสม (S.D.) (n= 21 )	ร้อยละความเหมาะสม	การแปลผลระดับความเหมาะสม
1. การสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการพัฒนาวัคซีน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้	3.52 (0.51)	70.48	ระดับมาก
2. การขับเคลื่อนการดำเนินงานของเครือข่ายการวิจัยสู่การผลิตวัคซีน	3.81 (0.87)	76.19	ระดับมาก
3. ความสามารถในการประสานความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้ามาร่วมดำเนินการสนับสนุนต่าง ๆ	3.71 (0.64)	74.29	ระดับมาก ระดับมาก
4. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการจัดการวัคซีนให้มีความเพียงพอและต่อเนื่อง	3.86 (0.79)	77.14	ระดับมาก
5. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการสนับสนุนการวิจัยพัฒนาวัคซีนเพื่อต่อยอดสู่การผลิต	3.90 (0.89)	78.10	ระดับมาก
6. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการสนับสนุนอุตสาหกรรมวัคซีนในประเทศ	3.90 (0.89)	78.10	ระดับมาก
7. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการสนับสนุนการบริหารทรัพยากรด้านวัคซีนของประเทศ	3.95 (0.74)	79.05	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.81 (0.70)</b>	<b>76.19</b>	<b>ระดับมาก</b>

**หมายเหตุ:** ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก, 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

#### 4.3 ผลการประเมินระดับความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

กลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่อการดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.79) คิดเป็นร้อยละ 75.71

เมื่อพิจารณาประเด็นความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ พบว่าการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีน มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.02) โดยที่ด้านการสนับสนุนการใช้ และการประกันคุณภาพวัคซีน มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย=3.62) ดังรายละเอียดในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับการดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความเหมาะสมรายชื่อ

ประเด็นเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์	ค่าเฉลี่ยคะแนนความเหมาะสม (S.D.) (n= 52 )	ร้อยละความเหมาะสม	การแปลผลระดับความเหมาะสม
1. ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีน	4.02 (0.75)	80.38	ระดับมาก
2. ด้านการสนับสนุนการผลิต และการนำเข้าวัคซีน	3.63 (0.82)	72.69	ระดับมาก
3. ด้านการสนับสนุนการใช้ และการประกันคุณภาพวัคซีน	3.62 (0.72)	72.31	ระดับมาก
4. ด้านเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศในกรอบงาน ASEAN Vaccine Security and Self-Reliance	3.83 (1.18)	76.54	ระดับมาก
5. ด้านงานบริการการพัฒนาศักยภาพบุคคลากรโดยการฝึกอบรม	3.88 (0.83)	77.69	ระดับมาก
6. ด้านงานบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านวัคซีน	3.73 (0.93)	74.62	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.79 (0.77)</b>	<b>75.71</b>	<b>ระดับมาก</b>

หมายเหตุ: ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก, 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

## ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าคะแนนความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.595 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงความพึงพอใจก็จะสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความพึงพอใจ ( $X_1$ ) และความคาดหวัง ( $X_2$ ) ของผู้รับบริการ

คะแนน	( $X_1$ )	( $X_2$ )
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ( $X_1$ )	1.000	0.595**
ความคาดหวังผู้รับบริการ ( $X_2$ )	0.595**	1.000

P-value < 0.01



## ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา ปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา ปรับปรุงงาน และคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ดังนี้

1. ข้อเสนอต่อการดำเนินงานสนับสนุน  
  - ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารการสนับสนุนให้มากขึ้น
  - ควรให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
2. การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร  
  - ควรเพิ่มการสื่อสารสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เห็นถึงพันธกิจที่ชัดเจนมากขึ้น
  - ควรพัฒนาด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับภาคียุทธศาสตร์อย่างสม่ำเสมอ
  - ควรเป็นหน่วยงานในการประสานงานและมีอำนาจพอที่จะเป็นตัวกลางในการประสานงานและสื่อสารกับหน่วยงานของรัฐฯ และเอกชนโดยไม่ยึดกับระบบราชการเกินไป
  - ควรมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การสนับสนุนด้านต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรมและสม่ำเสมอผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายมากขึ้น
3. ด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์  
  - ต้องลดบทบาทของการทำงานแบบราชการ อยากรให้ทำงานส่งเสริมภาคเอกชนอย่างจริงจังในการพัฒนาและการวิจัย
  - ควรมีการทำงานเชิงรุกมากขึ้นและสร้างการมีส่วนร่วมกับนักวิชาการด้านวัคซีน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการรับรู้และเข้าใจว่าประเทศควรจะพัฒนาและวิจัยวัคซีนไปในแนวทางใด

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 และเพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

การประเมินผลครั้งนี้เป็นการสำรวจเชิงตัดขวาง (Cross-Sectional Study Design) เก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ โดยการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการจัดการเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ กำหนดวิธีดำเนินงาน ตามขอบเขตของการทำงานตามวัตถุประสงค์ และขอบเขตด้านวิธีการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลนำมาวิเคราะห์ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 85 ตัวอย่าง ด้วยการตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โพรเซสซี และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ สามารถสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### สรุปผลการประเมิน

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.76 และเพศหญิง ร้อยละ 48.24 มีอายุเฉลี่ย 45.61 ปี โดยมีอายุต่ำสุด 29 ปี และอายุสูงสุด 60 ปี มีระดับการศึกษาที่จบสูงสุด คือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 74.12 ประเภทของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุน ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 50.00 ประเภทของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานสถาบันอุดมศึกษา ร้อยละ 71.43 และประเภทของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานวัคซีน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวิจัยและพัฒนาวัคซีน ร้อยละ 38.46

ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติผ่านช่องทาง E-Mail มากที่สุด 85.88 รองลงมา คือ ติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน โทรศัพท์ หนังสือราชการ Web Site สื่อออนไลน์ และเจ้าหน้าที่ให้บริการเชิงรุกในพื้นที่ ร้อยละ 75.29, 72.94, 68.24, 52.94, 34.12, 21.18 ตามลำดับ

##### ส่วนที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้าน รายข้อของประเด็นความพึงพอใจ

2.1.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้านตามประเด็นความพึงพอใจ

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.09) คิดเป็นร้อยละ 81.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.16) รองลงมา คือ ด้านผลการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.14) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.07) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย=4.02) และด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย=3.99) ตามลำดับ

### 2.1.2 ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายข้อ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน และขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย=4.36 เท่ากัน) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม และข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีน เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.87 เท่ากัน)

และผลการประเมินรายข้อในแต่ละด้านของประเด็นความพึงพอใจ พบว่า

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย=4.36) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.00 เท่ากัน)

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย=4.36) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.92)

3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.15) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย=3.91)

4) ด้านผลการให้บริการ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และองค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย=4.31 เท่ากัน) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=3.87)

5) ด้านระบบสารสนเทศ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.11) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนแห่งชาติเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.87)

## 2.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้าน รายข้อของประเด็นความพึงพอใจ

### 2.2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้านตามประเด็นความพึงพอใจ

ในภาพรวมของงานบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.09) คิดเป็นร้อยละ 81.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านผลการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.35) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(ค่าเฉลี่ย=4.27) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=3.88) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย=3.87) และด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย=3.85) ตามลำดับ

## 2.2.2 ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายชื่อ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนเป็นรายชื่อ พบว่าชื่อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย=4.67) ส่วนชื่อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=3.33)

และผลการประเมินรายชื่อในแต่ละด้านของประเด็นความพึงพอใจ พบว่า

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ พบว่าชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย=4.50) ส่วนชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.83)

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่าชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย=4.50) ส่วนชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=3.33)

3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.00 เท่ากัน) ส่วนชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย=3.58)

4) ด้านผลการให้บริการ พบว่าชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความคุ้มค่าในการเข้าร่วมกิจกรรมกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (ค่าเฉลี่ย=4.59) ส่วนชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย=4.67) ส่วนชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=3.92)

5) ด้านระบบสารสนเทศ พบว่าชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.95) ส่วนชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ เป็นปัจจุบัน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย=3.71)

## 2.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้าน รายชื่อของประเด็นความพึงพอใจ

### 2.3.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้านตามประเด็นความพึงพอใจ

ในภาพรวมงานบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.12) คิดเป็นร้อยละ 82.31

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.24) ด้านรองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.14)

ด้านผลการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.11) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย=4.05) และด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย=4.00) ตามลำดับ

### 2.3.2 ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายชื่อ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายชื่อ พบว่าชื่อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย=4.57) ส่วนชื่อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย=3.67)

และผลการประเมินรายชื่อในแต่ละด้านของประเด็นความพึงพอใจ พบว่า

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ พบว่าชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย=4.33) ส่วนชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.00)

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่าชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย=4.57) ส่วนชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.95)

3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.29) ส่วนชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย=3.67)

4) ด้านผลการให้บริการ พบว่าชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย=4.38) ส่วนชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=3.76)

5) ด้านระบบสารสนเทศ พบว่าชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เว็บไซต์สถาบันวัคซีนแห่งชาติใช้งานง่าย มีความสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย=4.24) ส่วนชื่อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=3.89)

## 2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้าน รายชื่อของประเด็นความพึงพอใจ

### 2.4.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในภาพรวม รายด้านตามประเด็นความพึงพอใจ

ในภาพรวมของงานบริการ ผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.08) คิดเป็นร้อยละ 81.59

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.14) รองลงมา คือ ด้านผลการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.10) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.05) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย=4.05) และด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย=4.01) ตามลำดับ

#### 2.4.2 ค่าเฉลี่ยคะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายข้อ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย=4.38) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนแห่งชาติเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.87 เท่ากัน)

และผลการประเมินรายข้อในแต่ละด้านของประเด็นความพึงพอใจ พบว่า

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย=4.38) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=3.90)

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย=4.25) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย=3.90)

3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.19) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย=3.87)

4) ด้านผลการให้บริการ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย=4.25) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=3.90)

5) ด้านระบบสารสนเทศ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.25) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนแห่งชาติเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.87)

#### 2.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่ากลุ่มผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุน กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ และกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

#### ส่วนที่ 3 ผลการประเมินระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

##### 3.1 ผลการประเมินระดับความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

กลุ่มผู้รับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.01) คิดเป็นร้อยละ 80.21

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนรองรับความต้องการในการป้องกันโรคของ

ประเทศ และสถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการและบริหารจัดการงานด้านวัคซีนอย่างมีส่วนร่วมและเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่งผลให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ= 4.11) รองลงมา คือ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านวัคซีนของประเทศให้รองรับภารกิจความมั่นคงด้านวัคซีนได้อย่างเหมาะสม และการพัฒนาระบบและบริหารจัดการงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคให้มีประสิทธิภาพทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย=4.07, 4.06 ตามลำดับ) โดยมีค่าคะแนนความคาดหวังต่ำที่สุดในประเด็นเมื่อนึกถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการให้ประชาชนทุกคนในประเทศไทยได้เข้าถึงการป้องกันโรคด้วยวัคซีนที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงเป็นธรรม ท่านคาดหวังให้ประชาชนนึกถึงสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (ค่าเฉลี่ย=3.87)

### 3.2 ผลการประเมินระดับความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกรายกลุ่มผู้รับบริการ

ในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการกลุ่มสนับสนุน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.18) รองลงมา คือ ผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน และผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ (มีค่าเฉลี่ยเท่า=4.07, 3.77 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้รับบริการกลุ่มสนับสนุน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในประเด็นสถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการและบริหารจัดการงานด้านวัคซีนอย่างมีส่วนร่วมและเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่งผลให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน (ค่าเฉลี่ย=4.50) และต่ำที่สุดในประเด็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านวัคซีนของประเทศให้รองรับภารกิจความมั่นคงด้านวัคซีนได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=3.83)

ผู้รับบริการกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในประเด็นสถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการและบริหารจัดการงานด้านวัคซีนอย่างมีส่วนร่วมและเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่งผลให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน (ค่าเฉลี่ย=3.92) และต่ำที่สุดในประเด็นเมื่อนึกถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการให้ประชาชนทุกคนในประเทศไทยได้เข้าถึงการป้องกันโรคด้วยวัคซีนที่มีคุณภาพ อย่างทั่วถึงเป็นธรรม ท่านคาดหวังให้ประชาชนนึกถึงสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (ค่าเฉลี่ย=3.42)

ผู้รับบริการกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในประเด็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านวัคซีนของประเทศให้รองรับภารกิจความมั่นคงด้านวัคซีนได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=4.19) และต่ำที่สุดในประเด็นสถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ จนมีระบบงานที่ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.90)

### 3.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่ากลุ่มผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุน กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ และกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกัน

#### ส่วนที่ 4 ผลการประเมินระดับความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานตามกลุ่มภารกิจของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

##### 4.1 ผลการประเมินระดับความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.62) คิดเป็นร้อยละ 72.33

เมื่อพิจารณาประเด็นความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุน พบว่า การรับสมัครวิธีการขอรับทุน และการพิจารณาผู้ได้รับทุน มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=3.75) โดยที่การแจ้งผล จัดทำสัญญา และการติดตามผลการสนับสนุนทุน มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย=3.50)

##### 4.2 ผลการประเมินระดับความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

กลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.81) คิดเป็นร้อยละ 76.19

เมื่อพิจารณาประเด็นความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ พบว่าการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการสนับสนุนการบริหารทรัพยากรด้านวัคซีนของประเทศ มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=3.95) โดยที่การสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการพัฒนาวัคซีนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย=3.52)

##### 4.3 ผลการประเมินระดับความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

กลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่อการดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.79) คิดเป็นร้อยละ 75.71

เมื่อพิจารณาประเด็นความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ พบว่าการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีน มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.02) โดยที่ด้านการสนับสนุนการใช้ และการประกันคุณภาพวัคซีน มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย=3.62)

#### ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าคะแนนความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.595 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา ปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา ปรับปรุงงาน และคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ดังนี้



1. ข้อเสนอต่อการดำเนินงานสนับสนุนทุน
  - ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารการสนับสนุนทุนให้มากขึ้น
  - ควรให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
2. การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร
  - ควรเพิ่มการสื่อสารสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เห็นถึงพันธกิจที่ชัดเจนมากขึ้น
  - ควรพัฒนาด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับภาคียุทธศาสตร์อย่างสม่ำเสมอ
  - ควรเป็นหน่วยงานในการประสานงานและมีอำนาจพอที่จะเป็นตัวกลางในการประสานงานและสื่อสารกับหน่วยงานของรัฐฯ และเอกชนโดยไม่ยึดกับระบบราชการเกินไป
  - ควรมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การสนับสนุนด้านต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรมและสม่ำเสมอผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายมากขึ้น
3. ด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์
  - ต้องลดบทบาทของการทำงานแบบราชการ อยากรให้ทำงานส่งเสริมภาคเอกชนอย่างจริงจังในการพัฒนาและการวิจัย
  - ควรมีการทำงานเชิงรุกมากขึ้นและสร้างการมีส่วนร่วมกับนักวิชาการด้านวัคซีน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการรับรู้และเข้าใจว่าประเทศควรที่จะพัฒนาและวิจัยวัคซีนไปในแนวทางใด

### ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ และให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา ปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการนั้น มีข้อเสนอแนะต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ที่ควรนำไปพิจารณา ดังต่อไปนี้

1. จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ที่พบว่าด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย=3.99) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย=4.02) ซึ่งมีความใกล้เคียงกันกับด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.07) ดังนั้น สถาบันวัคซีนแห่งชาติจึงควรมีการยกระดับที่นำไปสู่การพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ และให้สามารถเชื่อมโยงนำไปสู่การพัฒนาในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายชื่อในด้านระบบสารสนเทศ ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ความพอเพียงของข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ประเด็นเหล่านี้จึงเป็นประเด็นที่สถาบันฯควรให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร

2. จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.09) คิดเป็นร้อยละ 81.80 ซึ่งยังมีประเด็นที่สามารถยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เพิ่มมากขึ้นได้ และจากผลการประเมินรายชื่อในแต่ละด้านของประเด็นความพึงพอใจ พบว่าในแต่ละด้านจะมีข้อที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ดังนั้น จึงควรหยิบยกประเด็นดังกล่าวมาพัฒนาเพื่อยกระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ เน้นด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรมีการทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ควรปรับปรุงให้เหลือขั้นตอนที่จำเป็นและสร้างคุณค่าต่อการส่งมอบบริการให้สูงขึ้น โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร การสร้างช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เน้นช่องทางที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละประเภทให้สามารถเข้าถึงง่าย เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มีความทันสมัย นำไปสู่การเข้าถึงบริการได้อย่างกว้างขวาง และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่

4) ด้านผลการให้บริการ เน้นการจัดทำเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน และเหมาะสมต่อการขับเคลื่อนงานในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์

3. จากผลการประเมินความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ พบว่าข้อที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงที่สุดในการให้สถาบันวัคซีนแห่งชาติได้แสดงบทบาทการปฏิบัติงาน คือ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนรองรับความต้องการในการป้องกันโรคของประเทศ และคาดหวังให้สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการและบริหารจัดการงานด้านวัคซีนอย่างมีส่วนร่วมและเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่งผลให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ=4.11) รองลงมา คือ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านวัคซีนของประเทศให้รองรับภารกิจความมั่นคงด้านวัคซีนได้อย่างเหมาะสม และการพัฒนาระบบและบริหารจัดการงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคให้มีประสิทธิภาพทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย=4.07, 4.06 ตามลำดับ) ดังนั้น ทางสถาบันวัคซีนแห่งชาติจึงควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน และสื่อสารทั้งผลงานและภาพลักษณ์ขององค์กรให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปได้ทราบอย่างทั่วถึง เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ

4. จากผลการประเมินระดับความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานตามกลุ่มภารกิจของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุน การดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติในบางประเด็นที่ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ ซึ่งประเด็นเหล่านี้ควรได้รับการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาให้ดีขึ้นในระยะต่อไป เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ดังนี้

1) การดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุน โดยเฉพาะในประเด็นการแจ้งผล จัดทำสัญญา การติดตามผลการสนับสนุนทุน รวมถึงการให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

2) การดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะในประเด็นการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการพัฒนาวัคซีนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3) การดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน โดยเฉพาะในประเด็นด้านการสนับสนุนการใช้และการประกันคุณภาพวัคซีน รวมทั้งด้านการสนับสนุนการผลิต และการนำเข้าวัคซีน

## บรรณานุกรม

- ปธาน สุวรรณมงคล. (2559). *การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัทแก่นจันทร์การพิมพ์ จำกัด.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สถาบันวัคซีนแห่งชาติ. (2562). *รายงานผลการดำเนินงาน ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562*. <http://nvi.go.th/index.php/blog/2020/01/annualReport2562>. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2563
- สถาบันวัคซีนแห่งชาติ. (2563). *รายงานผลการดำเนินงานด้านภารกิจหลักไตรมาส 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563*. เอกสารอัดสำเนา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. [https://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=4&content\\_id=153](https://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153) . สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2563
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). *ชุดคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรพรินติ้ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). (2557). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2558*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัทวิชั่น พรินท์แอนด์มีเดีย จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). *ชุดคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรพรินติ้ง.
- สมิต สัจฉกร. (2546) *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- Best, J. W., & Kahn, J. V. (2003). *Research in education*. (9th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Cohen, J. 1977. *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Rev ed. New York: Academic Press.

## ภาคผนวก

1. แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุน)
2. แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (กลุ่มโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์)
3. แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (กลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน)
4. Service Satisfaction Survey for the National Institute of Vaccines for the Annual Budget of 2020 (Vaccine Network Group)  
(ใช้สอบถาม กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศในกรอบงาน ASEAN Vaccine Security and Self-Reliance: AVSSR)
5. ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

**การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563  
(กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุน)**

**คำชี้แจง**

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูล/ความคิดเห็นของท่าน

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ .....ปี (ใส่ตัวเลขตามอายุจริง มากกว่า 6 เดือนให้ปัดเป็น 1 ปี)
3. ระดับการศึกษา  1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  3. ปริญญาโท  
 4. ปริญญาเอก  5. อื่น ๆ (ระบุ) .....
4. ประเภทกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการ (กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุน)
1. หน่วยงานภาครัฐ  2 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
3. สมาคม/ชมรม  4. สถาบันอุดมศึกษา
5. หน่วยงานภาคธุรกิจเอกชน/สถานประกอบการ (ระบุ) .....
6. อื่น ๆ (ระบุ) .....

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ**

1. ประเภทบริการที่ท่านได้รับ หรือการได้เข้าร่วมกิจกรรมกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในปีงบประมาณ 2563 มีอะไรบ้าง (ตอบได้หลายข้อตามกิจกรรมที่เข้าร่วม)
  - 1.1 งานบริการด้านวิจัยและพัฒนา โดยเป็นผู้ได้รับการสนับสนุน (ระบุ)
    - 1.1.1 การสนับสนุนทุนวิจัย
    - 1.1.2 การสนับสนุนทุนดำเนินการ
    - 1.1.3 การสนับสนุนทุนศึกษาต่อ
  - 1.2 งานบริการอื่น ๆ ที่ได้รับจากสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในปีงบประมาณ 2563 (ถ้ามี โปรดระบุกิจกรรมที่เข้าร่วม)
- 
2. ท่านติดต่อประสานงานกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้หลายข้อ)
    - 1. โทรศัพท์  2. หนังสือราชการ  3. ติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน
    - 4. E-Mail  5. Web Site  6. เจ้าหน้าที่ให้บริการเชิงรุกในพื้นที่
    - 7. สื่อออนไลน์ (Social Media) ระบุ ๆ .....
  3. ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในระดับใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1.1 มีความรู้ และทักษะความชำนาญในการให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.2 ความสามารถในการบริหารจัดการให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้					
1.3 ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน					
1.4 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
1.5 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
1.6 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค					
1.7 ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ					
1.8 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
<b>2. ด้านขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน</b>					
2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ					
2.5 มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ					
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>					
3.1 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย					
3.2 มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง					
3.3 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย					
3.4 ความเพียงพอของช่องทางในการขอรับบริการ					
3.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
<b>4. ด้านผลการให้บริการ และประโยชน์ที่ได้รับ</b>					
4.1 มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม					
4.2 การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง					
4.3 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้					
4.5 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง					
4.6 ความคุ้มค่าในการเข้าร่วมกิจกรรมกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ					
<b>5. ด้านระบบสารสนเทศ</b>					
5.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
5.2 ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนแห่งชาติเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว					
5.3 ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ เป็นปัจจุบัน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
5.4 เว็บไซต์สถาบันวัคซีนแห่งชาติใช้งานง่าย มีความสวยงาม ทันสมัย					

### ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ท่านมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานเชิงนโยบายของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในระดับใด

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความคาดหวังต่อการกิจการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ					
1.1 การพัฒนาระบบและบริหารจัดการงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคให้มีประสิทธิภาพทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน					
1.2 การส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนรองรับความต้องการในการป้องกันโรคของประเทศ					
1.3 การส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมวัคซีนภายในประเทศให้มีความเข้มแข็งและส่งออกได้					
1.4 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านวัคซีนของประเทศให้รองรับภารกิจความมั่นคงด้านวัคซีนได้อย่างเหมาะสม					
1.5 การเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรภาคีเครือข่ายด้านวัคซีนของประเทศ					
2. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญ ในการบูรณาการและบริหารจัดการงานด้านวัคซีนอย่างมีส่วนร่วมและเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่งผลให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน					
3. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่ยึดหลักความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน					
4. เมื่อนี้ก็ถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการ ให้ประชาชนทุกคนในประเทศไทยได้เข้าถึงการป้องกันโรคด้วยวัคซีนที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงเป็นธรรม ท่านคาดหวังให้ประชาชนนึกถึงสถาบันวัคซีนแห่งชาติ					
5. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ จนมีระบบงานที่ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว					
6. ช่องทางการสื่อสารมีประสิทธิภาพ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ					

### ส่วนที่ 4 ความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุน

ขอให้ท่านประเมินความเหมาะสมต่อการดำเนินงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในประเด็นต่อไปนี้

การดำเนินงาน	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์การสนับสนุนทุน กำหนดการรับสมัครทุน					
2. การรับสมัคร วิธีการขอรับทุน					
3. การพิจารณาผู้ได้รับทุน					
4. การแจ้งผล จัดทำสัญญา					
5. การติดตามผลการสนับสนุนทุน					

.....

**ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการบริการของสถาบันวัดจีนแห่งชาติ**

1. ข้อเสนอแนะต่อการยกระดับการดำเนินงานบริการของสถาบันวัดจีนแห่งชาติ ในด้านการสนับสนุนของสถาบันวัดจีนแห่งชาติ

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะต่อการยกระดับการดำเนินงานบริการของสถาบันวัดจีนแห่งชาติ ในด้านงานบริการอื่น ๆ ของสถาบันวัดจีนแห่งชาติ

.....

.....

.....



**การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563  
(กลุ่มโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์)**

**คำชี้แจง**

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูล/ความคิดเห็นของท่าน

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ .....ปี (ใส่ตัวเลขตามอายุจริง มากกว่า 6 เดือนให้ปัดเป็น 1 ปี)
3. ระดับการศึกษา  1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  3. ปริญญาโท  
 4. ปริญญาเอก  5. อื่น ๆ (ระบุ) .....
4. ประเภทกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการ (กลุ่มโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์)
1. หน่วยงานภาครัฐ  2 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
3. สมาคม/ชมรม  4. สถาบันอุดมศึกษา
5. หน่วยงานภาคธุรกิจเอกชน /สถานประกอบการ (ระบุ) .....
6. อื่น ๆ (ระบุ) .....

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ**

1. ประเภทบริการที่ท่านได้รับ หรือการได้เข้าร่วมกิจกรรมกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในปีงบประมาณ 2563 มีอะไรบ้าง (ตอบได้หลายข้อตามกิจกรรมที่เข้าร่วม)
- 1.1 งานบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาวัคซีนในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์
- 1.1 โครงการส่งเสริมการวิจัยพัฒนาวัคซีนเด็งกี  1.2 โครงการส่งเสริมการวิจัยพัฒนาวัคซีนไข้หวัดใหญ่
- 1.3 โครงการส่งเสริมการวิจัยพัฒนาวัคซีนพิษสุนัขบ้า  1.4 โครงการส่งเสริมการวิจัยพัฒนาวัคซีนซิกา
- 1.2 งานบริการอื่น ๆ ที่ได้รับจากสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในปีงบประมาณ 2563 (ถ้ามี โปรดระบุกิจกรรมที่เข้าร่วม)
- .....
2. ท่านติดต่อประสานงานกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้หลายข้อ)
1. โทรศัพท์  2. หนังสือราชการ  3. ติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน
4. E-Mail  5. Web Site  6. เจ้าหน้าที่ให้บริการเชิงรุกในพื้นที่
7. สื่อออนไลน์ (Social Media) ระบุ ๆ .....

3. ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในระดับใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1.1 มีความรู้ และทักษะความชำนาญในการให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.2 ความสามารถในการบริหารจัดการให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.3 ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน					
1.4 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
1.5 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
1.6 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค					
1.7 ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ					
1.8 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
<b>2. ด้านขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน</b>					
2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ					
2.5 มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ					
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>					
3.1 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย					
3.2 มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง					
3.3 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย					
3.4 ความเพียงพอของช่องทางในการขอรับบริการ					
3.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
<b>4. ด้านผลการให้บริการ และประโยชน์ที่ได้รับ</b>					
4.1 มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม					
4.2 การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง					
4.3 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้					
4.5 องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง					
4.6 ความคุ้มค่าในการเข้าร่วมกิจกรรมกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ					
<b>5. ด้านระบบสารสนเทศ</b>					
5.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
5.2 ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนแห่งชาติเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว					
5.3 ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ เป็นปัจจุบัน ตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการ					
5.4 เว็บไซต์สถาบันวัคซีนแห่งชาติใช้งานง่าย มีความสวยงาม ทันสมัย					

### ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ท่านมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานเชิงนโยบายของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในระดับใด

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความคาดหวังต่อการจัดการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ					
1.1 การพัฒนาระบบและบริหารจัดการงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคให้มีประสิทธิภาพทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน					
1.2 การส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนรองรับความต้องการในการป้องกันโรคของประเทศ					
1.3 การส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมวัคซีนภายในประเทศให้มีความเข้มแข็งและส่งออกได้					
1.4 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านวัคซีนของประเทศให้รองรับภารกิจความมั่นคงด้านวัคซีนได้อย่างเหมาะสม					
1.5 การเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรภาคีเครือข่ายด้านวัคซีนของประเทศ					
2. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญ ในการบูรณาการและบริหารจัดการงานด้านวัคซีนอย่างมีส่วนร่วมและเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่งผลให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน					
3. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่ยึดหลักความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน					
4. เมื่อนึกถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการ ให้ประชาชนทุกคนในประเทศไทยได้เข้าถึงการป้องกันโรคด้วยวัคซีนที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงเป็นธรรม ท่านคาดหวังให้ประชาชนนึกถึงสถาบันวัคซีนแห่งชาติ					
5. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ จนมีระบบงานที่ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว					
6. ช่องทางการสื่อสารมีประสิทธิภาพ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ					

**ส่วนที่ 4 ความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์**  
 ขอให้ท่านประเมินความเหมาะสมต่อการดำเนินงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในประเด็นต่อไปนี้

การดำเนินงาน	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการพัฒนาวัคซีนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้					
2. การขับเคลื่อนการดำเนินงานของเครือข่ายการวิจัยสู่การผลิตวัคซีน					
3. ความสามารถในการประสานความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้าร่วมดำเนินการสนับสนุนต่าง ๆ					
4. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการจัดการวัคซีนให้มีความเพียงพอและต่อเนื่อง					
5. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการสนับสนุนการวิจัยพัฒนาวัคซีนเพื่อต่อยอดสู่การผลิต					
6. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการสนับสนุนอุตสาหกรรมวัคซีนในประเทศ					
7. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการสนับสนุนการบริหารทรัพยากรด้านวัคซีนของประเทศ					

**ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ**

1. ข้อเสนอแนะต่อการยกระดับการดำเนินงานบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในด้านการส่งเสริมและพัฒนาวัคซีนในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะต่อการยกระดับการดำเนินงานบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในด้านงานบริการอื่น ๆ ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

.....

.....

.....

.....

**การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563  
(กลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน)**

**คำชี้แจง**

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูล/ความคิดเห็นของท่าน

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ .....ปี (ใส่ตัวเลขตามอายุจริง มากกว่า 6 เดือนให้ปัดเป็น 1 ปี)
3. ระดับการศึกษา  1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  3. ปริญญาโท  
 4. ปริญญาเอก  5. อื่น ๆ (ระบุ) .....
4. ประเภทกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการ (กลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน)  
 1. กลุ่มวิจัยและพัฒนาวัคซีน  2. กลุ่มบริษัทเอกชนที่เป็นผู้ผลิต/นำเข้าวัคซีน  
 3. กลุ่มการใช้และการประกันคุณภาพวัคซีน  
 4. กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศในกรอบงาน ASEAN Vaccine Security and Self-Reliance  
 5. กลุ่มเครือข่าย อื่น ๆ (ระบุ) .....

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ**

1. ประเภทบริการที่ท่านได้รับ หรือการได้เข้าร่วมกิจกรรมกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในปีงบประมาณ 2563 มีอะไรบ้าง (ตอบได้หลายข้อตามกิจกรรมที่เข้าร่วม)

1. งานบริการด้านวิจัยและพัฒนา โดยเป็นผู้ได้รับการสนับสนุนทุน(ระบุ)  
 1.1 กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัย  
 1.2 กลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนดำเนินการ
2. งานบริการด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยการฝึกอบรม (ระบุหลักสูตรที่ได้รับการอบรม)
- .....
3. งานบริการด้านวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านวัคซีน
4. งานบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาวัคซีนในโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์
5. งานบริการอื่น ๆ ที่ได้รับจากสถาบันวัคซีนแห่งชาติในปีงบประมาณ 2563 (ถ้ามี โปรดระบุกิจกรรมที่เข้าร่วม)

2. ท่านติดต่อประสานงานกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้หลายข้อ)

1. โทรศัพท์  2. หนังสือราชการ  3. ติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน
4. E-Mail  5. Web Site  6. เจ้าหน้าที่ให้บริการเชิงรุกในพื้นที่
7. สื่อออนไลน์ (Social Media) ระบุ ๆ .....

3. ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในระดับใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1.1 มีความรู้ และทักษะความชำนาญในการให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.2 ความสามารถในการบริหารจัดการให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้					
1.3 ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน					
1.4 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
1.5 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
1.6 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค					
1.7 ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ					
1.8 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
<b>2. ด้านขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน</b>					
2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ					
2.5 มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ					
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>					
3.1 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย					
3.2 มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง					
3.3 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย					
3.4 ความเพียงพอของช่องทางในการขอรับบริการ					
3.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
<b>4. ด้านผลการให้บริการ และประโยชน์ที่ได้รับ</b>					
4.1 มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม					
4.2 การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง					
4.3 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้					
4.5 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง					
4.6 ความคุ้มค่าในการเข้าร่วมกิจกรรมกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ					
<b>5. ด้านระบบสารสนเทศ</b>					
5.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
5.2 ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว					
5.3 ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ เป็นปัจจุบัน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
5.4 เว็บไซต์สถาบันวัคซีนแห่งชาติใช้งานง่าย มีความสวยงาม ทันสมัย					

### ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ท่านมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานเชิงนโยบายของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในระดับใด

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความคาดหวังต่อภารกิจการทำงานตามยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ					
1.1 การพัฒนาระบบและบริหารจัดการงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคให้มีประสิทธิภาพทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน					
1.2 การส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนรองรับความต้องการในการป้องกันโรคของประเทศ					
1.3 การส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมวัคซีนภายในประเทศให้มีความเข้มแข็งและส่งออกได้					
1.4 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านวัคซีนของประเทศให้รองรับภารกิจความมั่นคงด้านวัคซีนได้อย่างเหมาะสม					
1.5 การเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรภาคีเครือข่ายด้านวัคซีนของประเทศ					
2. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการและบริหารจัดการงานด้านวัคซีนอย่างมีส่วนร่วมและเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่งผลให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน					
3. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่ยึดหลักความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน					
4. เมื่อนึกถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการ ให้ประชาชนทุกคนในประเทศไทยได้เข้าถึงการป้องกันโรคด้วยวัคซีนที่มีคุณภาพ อย่างทั่วถึงเป็นธรรม ท่านคาดหวังให้ประชาชนนึกถึงสถาบันวัคซีนแห่งชาติ					
5. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ จนมีระบบงานที่ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว					
6. ช่องทางการสื่อสารมีประสิทธิภาพ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ					

### ส่วนที่ 4 ความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน

ขอให้ท่านประเมินความเหมาะสมต่อการดำเนินงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในประเด็นต่อไปนี้

การดำเนินงาน	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีน					
2. ด้านการสนับสนุนการผลิต และการนำเข้าวัคซีน					
3. ด้านการสนับสนุนการใช้ และการประกันคุณภาพวัคซีน					
4. ด้านเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศในกรอบงาน ASEAN Vaccine Security and Self-Reliance					

การดำเนินงาน	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านงานบริการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยการฝึกอบรม					
6. ด้านงานบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านวัคซีน					

**ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ**

1. ด้านการสนับสนุนกลุ่มเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีน ได้แก่ การวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีน, การผลิต และการนำเข้าวัคซีน, การใช้และการประกันคุณภาพวัคซีน, เครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ, การพัฒนาศักยภาพบุคลากร, บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านวัคซีน

.....

.....

.....

2. ด้านงานบริการอื่น ๆ ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

.....

.....

.....



**Service Satisfaction Survey for the National Institute of Vaccines  
for the Annual Budget of 2020 (Vaccine Network Group)**

**Explanation**

The objective of this survey was to acknowledge the expectations and satisfaction towards the services of the National Vaccine Institute for the Annual Budget of 2020. Please fill-in the survey according to the truth. The data analysis of this survey will be conducted in the form of an overall picture. Data will be used to improve and develop the effectiveness of the services.

Please put a ✓ in the  that corresponds with the information/your opinion

**Part 1 Personal Information**

1. Gender  1. Male  2. Female
2. Age .....years (Please put down your actual age, but if it's more than six months, then round it up to a year.)
3. Education Level  1. Lower than Bachelor  2. Bachelor  3. Master  
 4. Doctoral  5. Others (Please specify) .....
4. Types of target groups that receive services (Vaccine Network Group)
  - 1. Vaccine research and development group
  - 2. Private companies that produce/import vaccines
  - 3. Vaccine usage and quality assurance group
  - 4. International Cooperation Network for the ASEAN Vaccine Security and Self-Reliance Project Group
  - 5. Other network (Please specify) .....

**Part 2 Satisfaction towards the National Vaccine Institute Services**

1. What are the types of services you received from or activities you participated in that is hosted by the National Vaccine Institute during the 2020 annual budget? (You can tick in more than one box according to the activities that you participated in.)

- 1. Research and development services where you are the recipient of the fund (Specify.)
  - 1.1 Research fund recipient
  - 1.2 Operation fund recipient
- 2. Personnel development training services (Please specify the training course) .....
- 3. Academic services and sharing vaccine technology
- 4. Vaccine promotion and development services in projects important to the policy and strategic plan
- 5. Other services that you received from the National Vaccine Institute during the 2020 Annual Budget (If yes, please specify the activity that you participated in.)

2. What are the channels that you use to communicate with the National Vaccine Institute (NVI)? (You can tick in more than one box.)

- 1. Telephone  2. Official documents  3. Direct communication with the agency
- 4. E-Mail  5. Web Site  6. Proactive service personnel in the area
- 7. Online Media (Social Media) Please specify .....

3. What are your level of satisfaction for the National Vaccine Institute various services?

Satisfaction Issues	Level of Satisfaction				
	Highest	High	Moderate	Low	Lowest
<b>1. Aspect of Service Personnel</b>					
1.1 Is knowledgeable; and has the ability to give information, advice, and suggestion or answer question					
1.2 Has the ability to manage the various operations according to set plans					
1.3 Provide services with politeness					
1.4 Provide services quickly					
1.5 Attentive, enthusiastic, and ready to provide services					
1.6 Provide services equally without discrimination					
1.7 Work responsibly					
1.8 Has sufficient staff to provide services					
<b>2. Aspect of Procedure/Process</b>					
2.1 Operational procedures are clear and is not complex					
2.2 Service procedure is convenient and fast					
2.3 Operational procedures are transparent and verifiable					
2.4 Advertise service procedures and hours					
2.5 Operation is systematic and has a clear plan to ensure effectiveness					
<b>3. Aspect of Communication Channels</b>					
3.1 Has various channels to receive various news					
3.2 Continuously publicize information through various channels					
3.3 Channels for exchanging ideas are easily accessible					
3.4 Sufficient channels to request for services					
3.5 Modern services equipment					
<b>4. Aspect of Service Results and Benefits Received</b>					
4.1 Has appropriate operational documents, manuals/indicators, and approaches					
4.2 Services are complete and accurate					
4.3 Receive services that corresponds to needs					
4.4 Services follow predetermined approaches					
4.5 Knowledge received can actually be used in operations					
4.6 Worthwhile to participate in the activities hosted by the National Vaccine Institute					

Satisfaction Issues	Level of Satisfaction				
	Highest	High	Moderate	Low	Lowest
<b>5. Information System</b>					
5.1 New technology is used in operations					
5.2 The National Vaccine Institute data is easily accessible, convenient, and fast					
5.3 Information is sufficient, up-to-date, and corresponds to the needs of the service receiver					
5.4 The National Vaccine Institute Web Site is easy to use, pretty, and up-to-date					

**Part 3 Expectations for the National Vaccine Institute**

What are the levels of your expectations towards the operations of the National Vaccine Institute?

Expectation Issues	Level of Expectation				
	Highest	High	Moderate	Low	Lowest
1. Expectations toward the National Vaccine Institute mission according to the strategic plan					
1.1 System development and management of effective immunization service during normal and emergency situations					
1.2 Promotes and supports development research, and production of vaccines to prevent diseases in the country					
1.3 Promote and support the country's vaccine industry so that it is strong and can be exported					
1.4 Develop the country's personnel and infrastructure to appropriately support the mission of vaccine security					
1.5 Strengthen the capacity of the country's vaccine network partners					
2. The National Vaccine Institute is an agency that plays an important role in cooperatively and effectively integrating and managing vaccines so that the country has vaccine security					
3. The National Vaccine Institute is an agency that upholds transparency in its operations					
4. Management is considered a success when the agency can prevent all citizens from diseases through quality vaccines and citizens think of the National Vaccine Institute					
5. The National Vaccine Institute is an agency that use technology so that its operational system is up-to-date, convenient, and fast					

Expectation Issues	Level of Expectation				
	Highest	High	Moderate	Low	Lowest
6. Has effective communication channels that continuously publicize accurate and reliable information					

**Part 4 The Appropriateness of the Network Vaccine Operations**

Please evaluate the appropriateness of the National Vaccine Institute operations according to the following issues.

Operation	Level of Appropriateness				
	Highest	High	Moderate	Low	Lowest
1. Aspect of promoting and supporting the development, research, and production of vaccines					
2. Aspect of supporting the production and importing of vaccines					
3. Aspect of supporting the use and quality assurance of vaccines					
4. Aspect of International Cooperation Network for the ASEAN Vaccine Security and Self-Reliance Project					
5. Aspect of personnel development through training services					
6. Aspect of academic services and sharing vaccine technology					

**Part 5 Opinions and Suggestions on the Services of the National Vaccine Institute**

1. On the Supporting Vaccine Network such as developmental research and vaccine production, vaccine production and imports, usage and quality assurance of vaccines, international cooperation networks, personnel development, academic services and sharing vaccine technology

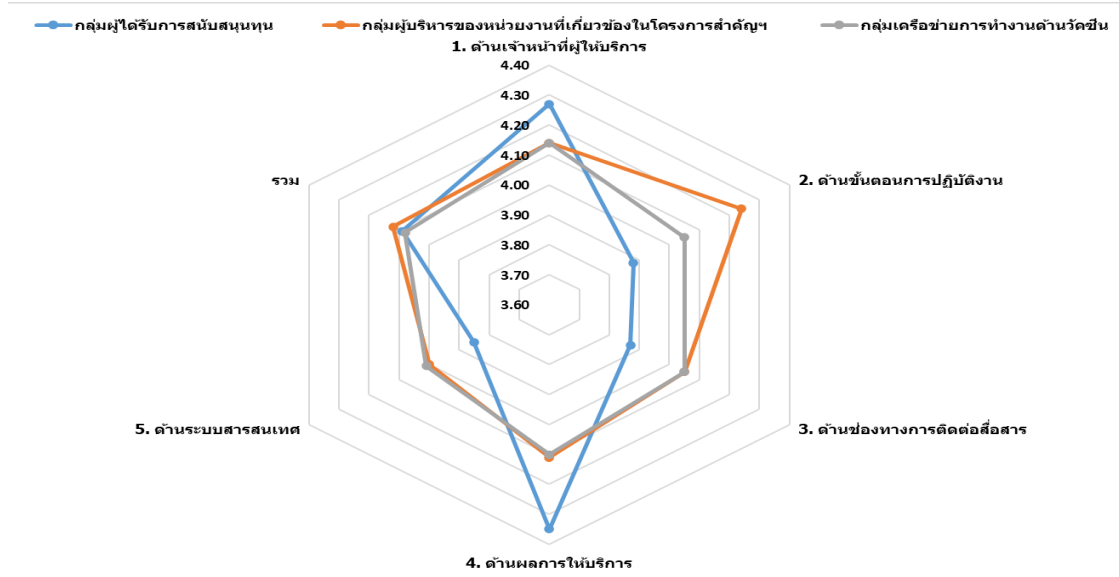
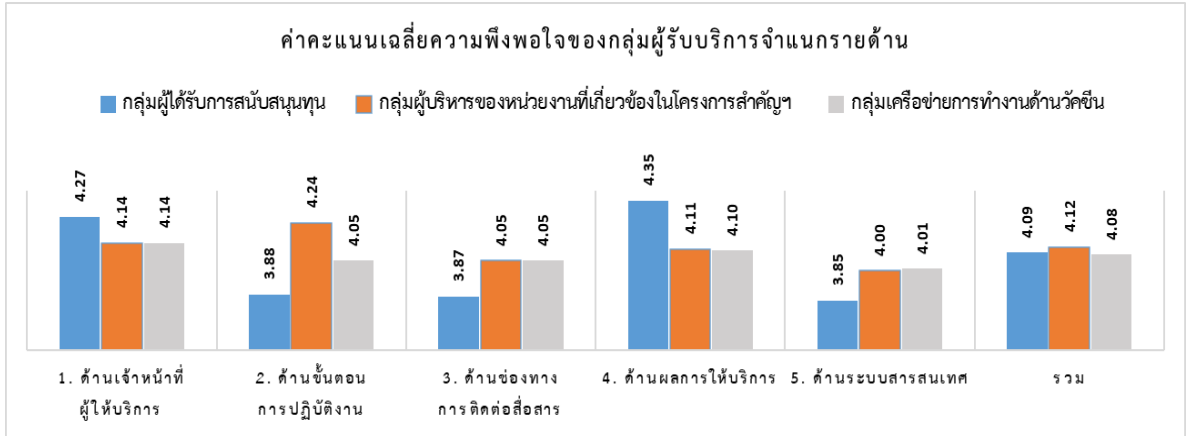
.....  
 .....

2. The National Vaccine Institute other services

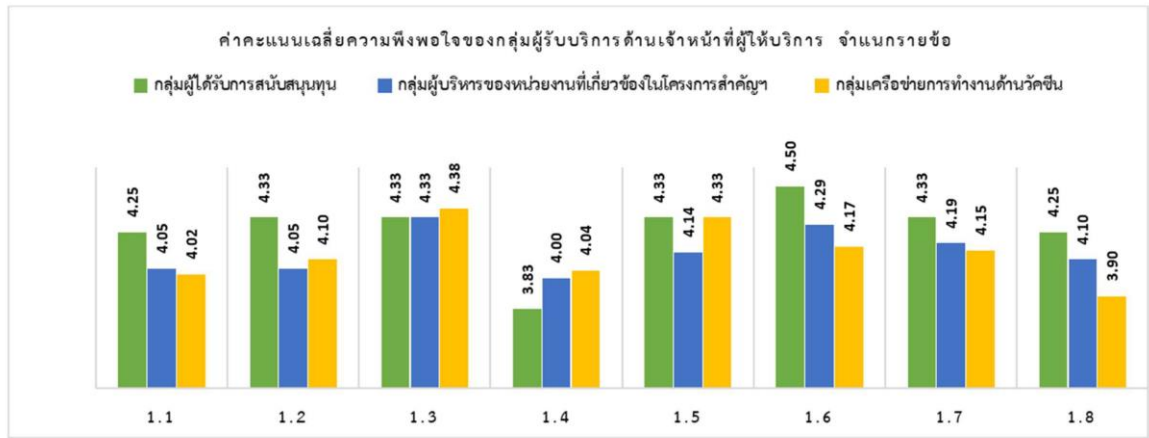
.....  
 .....  
 .....  
 .....

**ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563**

1. ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ภาพรวม และตามประเด็นความพึงพอใจรายด้าน

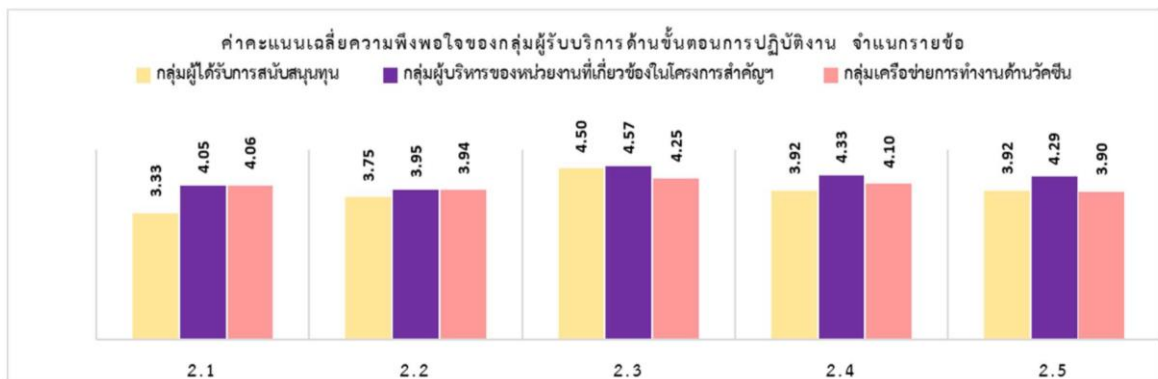


## 2. ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายชื่อในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



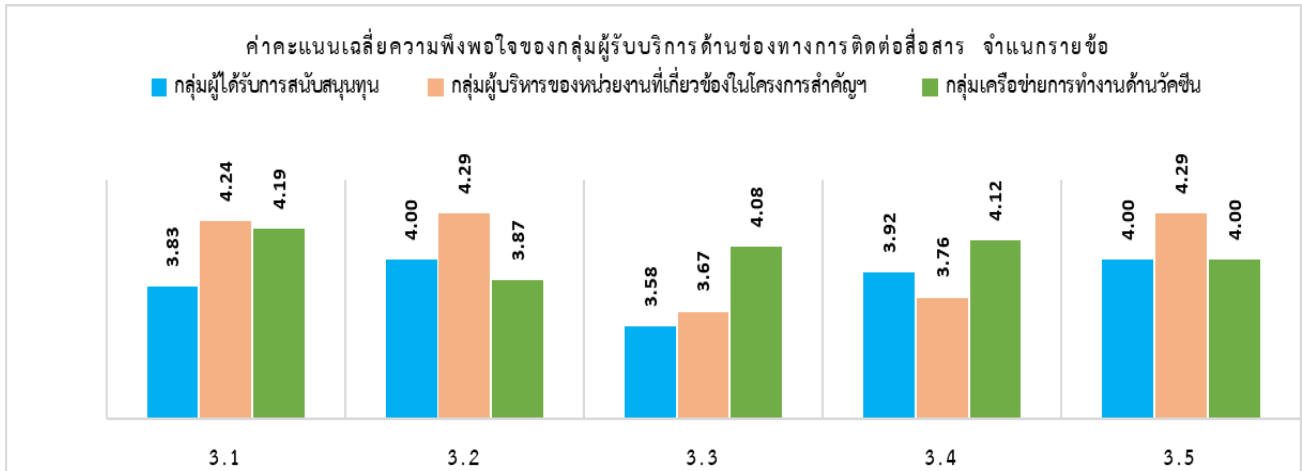
1.1 มีความรู้ทักษะความชำนาญ ในการให้ข้อมูล	1.2 ความสามารถในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามแผน	1.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน	1.4 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	1.5 มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	1.6 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเสมอภาค	1.7 ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	1.8 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ
--	--	------------------------------------	------------------------------	---	---	---------------------------------	---

## 3. ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายชื่อในด้านขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน



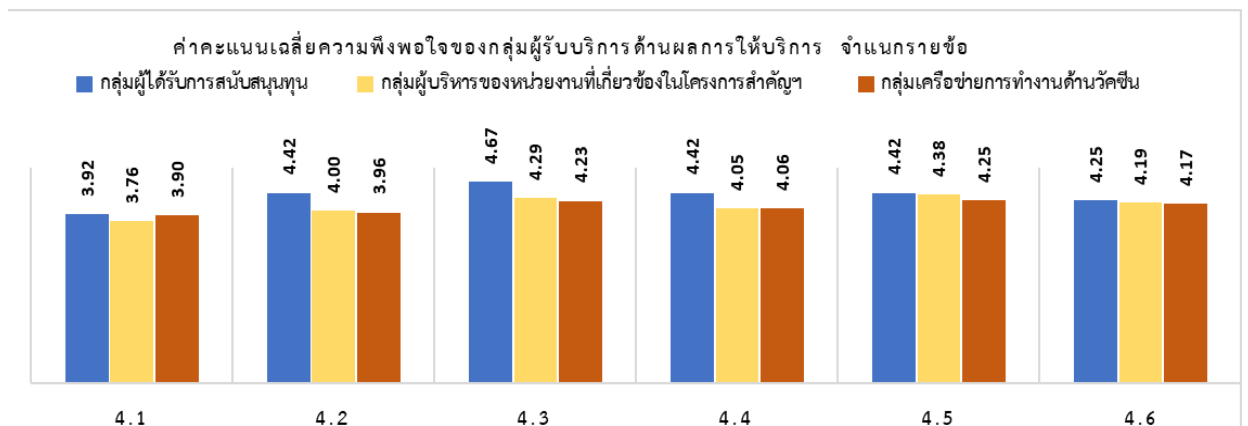
2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ	2.5 มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
---	--	--	--	---

**4. ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายชื่อในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร**



3.1 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	3.2 มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	3.3 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	3.4 ความเพียงพอของช่องทางในการขอรับบริการ	3.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ
--	---	--	---	--

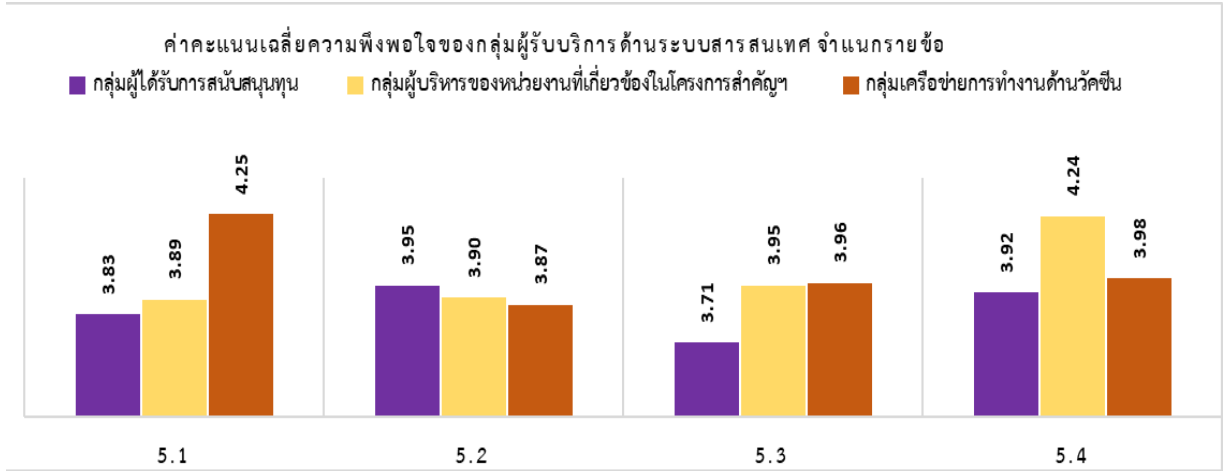
**5. ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายชื่อในด้านผลการให้บริการ**



4.1 มีเอกสาร คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม	4.2 การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	4.3 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.4 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.5 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง	4.6 ความคุ้มค่าในการเข้าร่วมกิจกรรมกับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ
--	--------------------------------------	---	--	---	--

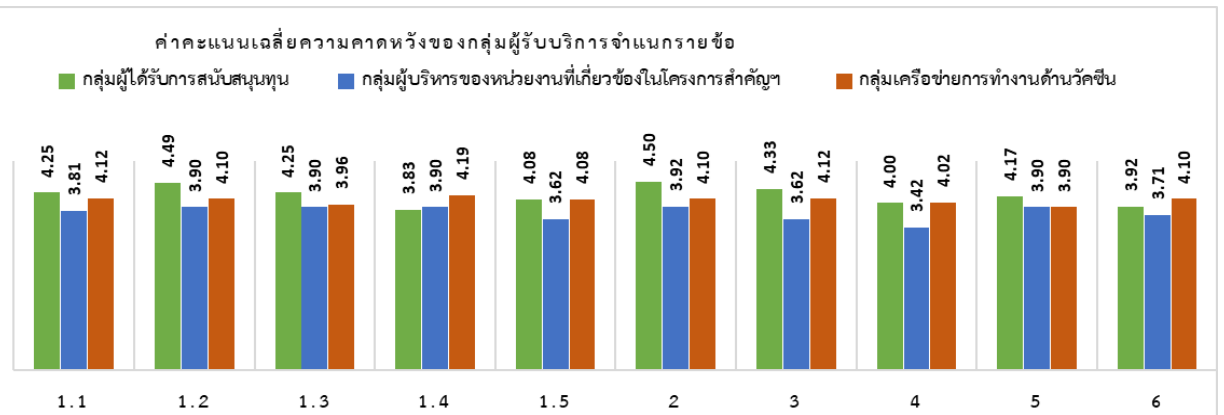


### 6. ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจรายชื่อในด้านระบบสารสนเทศ



5.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	5.2 ข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวัคซีนแห่งชาติเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	5.3 ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ เป็นปัจจุบัน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	5.4 เว็บไซต์สถาบันวัคซีนแห่งชาติใช้งานง่าย มีความสวยงาม ทันสมัย
--	--	---	---

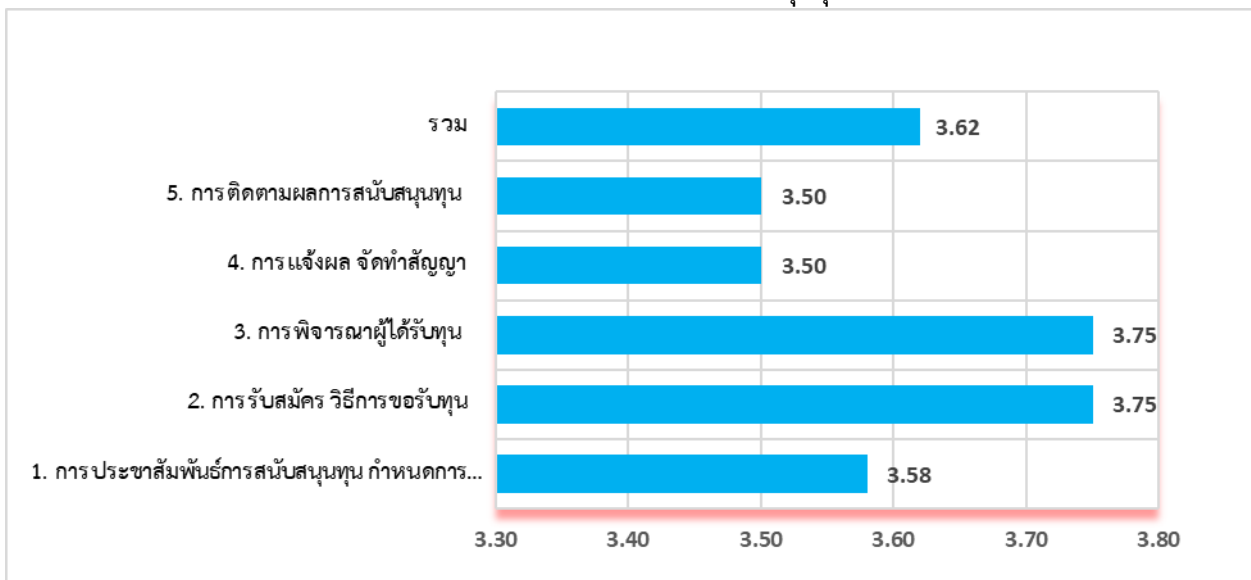
### 7. ผลการประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ตามกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกตามประเด็นความคาดหวังต่อการกิจกรรมดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติรายชื่อ



1.1 การพัฒนาระบบและบริหารจัดการงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคให้มีประสิทธิภาพทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน	1.2 การส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนรองรับความต้องการในการป้องกันโรคของประเทศ	1.3 การส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมวัคซีนภายในประเทศที่มีความเข้มแข็งและส่งออกได้	1.4 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านวัคซีนของประเทศให้รองรับภารกิจความมั่นคงด้านวัคซีนได้อย่างเหมาะสม	1.5 การเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรภาคีเครือข่ายด้านวัคซีนของประเทศ	2. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการและบริหารจัดการงานด้านวัคซีนอย่างมีส่วนร่วมและเกิดผลสัมฤทธิ์ส่งผลให้ประเทศมีความมั่นคงด้านวัคซีน	3. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นองค์กรที่ยึดหลักความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	4. เมื่อนักถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการให้ประชาชนทุกคนในประเทศไทยได้เข้าถึงการป้องกันโรคด้วยวัคซีนที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงเป็นธรรม ท่านคาดหวังให้ประชาชนนึกถึงสถาบันวัคซีนแห่งชาติ	5. สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้จนมีระบบงานที่ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว	6. ช่องทางการสื่อสารมีประสิทธิภาพ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ
--	--	--	--	---	---	---	---	--	---

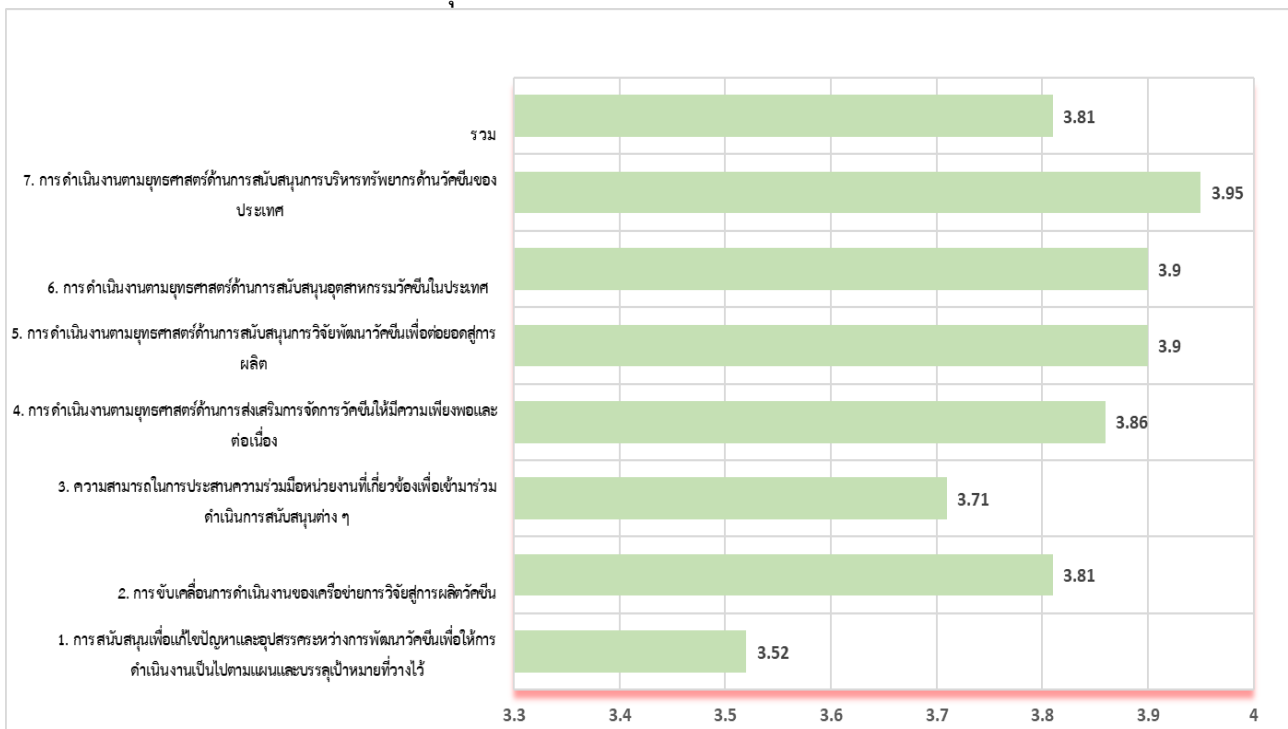
### 8. ผลการประเมินความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการสนับสนุนทุนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ



### 9. ผลการประเมินความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนโครงการสำคัญตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ



### 10. ผลการประเมินความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมต่อการดำเนินงานด้านเครือข่ายการทำงานด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

