สถาบันวัคซีนแห่งชาติ
National Vaccine Institute

รายงานฉบับสมบูรณ์
(Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

TRIS CORP

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ 1-1
1.1 หลักการและเหตุผล 1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ 1-1
1.3 ขอบเขตการดำเนินการ 1-1
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ 1-2
1.5 ระยะเวลาส่งมอบงาน. 1-2
1.6 รายละเอียดกิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงาน. 1-3
1.7 การเบิกจ่ายเงิน 1-4
บทที่ 2 ขอบเขตการศึกษา และวิธีการดำเนินการวิจัย 2-1
2.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ 2-1
2.2 ขอบเขตและแนวทางการดำเนินงาน 2-1
2.2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ 2-1
2.2.2 กรอบแนวคิดในการสำรวจ 2-2
2.2.3 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง 2-11
2.2.4 ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ 2-12
2.2.5 ขอบเขตด้านตัวแปร 2-12
2.2.6 ขอบเขตด้านตัวแปร 2-12
2.3 วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology) 2-13
2.3.1 เครื่องมือในการสำรวจ 2-13
2.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 2-13
2.3.3 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล 2-15
2.3.4 การวิเคราะห์ 2-16
2.3.5 การแปลผลและการเขียนรายงาน 2-18
บทที่ 3 ผลการสำรวจ 3-1
3.1 สรุปผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม 3-1
3.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม 3-1
3.2 รายละเอียดผลการสำรวจความคาดหวังเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละผู้รับบริการ 3-5
3.2.1 ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับทุนในโครงการ Project Based Management 3-5

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.2.2 กลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดจนวงจรวัคซีน) 3-27
3.2.3 กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (AVSSR, MOU, MOA)..... 3-40
3.2.4 กลุ่มประชาชนทั่วไป 3-52
บทที่ 4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 4-1
4.1 สรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ 4-1
4.1.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน.....4-1
4.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานฯ.....4-2

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ภาคผนวก 2 แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ภาคผนวก 3 แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ภาคผนวก 4 แบบสอบถามการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ภาษาอังกฤษ)

ภาคผนวก 5 แบบสอบถามการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการพัฒนาและเตรียมความพร้อมด้านวัคซีน COVID-19 ของประเทศ สถาบันวัคซีนแห่งชาติ

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในองค์ประกอบที่ 4 การควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน ตัวชี้วัด “ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาด้านการควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน” ซึ่งเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับ และเพื่อให้ผลการสำรวจมีความเป็นกลาง ได้รับการยอมรับว่ามีความถูกต้องทางวิชาการ และเป็นธรรม และเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ให้องค์การมหาชนจัดหาผู้ประเมินภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สถาบันวัคซีนแห่งชาติจึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของสถาบัน ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสถาบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว จึงได้จัดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จตามตัวชี้วัด ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1.2.2 เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ และนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติในปีต่อไป

1.3 ขอบเขตการดำเนินการ

มีรายละเอียดดังนี้

1.3.1 ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และจัดทำกรอบแนวทางการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.3.2 จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคาดหวังต่อการดำเนินงานเชิงนโยบายของสถาบัน

1.3.3 ทำการสำรวจและประเมินกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ได้แก่

1. กลุ่มผู้รับทุนในโครงการ Project Based Management โดยการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นของผู้รับทุนไม่น้อยกว่า 10 ราย (ประมาณการร้อยละ 70 ของจำนวนผู้รับทุนเป้าหมาย)

2. กลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) โดยการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นของหน่วยงาน สถาบัน ไม่น้อยกว่า 10 หน่วยงาน

3. กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (AVSSR, MOU, MOA) โดยการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นของผู้แทนองค์กรเครือข่ายระหว่างประเทศไม่น้อยกว่า 5 ราย

4. กลุ่มประชาชนทั่วไป โดยการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปไม่น้อยกว่า 400 คน เพื่อสะท้อนความเชื่อมั่นและการรับรู้ของประชาชนต่อการพัฒนาด้านวัคซีนของประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าได้อย่างมีคุณภาพ ทั่วถึงและเป็นธรรม ตลอดจนความเชื่อมั่นและการรับรู้ต่อบทบาทของ สวช. ในการเตรียมความพร้อมด้านการผลิตและการกระจายวัคซีน COVID-19

1.3.4 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้จากการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รวมถึงข้อจำกัดต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

1.3.5 นำส่งรายงานและชี้แจงสรุปผลการประเมินแก่ผู้บริหารสถาบันและคณะกรรมการบริหารสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สวช. และผลการประเมินที่จะนำไปใช้ในการวัดความสำเร็จตามตัวชี้วัด “การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ” ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

1.4.2 ข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้รับบริการ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สวช. ในปีต่อๆ ไปให้ดียิ่งขึ้น

1.5 ระยะเวลาส่งมอบงาน

งวดที่ 1 รายงานขั้นต้น (Inception Report) ประกอบด้วยรายละเอียดโครงการ หลักการเหตุผล วัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินงาน วิธีการศึกษา แผนและขั้นตอนการดำเนินงาน ผลผลิต จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย จำนวน 5 ชุด และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ 2 แผ่น ส่งมอบงานภายใน 30 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

งวดที่ 2 ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ประกอบด้วย ผลการประเมินและร่างข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย พร้อมทั้งสรุปผลการนำเสนอแก่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และคณะกรรมการบริหารสถาบันวัคซีนแห่งชาติ จำนวน 5 ชุด และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ 2 แผ่น ส่งมอบงานภายใน 240 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

งวดที่ 3 รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) และรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ประกอบด้วย รายละเอียดผลการประเมินทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในขอบเขตงาน และข้อเสนอแนะที่ได้ปรับแก้ตามความเห็นที่ได้จากคณะกรรมการบริหารสถาบันวัคซีนแห่งชาติ อย่างละ 5 ชุด พร้อมไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ 2 แผ่น ส่งมอบงานภายใน 300 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

1.6 รายละเอียดกิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงาน

โครงการมีระยะเวลาดำเนินการ 300 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยมีกิจกรรมตามแผนดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลา (วัน)									
	30	60	90	120	150	180	210	240	270	300
1. ศึกษารายละเอียด รูปแบบ และวัตถุประสงค์ของกิจกรรมงานบริการต่างๆ										
2. ออกแบบสอบถามและเครื่องมือการสำรวจความพึงพอใจ										
3. นำเสนอเครื่องมือการสำรวจความพึงพอใจต่อผู้บริหารและคณะกรรมการบริหาร										
4. จัดส่งรายงานขั้นต้น (Inception Report)										
5. ดำเนินการสำรวจและจัดเก็บข้อมูล										
6. ประมวลผลข้อมูลและจัดทำรายงาน										
7. จัดส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)										
8. นำเสนอผลต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหาร เพื่อรับฟังประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ										
9. ดำเนินการแก้ไขตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)										
10. รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) และรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)										

1.7 การเบิกจ่ายเงิน

กำหนดการจ่ายเงินเป็น 3 งวด ดังนี้

งวดที่ 1 เป็นจำนวนเงิน 99,600.00 บาท (เก้าหมื่นเก้าพันหกร้อยบาทถ้วน) เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เมื่อได้ดำเนินการส่งมอบงานงวดที่ 1 ให้แล้วเสร็จภายใน 11 กุมภาพันธ์ 2564

งวดที่ 2 เป็นจำนวนเงิน 249,000.00 บาท (สองแสนสี่หมื่นเก้าพันบาทถ้วน) เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เมื่อได้ดำเนินการส่งมอบงานงวดที่ 2 ให้แล้วเสร็จภายใน 8 กันยายน 2564

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงิน 149,400.00 บาท (หนึ่งแสนสี่หมื่นเก้าพันสี่ร้อยบาทถ้วน) เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญาและผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานจ้างตามข้อ 11 ไว้โดยครบถ้วนแล้ว

บทที่ 2
ขอบเขตการศึกษา และวิธีการดำเนินการวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

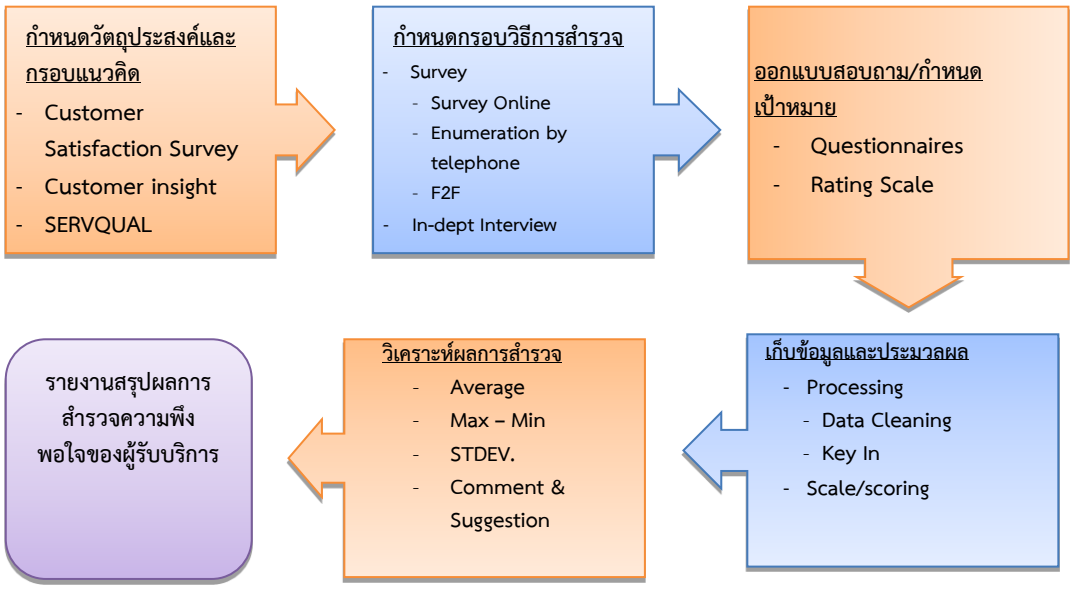
1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สวช.
2. เพื่อให้ทราบถึงระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สวช. ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
3. เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ กับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงได้อย่างถูกต้อง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

2.2 ขอบเขตและแนวทางการดำเนินงาน

การสำรวจข้อมูลผู้ใช้บริการของ สวช. ที่ปรึกษาเสนอขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

2.2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ

แผนภาพที่ 2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจ



ที่ปรึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยและกรอบการสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจำเป็นตรงตามวัตถุประสงค์ของ สวช. มากที่สุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- **ระเบียบวิธีวิจัย**

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

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

2.2.2 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

ด้วย สวช. เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ ส่งเสริม สนับสนุน หรือดำเนินการให้มีการวิจัย การพัฒนา การผลิต และการกระจายวัคซีน ให้มีคุณภาพและมีปริมาณสำหรับที่จะใช้ทั้งในสถานการณ์ปกติและในสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมทั้งบริหารจัดการเพื่อการบูรณาการและขับเคลื่อนการดำเนินการให้สัมฤทธิ์ผลตามนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ ตลอดจนสร้างเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญด้านวัคซีน และประสานงานหรือร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา องค์กรระหว่างประเทศ หรือองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเกี่ยวกับวัคซีน และเป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการข้อมูลและความรู้เชิงบูรณาการ เพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย เศรษฐกิจ และวิชาการเกี่ยวกับวัคซีนเพื่อให้บริการทางวิชาการ พัฒนาข้อมูลและสร้างองค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมด้านวัคซีน รวมถึงการส่งเสริม สนับสนุน หรือดำเนินการให้มีการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านวัคซีนของประเทศ

โดยกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่

1. กลุ่มผู้รับทุนในโครงการ Project Based Management
2. กลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน)
3. กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (AVSSR, MOU, MOA)
4. กลุ่มประชาชนทั่วไป

ซึ่งจากภารกิจของ สวช. และกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ จะเห็นว่าผู้รับบริการของ สวช. มิได้เป็นเพียงผู้รับบริการ แต่ยังเป็นเครือข่ายที่จะต้องทำงานร่วมกับ สวช. อย่างใกล้ชิด รวมทั้งประชาชนผู้ที่จะได้รับประโยชน์ หรือผลกระทบต่อทิศทางการพัฒนาหรือการดำเนินการด้านวัคซีนของประเทศไทย ดังนั้น กรอบแนวคิดที่จะใช้ในการสำรวจ ประกอบด้วย 2 กรอบแนวคิดหลัก ได้แก่

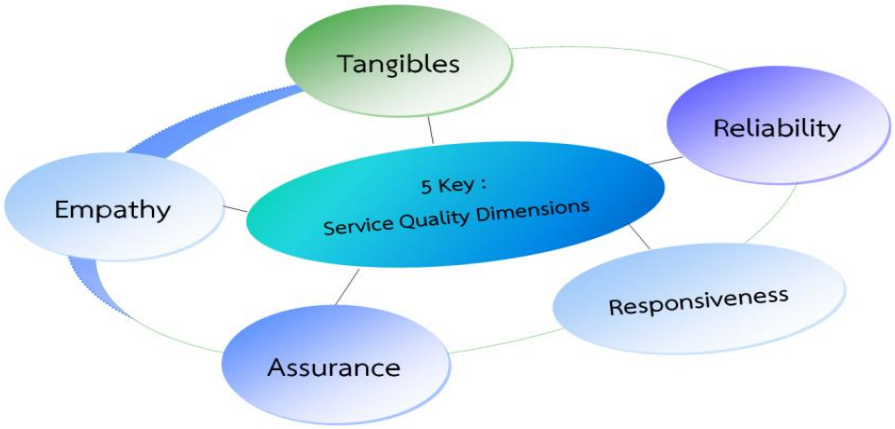
1) กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ
2) กรอบแนวคิดความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

❖ กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ สวช.

การสำรวจครั้งนี้จะประยุกต์กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.2

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



โดยปัจจัยแต่ละด้านประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) เป็นสิ่งที่สัมผัสได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกสบาย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เอกสารข้อมูล เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ

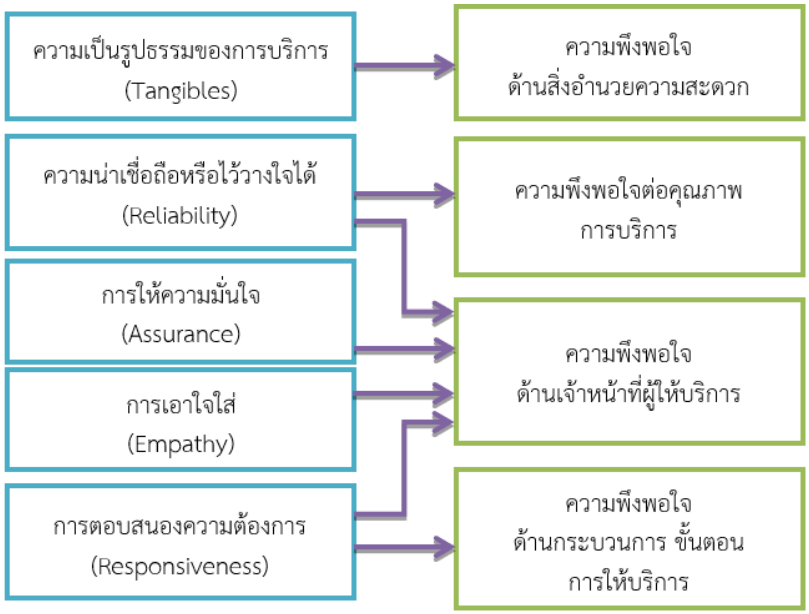
3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

4. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ คำนึงถึงจิตใจและความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ

5. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อม สามารถตอบสนองได้อย่างทันท่วงที

จาก 5 ปัจจัยดังกล่าว จะเห็นว่ามีความสอดคล้องกับประเด็นการสำรวจที่หน่วยงานของรัฐใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ 4 หัวข้อ ดังนี้

แผนภาพที่ 2.3 ความเชื่อมโยงของปัจจัยตามกรอบแนวคิด SERVQUAL กับประเด็นการสำรวจความพึงพอใจหน่วยงานภาครัฐ

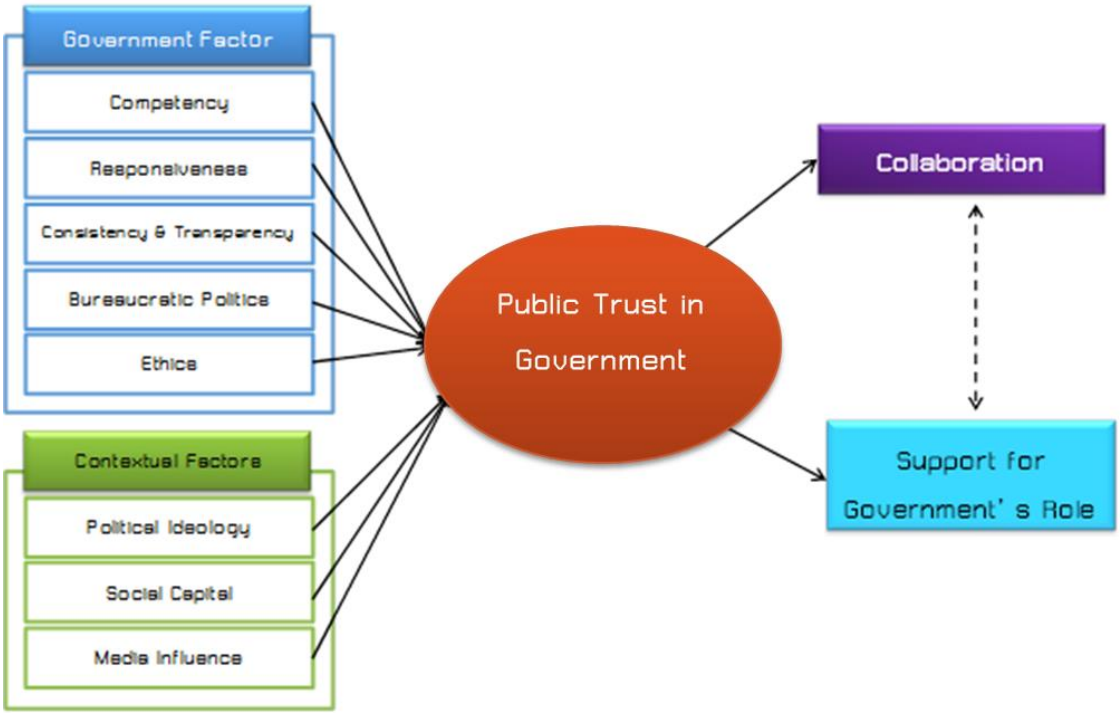


โดยสรุป คำถามที่ใช้สอบถามจะประกอบด้วยประเด็นคำถามตามกรอบการสำรวจ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิด SERVQUAL ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.3 รวมทั้งประเด็นคำถามเพิ่มเติม เช่น ความคิดเห็นต่อการให้บริการ สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงความประทับใจต่อการบริการ ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ รายละเอียดความคาดหวังเพิ่มเติม เป็นต้น

❖ กรอบความคิดความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน

การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์กรอบแนวคิดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญแทนรัฐบาล อาทิ กรอบแนวคิด Public Trust in Government ("An Exploratory Model of Antecedents and Consequences of Public Trust in Government" Seoul, Korea, December 11-12, 2012) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินความเชื่อมั่น ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.4

แผนภาพที่ 2.4 A Conceptual Model of Public Trust in Government



จากการศึกษากรอบแนวคิดสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อรัฐบาล ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1) ปัจจัยของรัฐบาล เป็นปัจจัยภายในของรัฐบาล ซึ่งประกอบด้วย ศักยภาพของบุคลากร การรู้ความต้องการของประชาชนและตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ความชัดเจนของนโยบายและการปฏิบัติ การเปิดเผยและโปร่งใส การจัดสรรโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ โดยปราศจากการเมือง รวมทั้งความมีจริยธรรม 2) ปัจจัยบริบทภายนอก เป็นบริบทปัจจัยที่จะเอื้ออำนวยให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อรัฐบาล ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติทางการเมืองของประชาชน ทุนทางสังคมที่เข้มแข็ง และอิทธิพลของสื่อ

ตลอดจนมีการศึกษากรอบแนวคิด The competence-values framework for citizens' trust in public institutions จากบทความการปกครองสาธารณะ Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust, OECD (2017) ซึ่งแสดงถึงแนวทางการบริหารจัดการองค์กรเพื่อเกิดเป็นความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือแก่ประชาชน ซึ่งได้แก่ การสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน โดยประชาชนเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานของรัฐบาลสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักกระบวนการ ประชาชนสามารถพิจารณาการดำเนินงานของรัฐบาลได้จากมุมมองส่วนตนและสิ่งที่ตนได้รับ โดยพิจารณาจากสิทธิเสรีภาพที่ได้รับ ความเท่าเทียมของกระบวนการดำเนินงานและการกำหนดนโยบาย และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง ทั้งนี้ รัฐบาลจะต้องสามารถสร้างมาตรฐานจากการวัดความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของประชาชน และนำผลไปวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อการดำเนินงานการสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือแก่ประชาชนเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.5

แผนภาพที่ 2.5 The competence-values framework for citizens' trust in public institutions

Competence Ability of governments to deliver to citizens the services they need, at the quality level they expect			
	Government mandate involved	*Key elements*	*Overall public policy objective*
	Provide public services	Access to public services regardless of income, place of residence. Quality and timeliness of public services. Respect in public service provision, including response to citizen feedback.	Responsiveness
	Anticipate change, protect citizens	Anticipation and adequate assessment of citizens' evolving needs and challenges Consistent and predicable behaviour Effective management of social, economic and political uncertainty	Reliability
Values The principles that inform and guide government action			
	Government mandate involved	*Key elements*	*Overall public policy objective*
	Use power and public resources ethically	High standards of behaviour Commitment to fight corruption Accountability	Integrity
	Inform, consult and listen to citizens	Letting citizens know and understand what government is doing Engagement opportunities that lead to tangible results	Openness
	Improve socio-economic conditions for all	Pursuit of socio-economic progress for society as a whole Consistent treatment of citizens and businesses (vs. fear of capture)	Fairness

กรอบแนวคิดการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนต่อการดำเนินงานของภาครัฐ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

1) Competence ความสามารถของรัฐบาลในการตอบสนองต่อความต้องการและระดับของความคาดหวัง พิจารณาได้จาก

การบริการสาธารณะ การเข้าถึงการบริการสาธารณะโดยไม่ต้องพิจารณาปัจจัยทางด้านรายได้และที่อยู่อาศัย โดยการให้บริการที่มีคุณภาพคำนึงถึงความต้องการของประชาชน

การคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลง การคาดการณ์ความต้องการในอนาคตของประชาชน โดยพิจารณาจากแนวโน้มที่อาจเปลี่ยนแปลงไปจากผลกระทบทางด้านสังคม เศรษฐกิจและความไม่แน่นอนทางการเมือง

2) Values การชี้แจงถึงแนวทางในการดำเนินงานของรัฐบาล พิจารณาจาก

การใช้อำนาจในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีจริยธรรม การแสดงออกถึงการต่อต้านคอรัปชั่นอย่างชัดเจน

การชี้แจง ให้คำปรึกษาและรับฟังประชาชน การสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนเพื่อสร้างความเข้าใจต่อการดำเนินงานของรัฐบาล

การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมโดยการสร้างความสม่ำเสมอและเท่าเทียมในการดูแลภาคประชาชนและภาคธุรกิจ

ซึ่งทั้ง 2 กรอบแนวคิด จะนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบเครื่องมือ แบบสำรวจ และด้วยกลุ่มเป้าหมายประชาชนทั่วไป ที่ต้องการสำรวจความเชื่อมั่นและการรับรู้ของประชาชนต่อการพัฒนาด้านวัคซีนของประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าได้อย่างมีคุณภาพ ทั่วถึงและเป็นธรรม ตลอดจนความเชื่อมั่นและการรับรู้ต่อบทบาทของ สวช. ในการเตรียมความพร้อมด้านการผลิตและการกระจายวัคซีน COVID-19 ที่ปรึกษาจะได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบเครื่องมือ ซึ่งการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้เป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของ สวช. โดยมีกรอบแนวคิดที่ประยุกต์ใช้ดังนี้

<u>กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร (Communication)</u>

การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึกความคิดหรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมในที่นี้หมายถึง การเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย (Rogers, 1976) นอกจากนี้ สุมน อยู่สิน (2540) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือบุคคลต่อกลุ่มโดยใช้สัญลักษณ์ สัญญาณหรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- **ผู้ส่งสาร** คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ส่งข้อมูลหรือสารไปยังผู้รับสารผ่านช่องทางที่เรียกว่าสื่อ หากเป็นการสื่อสารทางเดียว ผู้ส่งจะทำหน้าที่ส่งเพียงประการเดียว แต่ถ้าเป็นการสื่อสารสองทาง ผู้ส่งสารจะเป็นผู้รับสารในบางครั้งด้วย โดยผู้ส่งสารจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร มีเจตคติต่อตนเองและต่อเรื่องที่จะส่ง มีความรู้ในเนื้อหาที่จะส่งและอยู่ในระบบสังคมเดียวกับผู้รับ ซึ่งก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ
- **ข่าวสาร** มีความสำคัญในกระบวนการติดต่อสื่อสาร โดยข่าวสารที่ดีต้องสามารถแปลและตีความหมายได้เพื่อความสะดวกในการส่ง การรับและการตีความเนื้อหาสาระ นอกจากนี้ การจัดสารก็ควรทำให้การสื่อความหมายง่ายขึ้นอีกด้วย
- **สื่อหรือช่องทางในการรับสาร** คือ ประสาทสัมผัสทั้งห้า นั่นคือ ตา หู จมูก ลิ้นและกายสัมผัส และตัวกลางที่มนุษย์สร้างขึ้นมา เช่น สิ่งพิมพ์กราฟฟิก สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
- **ผู้รับสาร** คือ ผู้ที่เป็นเป้าหมายของผู้ส่งสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพเมื่อผู้รับสารมีการรับรู้และมีเจตคติที่ดีต่อข้อมูลข่าวสาร ทั้งต่อผู้ส่งสารและต่อตนเอง

หลักสำคัญในการสื่อสาร

วิจิตร อาวะกุล (2525) ได้กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิผลต้องมีองค์ประกอบ 7 ประการด้วยกัน ได้แก่

1) **ความน่าเชื่อถือ (Credibility)** การสื่อสารจะต้องมีความน่าเชื่อถือในเรื่องของผู้ให้ข่าวสารหรือแหล่งข่าว เพื่อให้เกิดความมั่นใจหรือความเต็มใจในการรับฟังข่าวสารนั้น
2) **ความเหมาะสม (Context)** การสื่อสารจะต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับวัฒนธรรมหรือสังคมนั้นๆ เครื่องมือสื่อสารเป็นเพียงส่วนประกอบหนึ่ง แต่ความสำคัญอยู่ที่ท่าทีท่าทางและภาษาคำพูดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมสังคม หมู่ชนหรือสภาพแวดล้อมนั้นๆ ตัวอย่างเช่น การยกมือไหว้ย่อมเหมาะสมกับสังคมไทยมากกว่าการจับมือของฝรั่ง เป็นต้น
3) **เนื้อหาสาระ (Content)** ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมายสำหรับผู้รับสาร มีสาระประโยชน์แก่กลุ่มชนหรือมีสิ่งที่ผู้รับจะได้ผลประโยชน์ ข่าวสารจึงจะน่าสนใจแก่ผู้รับสาร บางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งอาจจะไม่มีประโยชน์สำหรับคนบางกลุ่ม ดังนั้นจึงควรพิจารณากลุ่มคนเป้าหมายที่ต้องการสื่อสารด้วย
4) **ความถี่และความสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน (Continuity and Consistency)** การสื่อสารจะต้องทำการส่งบ่อยๆ อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน โดยไม่ส่งนานๆ ทีหรือส่งแล้วขาดหายไป หรือมีการย้ำบ่อยครั้งเพื่อเตือนความทรงจำหรือเปลี่ยนทัศนคติของผู้รับสาร
5) **ช่องทางข่าวสาร (Channel)** ผู้ส่งสารจะต้องเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับสารและได้ผลเร็วที่สุด โดยมองหาช่องทางที่มีประสิทธิภาพในการส่งข่าวสาร ได้แก่ สื่อออนไลน์ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือส่งข่าวสารถึงตัวบุคคลโดยตรง เช่น Email SMS
6) **ความสามารถของผู้รับข่าวสาร (Capability of Audience)** การสื่อสารจะง่าย สะดวกและใช้ความพยายามหรือแรงงานน้อยที่สุด ถ้าผู้รับสารมีความสามารถในการรับข่าวสาร ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาส นิสัยและความรู้พื้นฐานของผู้รับสาร เป็นต้น
7) **ความชัดแจ้งของข่าวสาร (Clarity)** ผู้ส่งสารจะต้องสื่อสารอย่างชัดเจน ครบถ้วน และใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจได้ง่าย อาทิเช่น ใช้ภาษาของผู้รับสาร หลีกเลี่ยงคำศัพท์ที่ยากต่อความเข้าใจ ไม่ทำให้สารมีความคลุมเครือ มีความหมายหลายแง่ หรือมีข้อความที่สำคัญตกหล่น

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความตระหนัก (Awareness)

ความตระหนัก (Awareness) เป็นแนวคิดเชิงจิตวิทยา (Psychological Approach) ซึ่งผสมผสานกับแนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Behavior Science) โดยมีหลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตระหนักดังนี้ (ดวงฤดี กิตติจารุดุลย์, 2557)

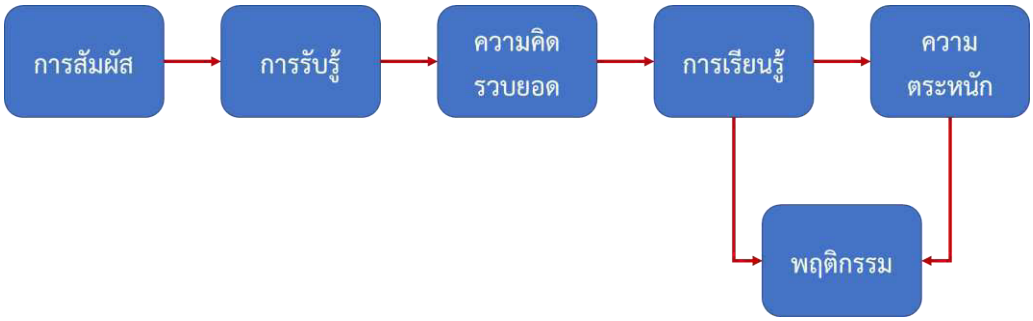
1. ความหมายของความตระหนัก

ราชบัณฑิตยสถาน (2545:428) ให้ความหมายของคำว่าตระหนักไว้ว่า รู้ประจักษ์ชัด รู้ชัดแจ้ง ส่วนอนุสรณ์ กาลดิษฐ์ (2548:51) กล่าวถึงความตระหนักว่าหมายถึง ความสำนึกซึ่งบุคคลเคยมีการรับรู้หรือเคยมีความรู้มาก่อน เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นจึงเกิดความสำนึกหรือความตระหนักขึ้น ในอีกนัยหนึ่งความตระหนักเป็นสภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิด ความปรารถนาต่างๆ อันเกิดจากความรู้และความสำนึกต่างๆ โดยมีการประเมินค่าและตระหนักถึงความสำคัญของตนที่มีต่อสิ่งนั้น ในขณะที่เกษม จันทร์แก้ว (2547) กล่าวว่า ความตระหนัก หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งได้ฉุกคิดหรือเกิดความรู้สึกถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ภายใต้สภาวะจิตใจที่สามารถแสดงออกด้วยการพูด การเขียน การอ่านหรืออื่นๆ โดยอาศัยระยะเวลา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมทางสังคม หรือสิ่งเร้าจากภายนอกเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกจากการสัมผัส การรับรู้ความคิดรวบยอด การเรียนรู้หรือความรู้ อันส่งผลให้เกิดความตระหนักและนำไปสู่พฤติกรรมที่แสดงออกในสิ่งนั้น

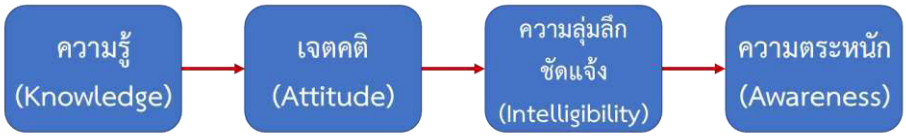
2. ขั้นตอนและกระบวนการเกิดความตระหนัก

Good (1973:54) กล่าวว่า การเกิดความตระหนักเป็นผลมาจากกระบวนการทางปัญญา (Cognitive Process) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าหรือรับสัมผัสสิ่งเร้าแล้วจะเกิดความรู้ เมื่อรับรู้ขั้นต่อไปก็จะเข้าใจสิ่งนั้น ซึ่งก็คือเกิดความคิดรวบยอด การเรียนรู้หรือมีความรู้ในสิ่งนั้นและความตระหนักในที่สุด โดยความรู้และความตระหนักก็จะนำไปสู่การกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งเร้านั้น ดังแผนภาพที่ 2.6

แผนภาพที่ 2.6 ขั้นตอนและกระบวนการเกิดความตระหนัก (Good, 1973)



แผนภาพที่ 2.7 ขั้นตอนลำดับการเกิดความตระหนัก (Good, 1973)



จากแผนภาพที่ 2.6 และ 2.7 เป็นการแสดงขั้นตอนตามลำดับของการสะสมความรู้ (Knowledge) และเจตคติ (Attitude) เพื่อให้เกิดเป็นความตระหนัก (Awareness) ซึ่งในการตระหนักนั้นจะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้หรือแนวคิดที่ถูกต้องและการมีความรู้อย่างถ่องแท้ จึงจะนำไปสู่ความลุ่มลึกชัดแจ้ง (Intelligibility) แล้วจึงจะเกิดความตระหนักในท้ายที่สุด

3. องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความตระหนัก

เบรกเลอร์ (1986:45) กล่าวไว้ว่า ความตระหนักเกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้า อันได้แก่ บุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม และสิ่งต่างๆ ที่โน้มเอียงหรือที่จะตอบสนองในทางบวกหรือทางลบ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ โดยองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความตระหนักมีอยู่ด้วยกัน 3 ประการ ดังนี้

- **ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component)** โดยเริ่มต้นจากระดับง่ายและมีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ
- **อารมณ์ความรู้สึก (Affective Component)** เป็นความรู้สึกด้านทัศนคติ ค่านิยม ความตระหนัก ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี ซึ่งเป็นองค์ประกอบในการประเมินสิ่งเร้าต่างๆ
- **พฤติกรรม (Behavioral Component)** เป็นการแสดงออกทั้งทางวาจา กิริยา ท่าทางที่มีต่อสิ่งเร้าหรือแนวโน้มที่บุคคลจะกระทำ

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนัก

ทนงศักดิ์ ประสบกิตติคุณ (2534:22–23) ได้สรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักไว้ดังนี้

1) **ประสบการณ์ที่มีต่อการรับรู้** โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ทั้งในอดีตที่ผ่านมาและในชีวิตประจำวัน การรับรู้เรื่องราวใดๆ ขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น ประสบการณ์ที่ได้พบเห็นจะมีผลกระทบโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดความรับรู้ในระดับต่างๆ กัน
2) **ความเคยชินต่อสภาพแวดล้อม** โดยมีผลทำให้บุคคลตระหนักหรือไม่ตระหนักต่อสิ่งที่เกิดขึ้น
3) **ความใส่ใจและการให้คุณค่า** ซึ่งแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ตั้งแต่ความจำเป็น ความต้องการ ความคาดหวัง ความสนใจและอารมณ์ เช่น ถ้าบุคคลใส่ใจในเรื่องใดมากเป็นพิเศษ ก็จะมีความตระหนักในเรื่องนั้นมากขึ้น

4) **ลักษณะและรูปแบบของสิ่งเร้า** ถ้าสิ่งเร้านั้นสามารถทำให้บุคคลเกิดความสนใจ ย่อมทำให้เกิดการรับรู้และการตระหนักมากขึ้น
5) **ระยะเวลาและความถี่ในการรับรู้** ถ้าบุคคลได้รับการรับรู้บ่อยครั้งหรือเป็นระยะเวลานาน ก็ย่อมจะทำให้มีโอกาสเกิดความตระหนักมากขึ้นเท่านั้น

2.2.3 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ประชากร ผู้รับบริการประกอบด้วย

กลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	วิธีการเก็บข้อมูล
กลุ่มผู้รับทุนในโครงการ Project Based Management	ไม่น้อยกว่า 10 ราย (ประมาณการร้อยละ 70 ของจำนวนผู้รับทุนเป้าหมาย)	ประมาณ 14 ราย	การสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นผู้ได้รับทุน
กลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน)	ไม่น้อยกว่า 10 หน่วยงาน	ไม่น้อยกว่า 20 หน่วยงานที่เป็นหน่วยงานความร่วมมือในปี 2564	การสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นกลุ่มหน่วยงานสถาบัน องค์กรในประเทศ
กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (AVSSR, MOU, MOA)	ไม่น้อยกว่า 5 ราย	ไม่น้อยกว่า 10 หน่วยงาน (โดยประมาณ)	โดยการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นของผู้แทนองค์กรเครือข่ายระหว่างประเทศ
กลุ่มประชาชนทั่วไป	ไม่น้อยกว่า 400 คน	กลุ่มเป้าหมายด้านวัคซีนทั้งประเทศ	โดยการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไป

หมายเหตุ: จำนวนประชากร เป็นเพียงการประมาณการ จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บไม่น้อยกว่าจำนวนที่ สวช. กำหนด

- **การสุ่มตัวอย่าง**

การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยกลุ่มผู้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนและกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการสำคัญ จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ สวช. จัดส่งข้อมูลรายชื่อและเบอร์โทรติดต่อให้ สำหรับกลุ่มผู้เข้าร่วมงานประชุมวิชาการวัคซีนจะแจกแบบสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลผู้เข้าประชุมทุกราย แต่การตอบกลับขึ้นอยู่กับผู้เข้าร่วมงานและจำนวนผู้เข้างานจริง

สำหรับการสำรวจภาคประชาชน จะกระจายแบบสำรวจกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกอาชีพ ช่วงอายุ และกลุ่มความเสี่ยง

2.2.4 ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ ประกอบด้วย

■ **ประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ** ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของ สวช. ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล เช่น ชื่อ นามสกุล อายุ หน่วยงาน ตำแหน่ง เป็นต้น ทั้งนี้ หากเป็นการสอบถามในนามหน่วยงานจะให้ระบุเพียงชื่อหน่วยงานเท่านั้น

2) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ด้านงานบริการในภาพรวม
- ทั้งนี้ ประเด็นในการสำรวจ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของกิจกรรมการบริการ โดยการคิดคำนวณคะแนนจะไม่นำด้านงานบริการในภาพรวมมารวมคำนวณเป็นคะแนนความพึงพอใจภาพรวม

3) คำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.5 ขอบเขตด้านตัวแปร จะทำการศึกษาตามขอบเขต ดังต่อไปนี้

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

■ **ประเด็นในการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สวช.** ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

1) ระดับความเชื่อมั่น ประกอบด้วย
   - ความเชื่อมั่นต่อนโยบาย
   - ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน
   - ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สวช.
   - ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส
2) เรื่องที่ สวช. ควรเร่งดำเนินการเพื่อสร้างความเชื่อมั่น (คำถามปลายเปิด)

2.2.6 ขอบเขตด้านตัวแปร จะทำการศึกษาตามขอบเขต ดังต่อไปนี้

1) ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทหน่วยงาน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เป็นต้น
2) ตัวแปรตาม คือ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สวช.

2.3 วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

2.3.1 เครื่องมือในการสำรวจ

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

2.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ **แบบสอบถาม (Questionnaires)** โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นรูปแบบทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดย**การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data)** โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นของกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนั้น แบบสอบถามจะมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ปรึกษาจะเป็นผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด คือ 725 ราย และจากจำนวนตัวอย่างดังกล่าว จะมี**การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)** ซึ่งเป็นรูปแบบการเก็บข้อมูลแบบสื่อสาร 2 ทาง (Two ways) ที่จะทำให้ทราบข้อมูลเพิ่มเติมและเชิงลึกยิ่งขึ้นกว่าการตอบผ่านแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว

สรุปจำนวนตัวอย่างแต่ละรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	วิธีการในการจัดเก็บข้อมูล
1. กลุ่มผู้รับทุนในโครงการ Project Based Management	ไม่น้อยกว่า 10 ราย (ประมาณการร้อยละ 70 ของจำนวนผู้รับทุนเป้าหมาย)	การสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นผู้ได้รับทุน
2. กลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน)	ไม่น้อยกว่า 10 หน่วยงาน	การสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ
3. กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (AVSSR, MOU, MOA)	ไม่น้อยกว่า 5 ราย	โดยการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นของผู้แทนองค์กรเครือข่ายระหว่างประเทศ
4. กลุ่มประชาชนทั่วไป	ไม่น้อยกว่า 400 คน	โดยการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไป
รวม		

สำหรับแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจ มีขั้นตอนในการกำหนดคำถาม ดังนี้

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทหน่วยงาน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ประสบการณ์การใช้บริการ ช่องทางการรับทราบงานบริการ เป็นต้น

ตอนที่ 2 จะประกอบด้วย

- ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยจะเป็นไปตามกรอบการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่
    1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
    2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
    3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
    4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
    5. ด้านงานบริการในภาพรวม

ทั้งนี้ ประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมกำหนดขึ้นเพื่อสอบยันกับการให้คะแนนในประเด็นอื่นๆ แต่การคิดคะแนนผลการสำรวจในภาพรวม จะคิดค่าคะแนนจากผลการสำรวจด้าน 1-4 โดยไม่นำผลด้านที่ 5 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมมาคำนวณด้วย

- ระดับความคาดหวังและความเชื่อมั่น ประกอบด้วย
    - ความเชื่อมั่นต่อนโยบาย
    - ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน
    - ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สวช.
    - ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส

การคิดคะแนนของแต่ละระดับ กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

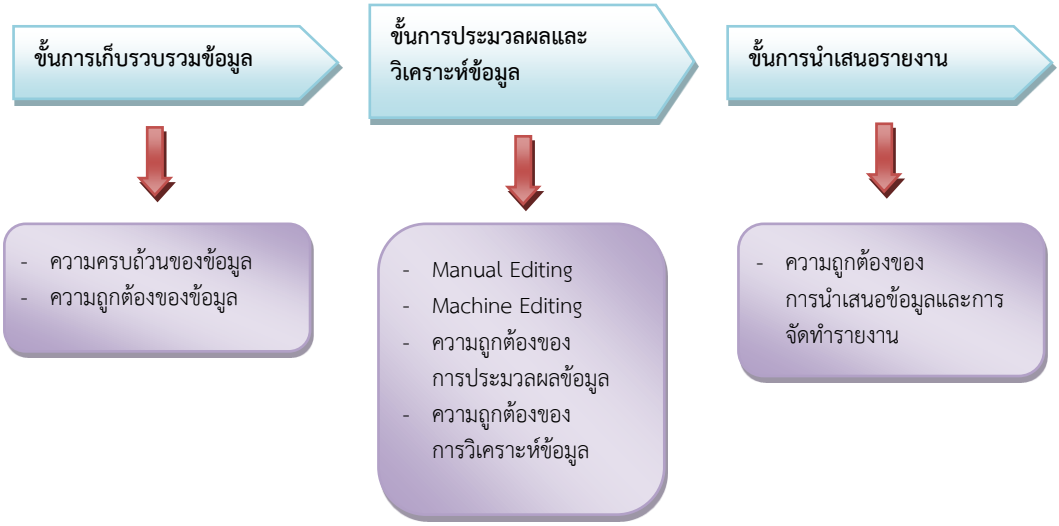
คะแนน	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความเชื่อมั่น
5	คาดหวังมากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด	เชื่อมั่นมากที่สุด
4	คาดหวังมาก	พึงพอใจมาก	เชื่อมั่นมาก
3	ค่อนข้างคาดหวัง	พึงพอใจ	เชื่อมั่น
2	คาดหวังน้อย	พึงพอใจน้อย	เชื่อมั่นน้อย
1	คาดหวังน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจเลย	ไม่เชื่อมั่นเลย

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อคำถามเปิดที่ให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น เช่น

- ความคิดเห็นต่อการให้บริการ/การปฏิบัติงาน
- สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและสิ่งที่ต้องการให้บริการเพิ่ม
- ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ/การปฏิบัติงาน
- สิ่งที่ประทับใจต่อการบริการ/การปฏิบัติงาน
- ความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อการพัฒนาการบริการ/การปฏิบัติงาน
- ความคาดหวังต่อ สวช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวัคซีน
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นต้น

2.3.3 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล

แผนภาพที่ 2.8 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูลในแต่ละขั้นตอน



การควบคุมคุณภาพในการจัดเก็บข้อมูล จะดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ มีผลต่อคุณภาพของข้อมูลที่ได้ ดังนั้น การควบคุมคุณภาพในขั้นนี้จะดำเนินการอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด สำหรับนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไป โดยพิจารณาจาก

- ความครบถ้วนของข้อมูล โดยการตรวจสอบรายการต่างๆ ในแบบสอบถามว่าได้มีการบันทึกครบถ้วนทุกรายการที่กำหนดหรือไม่
- ความถูกต้องของข้อมูล โดยตรวจสอบข้อมูลที่บันทึกในแบบสอบถามว่ามีความถูกต้องหรือไม่ เช่น ชื่อนายสมชาย แต่เลือกตอบในหัวข้อ : เพศ เป็นเพศหญิง เป็นต้น

ขั้นการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นตอนการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเข้าโปรแกรม Ms Excel เพื่อใช้ในการประมวลผลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ จะมีการควบคุมคุณภาพของข้อมูล ดังนี้

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

ขั้นการนำเสนอรายงาน โดยจะมีการตรวจสอบว่า ข้อมูลในแต่ละตารางหรือรูปภาพที่นำเสนอมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสัมพันธ์กันหรือไม่ เช่น ยอดรวมของแต่ละตารางซึ่งควรจะมีค่าเท่ากันนั้น เท่ากันหรือไม่ หรือตัวเลขบางตารางสูงหรือต่ำเกินไป เป็นต้น

2.3.4 การวิเคราะห์

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

- ตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความคาดหวังและความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

  การคิดคะแนนของแต่ละระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

คะแนน	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความเชื่อมั่น
5	คาดหวังมากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด	เชื่อมั่นมากที่สุด
4	คาดหวังมาก	พึงพอใจมาก	เชื่อมั่นมาก
3	ค่อนข้างคาดหวัง	พึงพอใจ	เชื่อมั่น
2	คาดหวังน้อย	พึงพอใจน้อย	เชื่อมั่นน้อย
1	คาดหวังน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจเลย	ไม่เชื่อมั่นเลย

- ข้อมูลจากแบบสอบถาม : นำข้อมูลเข้าระบบโดยโปรแกรม Ms Excel ก่อนที่จะนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (Statistic Package for Social Science: SPSS) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปลักษณะของตัวอย่าง
- การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจนั้น ค่าร้อยละจะรวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนจะไม่รวมผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น
- การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณค่าร้อยละ คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าคะแนน
- การวิเคราะห์คะแนนในแต่ละประเด็นหลัก หลังจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้ว จะคำนวณคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละประเด็นหลัก โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความคาดหวังและคะแนนพึงพอใจในประเด็นหลัก
- การวิเคราะห์คะแนนในแต่ละงานบริการ หมายถึง คะแนนที่ได้จากการนำคะแนนในแต่ละประเด็นหลักมาคำนวณ ซึ่งประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่
    1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
    2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
    3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
    4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

    สำหรับประเด็นที่ 5 ด้านงานบริการในภาพรวมใช้ในการสอบยันกับการให้คะแนนในประเด็นอื่นๆ ไม่ได้นำมาคำนวณคะแนนภาพรวม
- สำหรับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ หมายถึง คะแนนซึ่งได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของทุกงานบริการมาคำนวณ สำหรับการให้น้ำหนักความสำคัญ ของแต่ละงานบริการ โดยนำคะแนนที่ได้มาคูณกับน้ำหนักของแต่ละงานบริการ

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

ทั้งนี้ กรณีที่ สวช. เห็นว่าแต่ละงานบริการมีความสำคัญต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ควรให้น้ำหนักความสำคัญเท่ากัน

สำหรับการแปลผลคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีหลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนตามช่วง ดังนี้

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

- การวิเคราะห์คะแนนของงานบริการ หลังจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้ว ให้นำคะแนนของงานบริการที่ได้มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100% เพื่อสรุปผลเทียบเป็นร้อยละของความคาดหวังของผู้รับบริการ และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปเป็นข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด “ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาด้านการควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน”

2.3.5 การแปลผลและการเขียนรายงาน

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

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

ภายหลังจากการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ที่ปรึกษาจะนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้มาจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น รวมถึงจะได้ให้ข้อสังเกตที่พบและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจไว้ในรายงานฉบับดังกล่าวด้วย

บทที่ 3
ผลการสำรวจ

3.1 สรุปผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม

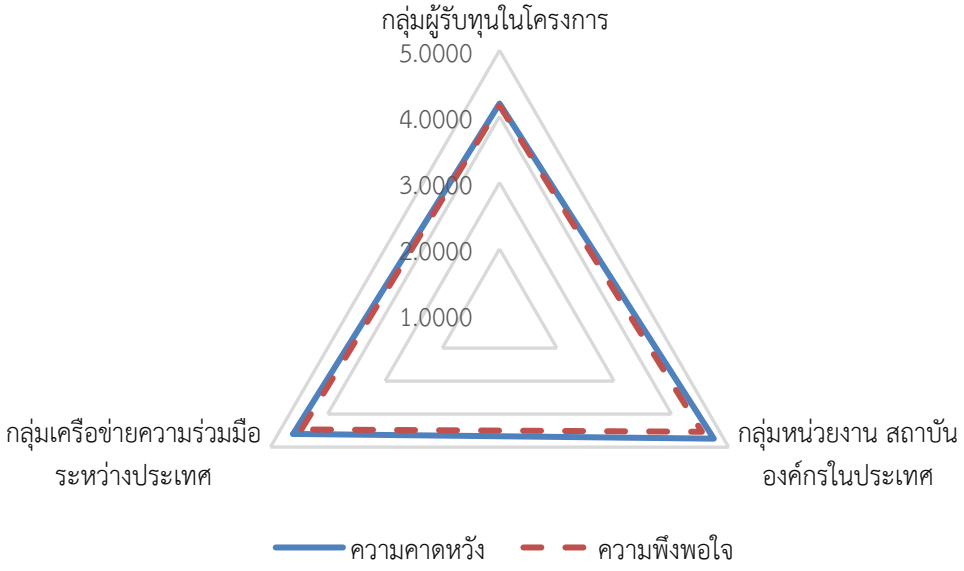
3.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า มีความพึงพอใจภาพรวมในระดับมากที่ระดับคะแนน 4.3858 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.72 และผลสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการพัฒนาและเตรียมความพร้อมด้านวัคซีน COVID-19 ของประเทศ มีความเชื่อมั่นมากที่ระดับคะแนน 3.5694 คิดเป็นร้อยละ 71.39 ดังแสดงในตารางที่ 3.1 และแผนภาพที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สวช. ประจำปีงบประมาณ 2564

ผู้รับบริการ	ระดับคะแนนความคาดหวัง	ระดับคะแนนความพึงพอใจ	ร้อยละ	การแปลผล
1. กลุ่มผู้รับทุนในโครงการ Project Based Management	4.1959	4.1644	83.29	พึงพอใจมาก
2. กลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน)	4.7416	4.5334	90.67	พึงพอใจมากที่สุด
3. กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (AVSSR, MOU, MOA)	4.6032	4.4595	89.19	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจรวมเฉลี่ย	**4.5136**	**4.3858**	**87.72**	**พึงพอใจมากที่สุด**
ผู้รับบริการ	**-**	**ระดับคะแนนความเชื่อมั่น**	**ร้อยละ**	**การแปลผล**
4. กลุ่มประชาชนทั่วไป	-	3.5694	71.39	เชื่อมั่นมาก

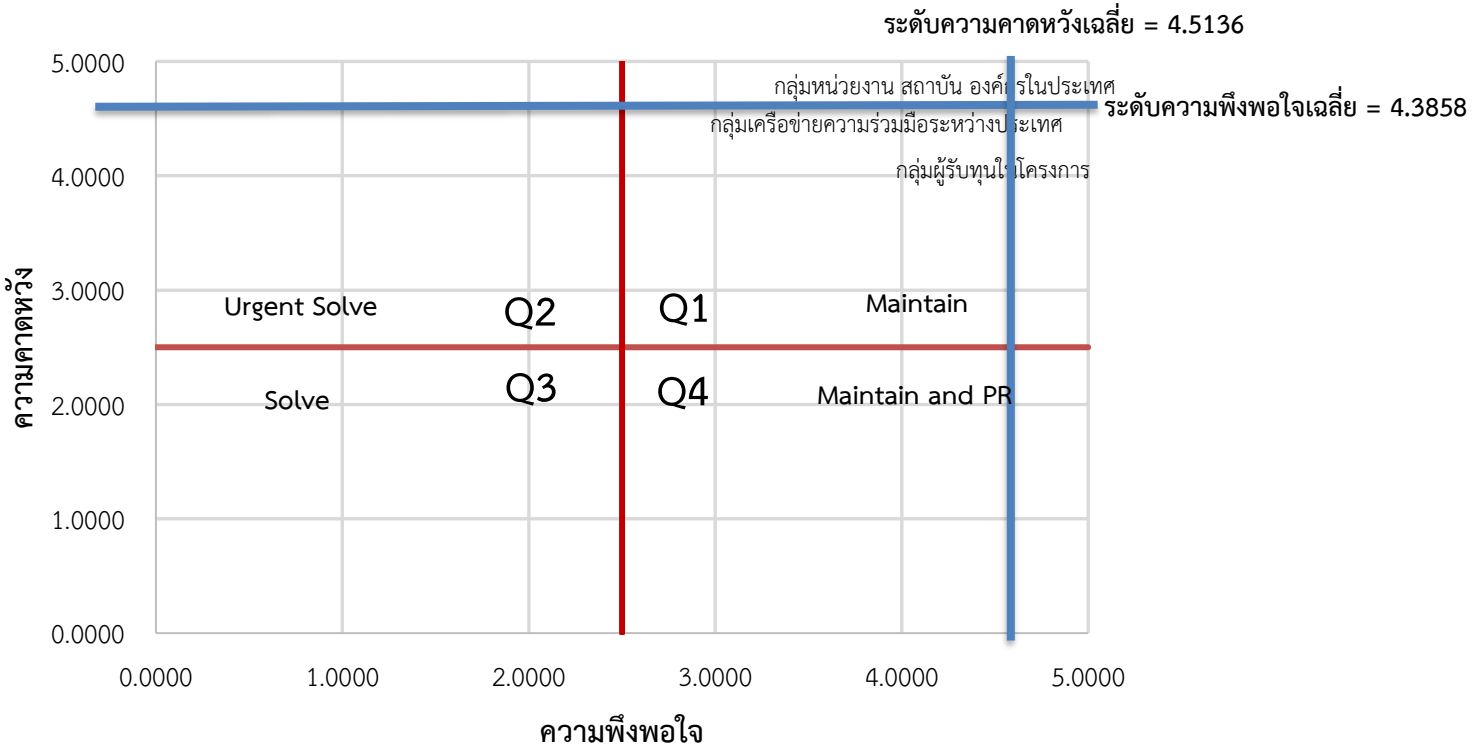
แผนภาพที่ 3.1 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการ ของ สวช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



จากแผนภาพที่ 3.1 สรุปได้ว่าผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) มีผลคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.5334 คะแนน รองลงมาเป็นกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (AVSSR, MOU, MOA) มีผลคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.4595 คะแนน และกลุ่มผู้รับทุนในโครงการ Project Based Management มีผลคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.1644 คะแนน ตามลำดับ

นำผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของแต่ละงานบริการมาวิเคราะห์ลงในตาราง Quandrant Analysis แสดงตามแผนภาพที่ 3.2

แผนภาพที่ 3.2 Quandrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละผู้รับบริการ



การวิเคราะห์จตุภาค (quadrant) ตามประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สวช. ในประเด็นต่างๆ โดยพิจารณาปัจจัยสองด้านคือ

1. ความคาดหวังภาพรวม (Expectation)
   พิจารณาว่ามีระดับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมามากน้อยเพียงใด
2. ความพึงพอใจภาพรวม (Satisfaction)
   พิจารณาว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมามากน้อยเพียงใด

การนำปัจจัยทั้ง 2 ด้านมาใช้ในการวิเคราะห์ทำให้แบ่งภารกิจออกเป็นกลุ่มที่แตกต่างกัน 4 กลุ่ม ตามจตุภาค (quadrant) มีรายละเอียด ดังนี้

จตุภาคที่ 1 (Q1 : HH) คือภารกิจที่มีคาดหวังภาพรวมสูง (High Expectation) และมีความพึงพอใจภาพรวมสูง (High Satisfaction) ควรมีการรักษามาตรฐานการดำเนินงานให้คงไว้ (Maintain)

จตุภาคที่ 2 (Q2 : HL) คือภารกิจที่มีความคาดหวังภาพรวมสูง (High Expectation) แต่มีความพึงพอใจภาพรวมต่ำ (Low Satisfaction) เป็นประเด็นที่ควรต้องมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของภาพรวม (Urgent Solve)

จตุภาคที่ 3 (Q3 : LL) คือภารกิจที่มีความคาดหวังของภาพรวมต่ำ (Low Expectation) และมีความพึงพอใจของภาพรวมต่ำ (Low Satisfaction) ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงาน (Solve)

จตุภาคที่ 4 (Q4 : LH) คือภารกิจที่มีความคาดหวังของภาพรวมต่ำ (Low Expectation) แต่มีความพึงพอใจของภาพรวมสูง (High Satisfaction) ควรมีการรักษามาตรฐานการดำเนินงานให้คงไว้ แต่ต้องมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม (Maintain and PR)

จากแผนภาพที่ 3.2 จะเห็นว่าความพึงพอใจของทุกหน่วยงานต่อการดำเนินงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติในภาพรวม พบว่า ไม่มีหัวข้อการสำรวจที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน (Urgent solve) หรือต้องแก้ไข (Solve) กล่าวคือ ความพึงพอใจของทุกหน่วยงาน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. อยู่ในระดับสูงมากถึงสูงมากที่สุด ซึ่งควรรักษามาตรฐานการบริการเอาไว้เป็นหลัก

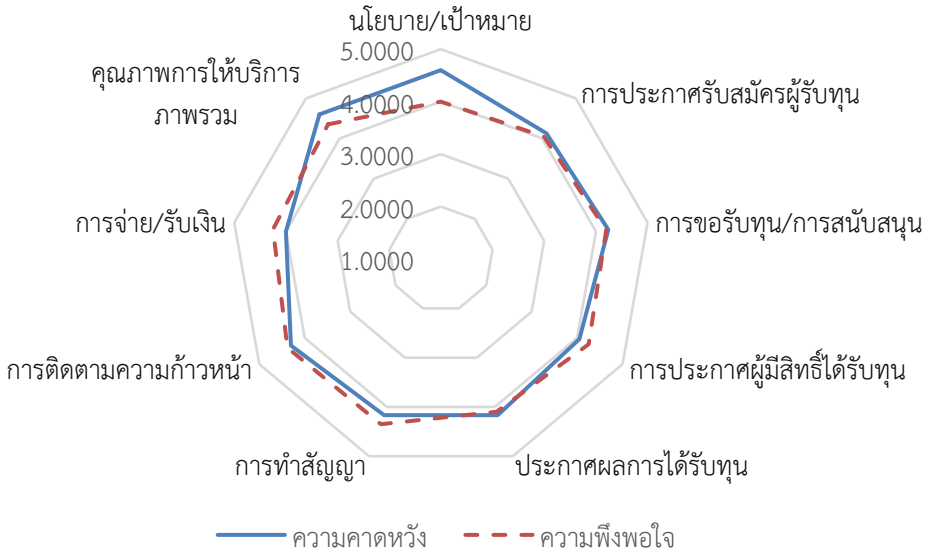
3.2 รายละเอียดผลการสำรวจความคาดหวังเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของผู้รับบริการแสดงผลความคาดหวังเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สวช. ตลอดจนข้อสังเกต และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการดังนี้

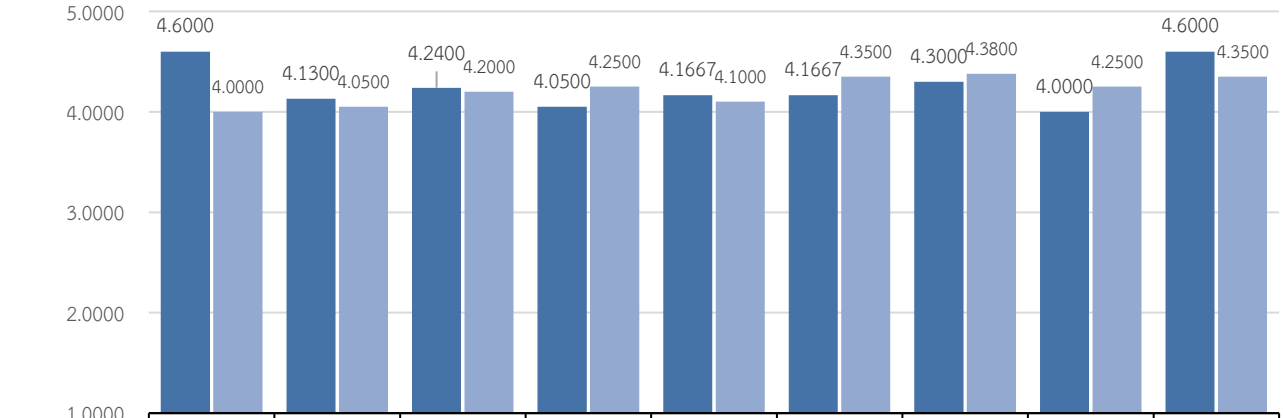
3.2.1 ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับทุนในโครงการ Project Based Management

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังและความพึงพอใจและของกลุ่มผู้รับทุนในโครงการ Project Based Management ที่มีต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงปี 2564 ที่ผ่านมา โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ราย ผลการสำรวจเป็นดังนี้

แผนภาพที่ 3.3 และ 3.4 สรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ต่อการดำเนินงานของ สวช.



หน่วย : ระดับคะแนน



	นโยบาย/เป้าหมาย	การประกาศรับสมัครผู้รับทุน	การขอรับทุน/การสนับสนุน	การประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน	ประกาศผลการได้รับทุน	การทำสัญญา	การติดตามความก้าวหน้า	การจ่าย/รับเงิน	คุณภาพการให้บริการภาพรวม
ความคาดหวัง	4.6000	4.1300	4.2400	4.0500	4.1667	4.1667	4.3000	4.0000	4.6000
ความพึงพอใจ	4.0000	4.0500	4.2000	4.2500	4.1000	4.3500	4.3800	4.2500	4.3500

ตารางที่ 3.2 สรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ต่อการดำเนินงานของ สวช.

ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	การแปลผลความพึงพอใจ
นโยบาย/เป้าหมาย	4.6000	4.0000	-0.6000	มีความพึงพอใจมาก
การประกาศรับสมัครผู้รับทุน	4.1300	4.0500	-0.0800	มีความพึงพอใจมาก
การขอรับทุน/การสนับสนุน	4.2400	4.2000	-0.0400	มีความพึงพอใจมาก
การประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน	4.0500	4.2500	0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ประกาศผลการได้รับทุน	4.1667	4.1000	-0.0667	มีความพึงพอใจมาก
การทำสัญญา	4.1667	4.3500	0.1833	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การติดตามความก้าวหน้า	4.3000	4.3800	0.0800	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การจ่าย/รับเงิน	4.0000	4.2500	0.2500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คุณภาพการให้บริการภาพรวม	4.6000	4.3500	-0.2500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	**4.1959**	**4.1644**	**-0.0315**	**มีความพึงพอใจมาก**

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับทุนสนับสนุนจาก สวช. ในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการบริการด้านต่างๆ ซึ่งมีทั้งหมด 9 ประเด็น สามารถแบ่งกลุ่มคะแนนออกเป็นทั้งหมด 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง และกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวังประกอบด้วย การประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน ซึ่งมีคะแนนความคาดหวังที่ 4.0500 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.2500 คะแนน โดยมีส่วนต่างคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจที่ 0.2000 คะแนน การทำสัญญา มีคะแนนความคาดหวังที่ 4.1667

คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.3500 คะแนน โดยมีส่วนต่างคะแนนที่ 0.1833 คะแนน การติดตามความก้าวหน้า มีคะแนนความคาดหวังที่ 4.3000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.3800 คะแนน มีส่วนต่างคะแนนที่ 0.0800 คะแนน และการจ่าย/รับเงิน มีคะแนนความคาดหวังที่ 4.0000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.2500 คะแนน มีส่วนต่างคะแนนที่ 0.2500 คะแนน

ในส่วนของกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังประกอบด้วย นโยบายเป้าหมายการสนับสนุน มีคะแนนความคาดหวังที่ 4.6000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.0000 คะแนน มีส่วนต่างคะแนนที่ -0.6000 คะแนน การประกาศรับสมัครผู้รับทุน มีคะแนนความคาดหวังที่ 4.1300 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.0500 คะแนน มีส่วนต่างคะแนนที่ -0.0800 คะแนน การขอรับทุน/การสนับสนุน มีคะแนนความคาดหวังที่ 4.2400 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.2000 คะแนน มีส่วนต่างคะแนนที่ -0.0400 คะแนน การประกาศผลการได้รับทุน มีคะแนนความคาดหวังที่ 4.1667 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.1000 คะแนน มีส่วนต่างคะแนนที่ -0.0667 คะแนน และคุณภาพการให้บริการภาพรวม มีคะแนนความคาดหวังที่ 4.6000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.3500 คะแนน มีส่วนต่างคะแนนที่ -0.2500 คะแนน

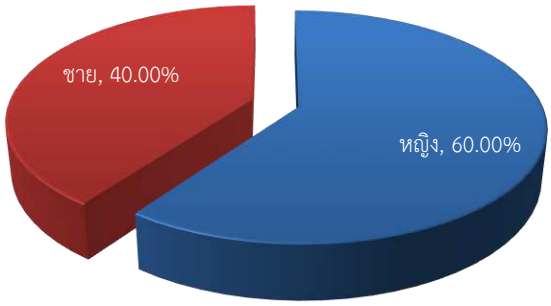
ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับทุนอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (ระดับความพึงพอใจสูงกว่า 3.41 ขึ้นไป) ซึ่งถือเป็นระดับความพึงพอใจที่สูง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้รับทุน ซึ่งมีทั้งหมด 3 ประเด็น ประกอบด้วย เพศ อายุ และการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนของอายุ พบว่า อายุโดยเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 45 ปี ส่วนของเพศ และการศึกษานั้น มีรายละเอียด ดังนี้

แผนภาพที่ 3.5 ร้อยละของเพศ

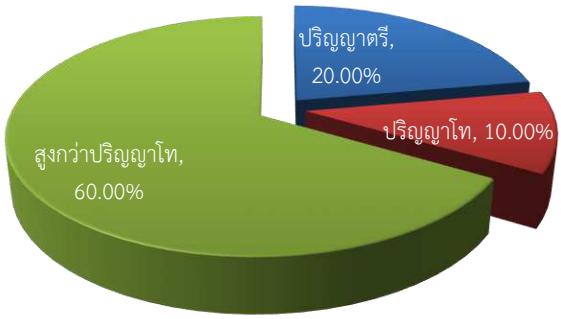
หน่วย : ร้อยละ



ผู้รับทุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.6 ร้อยละของระดับการศึกษา

หน่วย : ร้อยละ

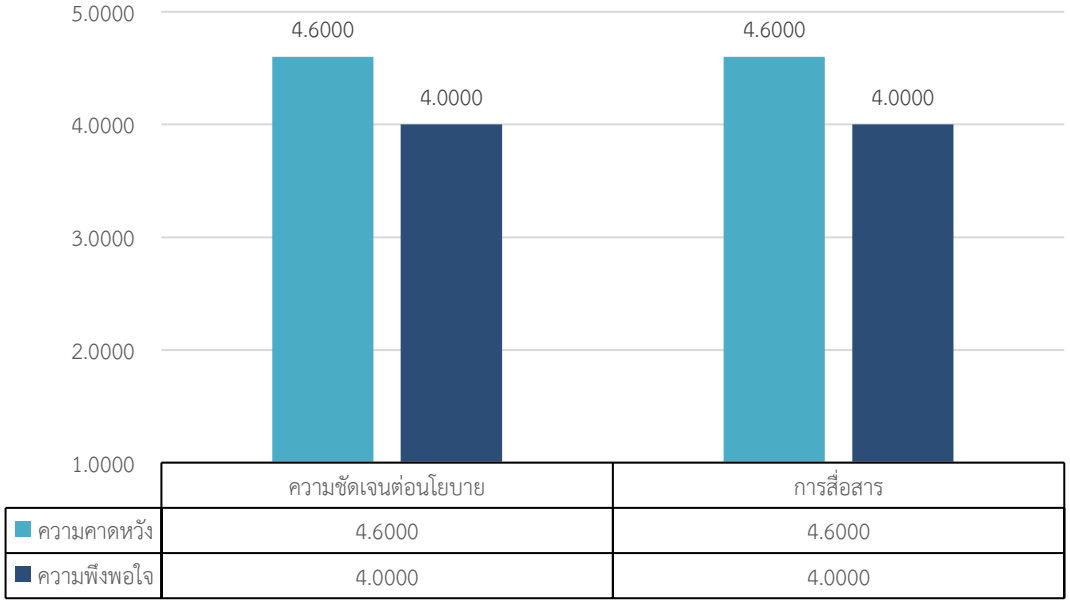


ผู้รับทุนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 โดยมีผู้ไม่ให้ข้อมูล 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจกลุ่มผู้รับทุนในโครงการ Project Based Management ต่อประเด็นต่างๆ

แผนภาพที่ 3.7 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนโยบาย/เป้าหมายการสนับสนุนทุนวิจัย

หน่วย : ระดับคะแนน

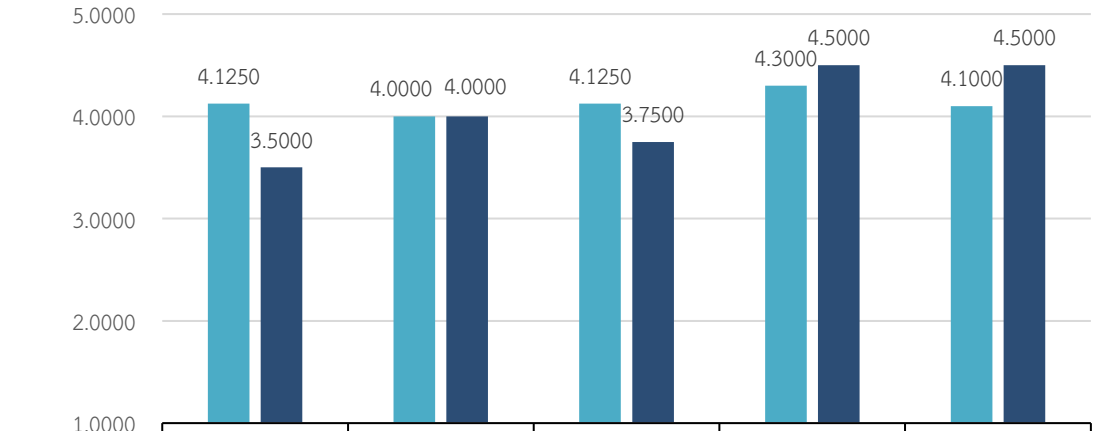


ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
ความชัดเจนต่อนโยบาย	4.6000	4.0000	-0.6000
การสื่อสาร	4.6000	4.0000	-0.6000

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับทุนสนับสนุนจาก สวช. ต่อนโยบาย/เป้าหมายการสนับสนุนทุนวิจัย พบว่า ผู้รับทุนมีระดับความคาดหวังและพึงพอใจในระดับสูงมาก ถึงสูงมากที่สุด โดยคะแนนความคาดหวังต่อความชัดเจนของนโยบายอยู่ที่ 4.6000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.0000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.6000 คะแนน) และมีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการสื่อสารของ สวช. อยู่ในระดับเดียวกัน

แผนภาพที่ 3.8 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการประกาศรับสมัครผู้รับทุน

หน่วย : ระดับคะแนน



	ระยะเวลาในการประกาศ	ช่องทางในการประกาศ	ข้อมูลการประกาศรับสมัครทุน	การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่
ความคาดหวัง	4.1250	4.0000	4.1250	4.3000	4.1000
ความพึงพอใจ	3.5000	4.0000	3.7500	4.5000	4.5000

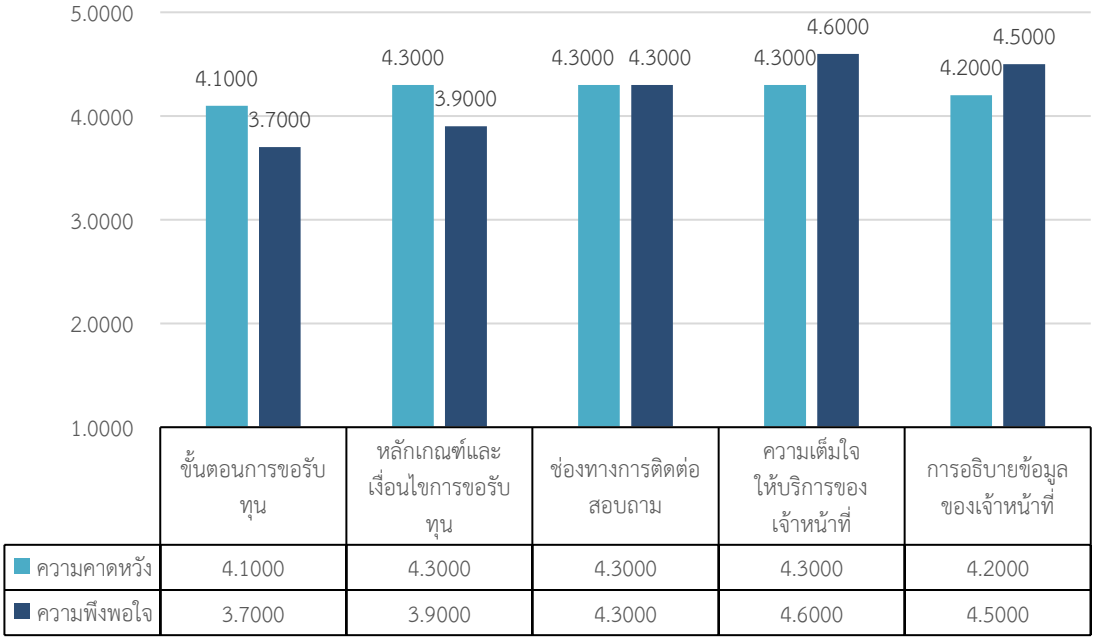
ประเด็น	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
ระยะเวลาในการประกาศ	4.1250	3.5000	-0.6250
ช่องทางในการประกาศ	4.0000	4.0000	0.0000
ข้อมูลการประกาศรับสมัครทุน	4.1250	3.7500	-0.3750
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.3000	4.5000	0.2000
ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.1000	4.5000	0.4000

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับทุนสนับสนุนจาก สวช. ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการประกาศรับสมัครผู้รับทุน พบว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความเชื่อมั่นประกอบด้วย การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่มีความชัดเจน ครบถ้วน และสามารถเข้าใจได้ง่าย โดยคะแนนความคาดหวังต่อความชัดเจนของนโยบาย มีคะแนนความคาดหวัง 4.3000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.5000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.2000 คะแนน) ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีคะแนนความคาดหวัง 4.1000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.5000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.4000 คะแนน)

ส่วนประเด็นที่ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจประกอบด้วย ระยะเวลาในการประกาศรับทุน มีคะแนนความคาดหวัง 4.1250 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 3.5000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.6250 คะแนน) และข้อมูลการประกาศรับสมัครทุน มีคะแนนความคาดหวัง 4.1250 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 3.7500 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.3750 คะแนน) ในส่วนของช่องทางในการประกาศรับทุนนั้นมีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจเท่ากันที่ 4.0000 คะแนน

แผนภาพที่ 3.9 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการขอรับทุน/การสนับสนุนงบประมาณ

หน่วย : ระดับคะแนน



	ขั้นตอนการขอรับทุน	หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับทุน	ช่องทางการติดต่อสอบถาม	ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่
ความคาดหวัง	4.1000	4.3000	4.3000	4.3000	4.2000
ความพึงพอใจ	3.7000	3.9000	4.3000	4.6000	4.5000

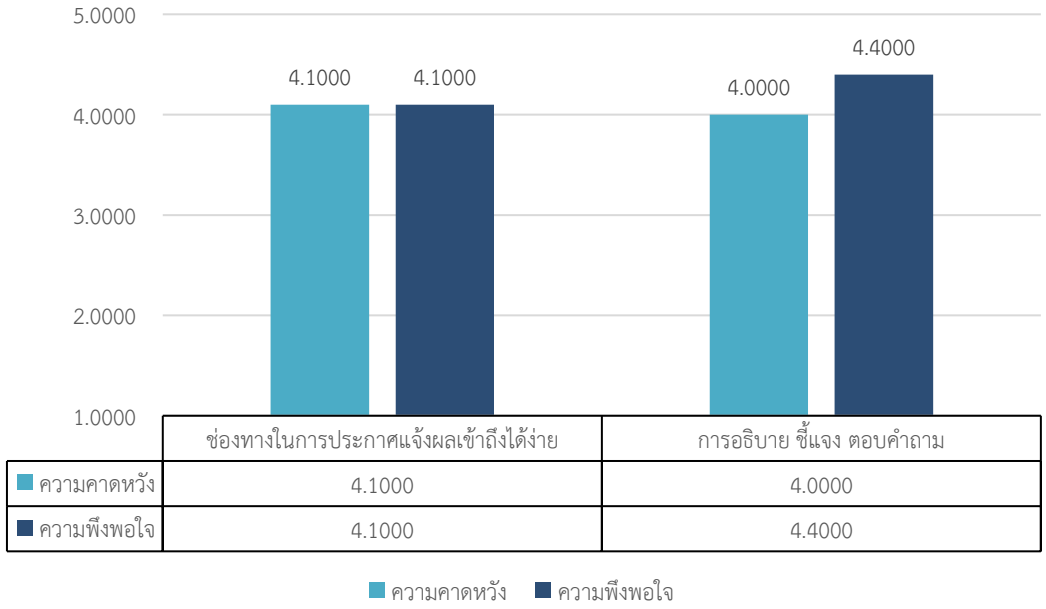
ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
ขั้นตอนการขอรับทุน	4.1000	3.7000	-0.4000
หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับทุน	4.3000	3.9000	-0.4000
ช่องทางการติดต่อสอบถาม	4.3000	4.3000	0.0000
ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.3000	4.6000	0.3000
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.2000	4.5000	0.3000

เมื่อสอบถามระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการขอรับทุน/การสนับสนุนงบประมาณ พบว่า ประเด็นที่ระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความเชื่อมั่นประกอบด้วย ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความคาดหวัง 4.3000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.6000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.3000 คะแนน) การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความคาดหวัง 4.2000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.5000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.3000 คะแนน)

ส่วนประเด็นที่คะแนนระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจประกอบด้วย ขั้นตอนการขอรับทุน มีคะแนนความคาดหวัง 4.1000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 3.7000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.4000 คะแนน) และหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับทุน มีคะแนนความคาดหวัง 4.3000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 3.9000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.4000 คะแนน) ในส่วนของช่องทางการติดต่อสอบถามนั้นมีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจเท่ากันที่ 4.3000 คะแนน

แผนภาพที่ 3.10 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน

หน่วย : ระดับคะแนน



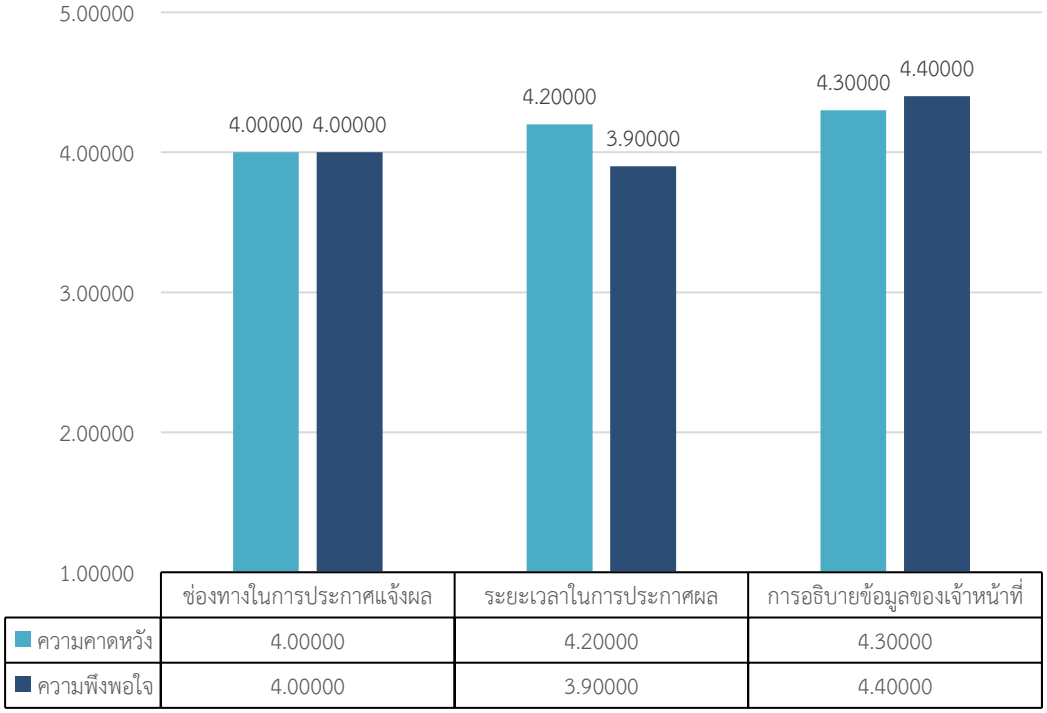
	ช่องทางในการประกาศแจ้งผลเข้าถึงได้ง่าย	การอธิบาย ชี้แจง ตอบคำถาม
ความคาดหวัง	4.1000	4.0000
ความพึงพอใจ	4.1000	4.4000

ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
ช่องทางในการประกาศแจ้งผลเข้าถึงได้ง่าย	4.1000	4.1000	0.0000
การอธิบาย ชี้แจง ตอบคำถาม	4.0000	4.4000	0.4000

เมื่อสอบถามระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน พบว่า ประเด็นการอธิบาย ชี้แจง ตอบคำถามมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีคะแนนความคาดหวัง 4.0000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.4000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.4000 คะแนน) และช่องทางในการประกาศแจ้งผลเข้าถึงได้ง่าย มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับเท่ากันที่ 4.1000 คะแนน

แผนภาพที่ 3.11 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการประกาศผลการได้รับทุน

หน่วย : ระดับคะแนน

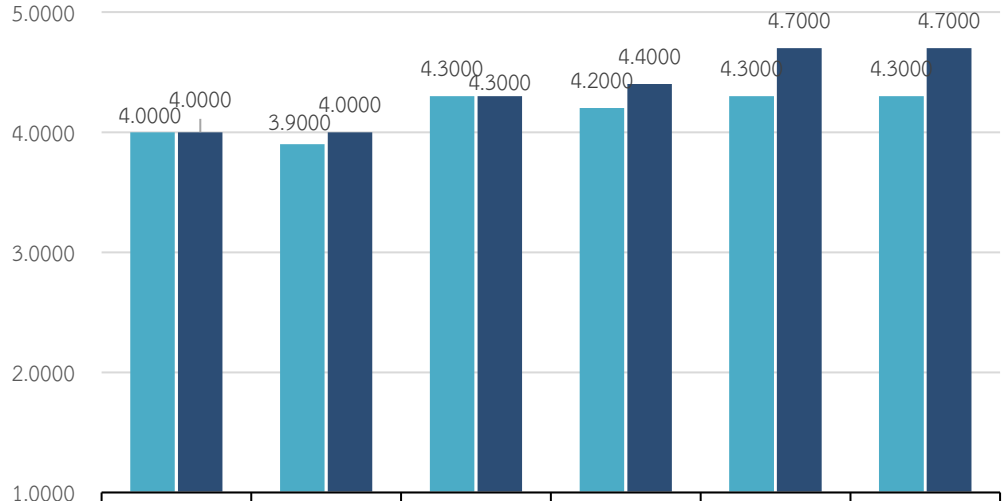


ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
ช่องทางในการประกาศแจ้งผล	4.0000	4.0000	0.0000
ระยะเวลาในการประกาศผล	4.2000	3.9000	-0.3000
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.3000	4.4000	0.1000

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับทุนสนับสนุนจาก สวช. ในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการประกาศผลการได้รับทุน พบว่า การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีคะแนนความคาดหวัง 4.3000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.4000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.1000 คะแนน) ระยะเวลาในการประกาศผลมีคะแนนความคาดหวังสูงกว่าคะแนนความพึงพอใจ โดยมีคะแนนความคาดหวัง 4.2000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 3.9000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.3000 คะแนน) และช่องทางในการประกาศแจ้งผล มีคะแนนความคาดหวังเท่ากับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.0000 คะแนน

แผนภาพที่ 3.12 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการทำสัญญากับผู้ที่ได้รับทุน

หน่วย : ระดับคะแนน



	กระบวนและขั้นตอน	ระยะเวลามีความเหมาะสม	การแจ้งเอกสารมีความชัดเจน	การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่
ความคาดหวัง	4.0000	3.9000	4.3000	4.2000	4.3000	4.3000
ความพึงพอใจ	4.0000	4.0000	4.3000	4.4000	4.7000	4.7000

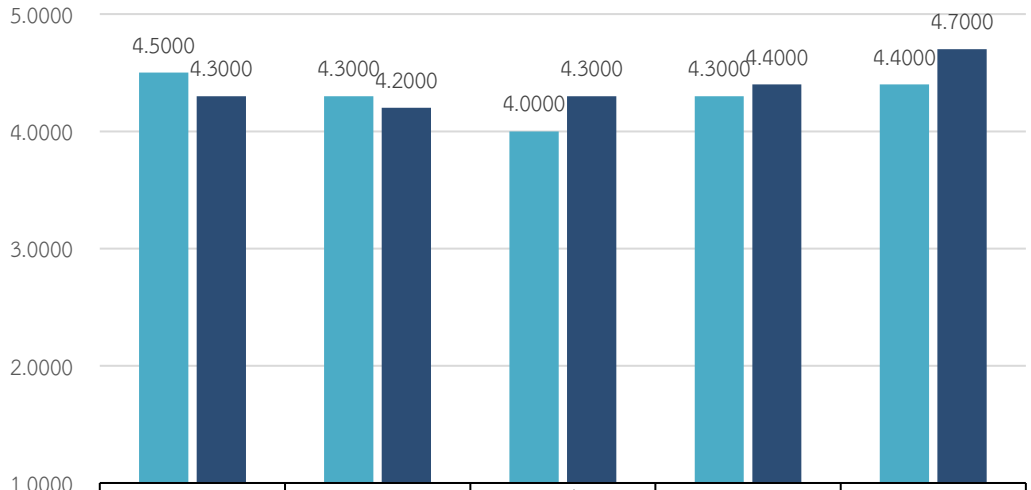
ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
กระบวนและขั้นตอน	4.0000	4.0000	0.0000
ระยะเวลามีความเหมาะสม	3.9000	4.0000	0.1000
การแจ้งเอกสารมีความชัดเจน	4.3000	4.3000	0.0000
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.2000	4.4000	0.2000
ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	4.3000	4.7000	0.4000
ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.3000	4.7000	0.4000

เมื่อสอบถามระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการทำสัญญากับผู้ที่ได้รับทุน พบว่า ประเด็นที่ระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวังประกอบด้วย ระยะเวลามีความเหมาะสม โดยมีคะแนนความคาดหวัง 3.9000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.0000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.1000 คะแนน) การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความคาดหวัง 4.2000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.4000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.2000 คะแนน) ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความคาดหวัง 4.3000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.7000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.4000 คะแนน) ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความคาดหวัง 4.3000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.7000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.4000 คะแนน)

ส่วนประเด็นกระบวนและขั้นตอนการทำสัญญามีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจเท่ากันที่ 4.0000 คะแนน เช่นเดียวกับความชัดเจนในการแจ้งเอกสารที่ต้องการ มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจที่ 4.3000 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.13 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการติดตามความก้าวหน้า

หน่วย : ระดับคะแนน



	มีการแจ้งกำหนดการส่งผลงานให้ทราบล่วงหน้า	ติดตามความก้าวหน้า สอบถามปัญหาอุปสรรค	เจ้าหน้าที่มีการประสานงานที่ดี เข้าใจในรายละเอียดของงาน	การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	ความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่
ความคาดหวัง	4.5000	4.3000	4.0000	4.3000	4.4000
ความพึงพอใจ	4.3000	4.2000	4.3000	4.4000	4.7000

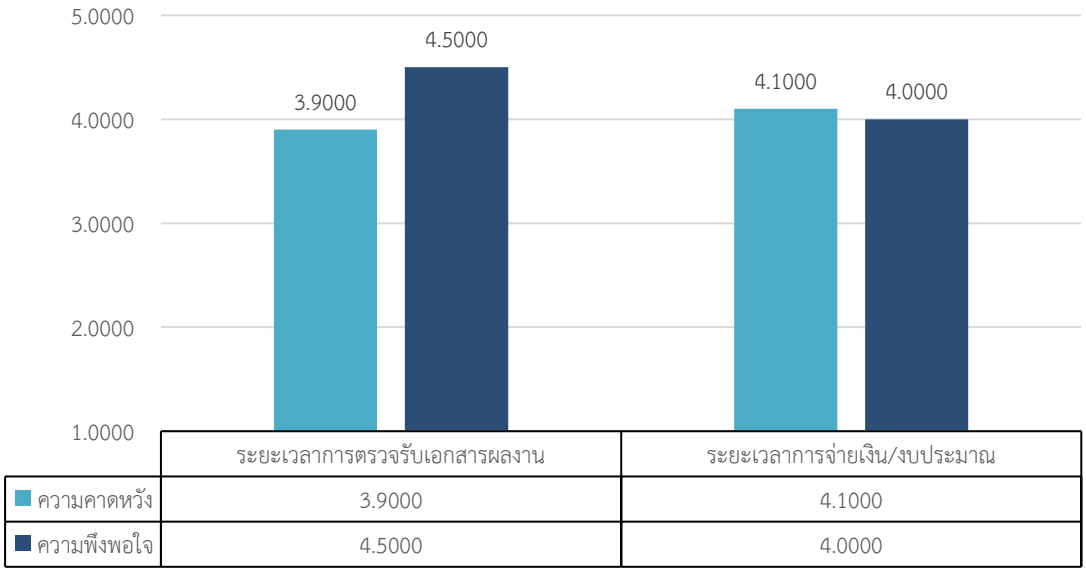
ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
การแจ้งกำหนดการส่งผลงานให้ทราบล่วงหน้า	4.5000	4.3000	-0.2000
การติดตามความก้าวหน้า สอบถามปัญหาอุปสรรค	4.3000	4.2000	-0.1000
เจ้าหน้าที่มีการประสานงานที่ดี เข้าใจในรายละเอียดของงาน	4.0000	4.3000	0.3000
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.3000	4.4000	0.1000
ความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.4000	4.7000	0.3000

เมื่อสอบถามระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการติดตามความก้าวหน้า พบว่า ประเด็นที่ระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวังประกอบด้วย การประสานงานที่ดี เข้าใจในรายละเอียดของงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนความคาดหวัง 4.0000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.3000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.3000 คะแนน) การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนความคาดหวัง 4.3000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.4000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.1000 คะแนน) และความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนความคาดหวัง 4.4000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.7000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.3000 คะแนน)

ส่วนประเด็นที่ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ ประกอบด้วย การแจ้งกำหนดการส่งผลงานให้ทราบล่วงหน้า มีคะแนนความคาดหวัง 4.5000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.3000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2000 คะแนน) การติดตามความก้าวหน้า สอบถามปัญหาอุปสรรค มีคะแนนความคาดหวัง 4.3000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.2000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.1000 คะแนน) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.14 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจ่าย/รับเงินหรืองบประมาณ

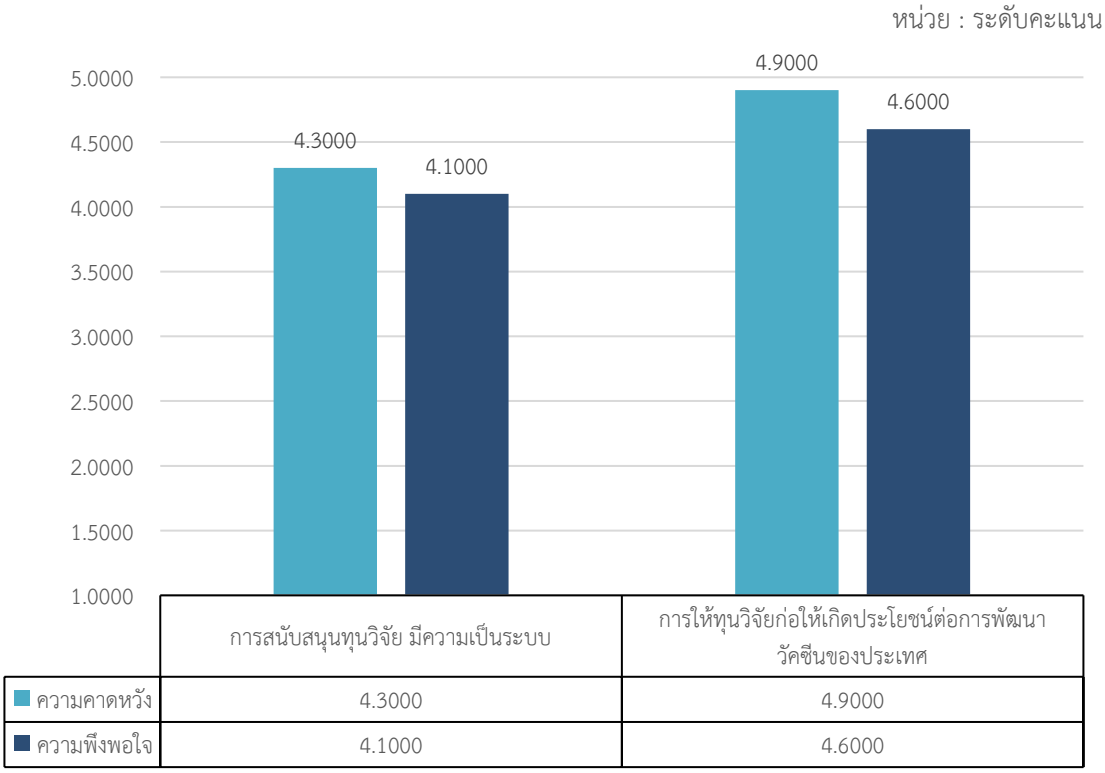
หน่วย : ระดับคะแนน



ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
ระยะเวลาการตรวจรับเอกสารผลงาน	3.9000	4.5000	0.6000
ระยะเวลาการจ่ายเงิน/งบประมาณ	4.1000	4.0000	-0.1000

เมื่อสอบถามระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการจ่าย/รับเงินหรืองบประมาณ พบว่า ระยะเวลาการตรวจรับเอกสารผลงานมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีคะแนนความคาดหวัง 3.9000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.5000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.6000 คะแนน) และระยะเวลาการจ่ายเงิน/งบประมาณความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ โดยมีคะแนนความคาดหวัง 4.1000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.0000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.1000 คะแนน) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.15 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม



ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
การสนับสนุนทุนวิจัย มีความเป็นระบบ	4.3000	4.1000	-0.2000
การให้ทุนวิจัยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาวัคซีนของประเทศ	4.9000	4.6000	-0.3000

เมื่อสอบถามระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม พบว่า การสนับสนุนทุนวิจัย มีความเป็นระบบ มีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ โดยมีคะแนนความคาดหวัง 4.3000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.1000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2000 คะแนน) และการให้ทุนวิจัยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาวัคซีนของประเทศ มีคะแนนความคาดหวัง 4.9000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.6000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.3000 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 3.3 ระดับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจทุกหัวข้อ

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
นโยบาย/เป้าหมาย			
ความชัดเจนต่อนโยบาย	4.6000	4.0000	-0.6000
การสื่อสาร	4.6000	4.0000	-0.6000
ค่าเฉลี่ย	4.6000	4.0000	-0.6000
การประกาศรับสมัครผู้รับทุน			
ระยะเวลาในการประกาศ	4.1250	3.5000	-0.6250
ช่องทางในการประกาศ	4.0000	4.0000	0.0000
ข้อมูลการประกาศรับสมัครทุน	4.1250	3.7500	-0.3750
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.3000	4.5000	0.2000
ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.1000	4.5000	0.4000
ค่าเฉลี่ย	4.1300	4.0500	-0.0800
การขอรับทุน/การสนับสนุน			
ขั้นตอนการขอรับทุน	4.1000	3.7000	-0.4000
หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับทุน	4.3000	3.9000	-0.4000
ช่องทางการติดต่อสอบถาม	4.3000	4.3000	0.0000
ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.3000	4.6000	0.3000
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.2000	4.5000	0.3000
ค่าเฉลี่ย	4.2400	4.2000	-0.0400
การประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน			
ช่องทางในการประกาศแจ้งผลเข้าถึงได้ง่าย	4.1000	4.1000	0.0000
การอธิบาย ชี้แจง ตอบคำถาม	4.0000	4.4000	0.4000
ค่าเฉลี่ย	4.0500	4.2500	0.2000
ประกาศผลการได้รับทุน			
ช่องทางในการประกาศแจ้งผล	4.0000	4.0000	0.0000
ระยะเวลาในการประกาศผล	4.2000	3.9000	-0.3000
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.3000	4.4000	0.1000
ค่าเฉลี่ย	4.1667	4.1000	-0.0667
การทำสัญญา			
กระบวนและขั้นตอน	4.0000	4.0000	0.0000
ระยะเวลามีความเหมาะสม	3.9000	4.0000	0.1000
การแจ้งเอกสารมีความชัดเจน	4.3000	4.3000	0.0000
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.2000	4.4000	0.2000
ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	4.3000	4.7000	0.4000
ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.3000	4.7000	0.4000
ค่าเฉลี่ย	4.1667	4.3500	0.1833

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
การติดตามความก้าวหน้า			
มีการแจ้งกำหนดการส่งผลงานให้ทราบล่วงหน้า	4.5000	4.3000	-0.2000
ติดตามความก้าวหน้า สอบถามปัญหาอุปสรรค	4.3000	4.2000	-0.1000
เจ้าหน้าที่มีการประสานงานที่ดี เข้าใจในรายละเอียดของงาน	4.0000	4.3000	0.3000
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.3000	4.4000	0.1000
ความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.4000	4.7000	0.3000
ค่าเฉลี่ย	4.3000	4.3800	0.0800
การจ่าย/รับเงิน			
ระยะเวลาการตรวจรับเอกสารผลงาน	3.9000	4.5000	0.6000
ระยะเวลาการจ่ายเงิน/งบประมาณ	4.1000	4.0000	-0.1000
ค่าเฉลี่ย	4.0000	4.2500	0.2500
คุณภาพการให้บริการภาพรวม			
การสนับสนุนทุนวิจัย มีความเป็นระบบ	4.3000	4.1000	-0.2000
การให้ทุนวิจัยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาวัคซีนของประเทศ	4.9000	4.6000	-0.3000
ค่าเฉลี่ย	4.6000	4.3500	-0.2500

จากการพิจารณาระดับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับทุนต่อประเด็นการทำงานของ สวช. ในมิติต่างๆ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับทุนต่อการดำเนินงานของ สวช. ในด้านต่างๆ มีระดับความพึงพอใจสูงมาก โดยการติดตามความก้าวหน้า คุณภาพการให้บริการภาพรวม และการทำสัญญา เป็นประเด็นที่ผู้รับทุนมีความพึงพอใจสูงที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ ส่วนหัวข้อเกี่ยวกับนโยบาย/เป้าหมาย เป็นประเด็นที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการทำงานด้านอื่นๆ

ทั้งนี้ เมื่อคณะทำงานได้วิเคราะห์เพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลให้การบริการด้านการติดตามความก้าวหน้ามีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดสูง เกิดจากความพึงพอใจความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าปัจจัยด้านกระบวนการติดตามความก้าวหน้าและการสอบถามปัญหาอุปสรรค

ส่วนคะแนนคุณภาพการให้บริการภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจสูง โดยมีผลมาจากหัวข้อการสนับสนุนทุนจาก สวช. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวัคซีนของประเทศอยู่ในระดับคะแนนสูง อย่างไรก็ตาม พบว่าในประเด็นนี้ผู้รับทุนให้ความคาดหวังสูงมากที่ระดับคะแนน 4.9000 ซึ่งเป็นความคาดหวังที่สูงที่สุดของทุกประเด็นคำถามและสูงกว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับ ดังนั้น หากในอนาคตสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามความคาดหวังได้จะเป็นประโยชน์มากขึ้น

ประเด็นในด้านการจัดทำสัญญา มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับที่สาม โดยเกิดจากปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ซึ่งแสดงความเป็นมิตรและเต็มใจในการให้บริการ มากกว่าปัจจัยด้านกระบวนการและขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ

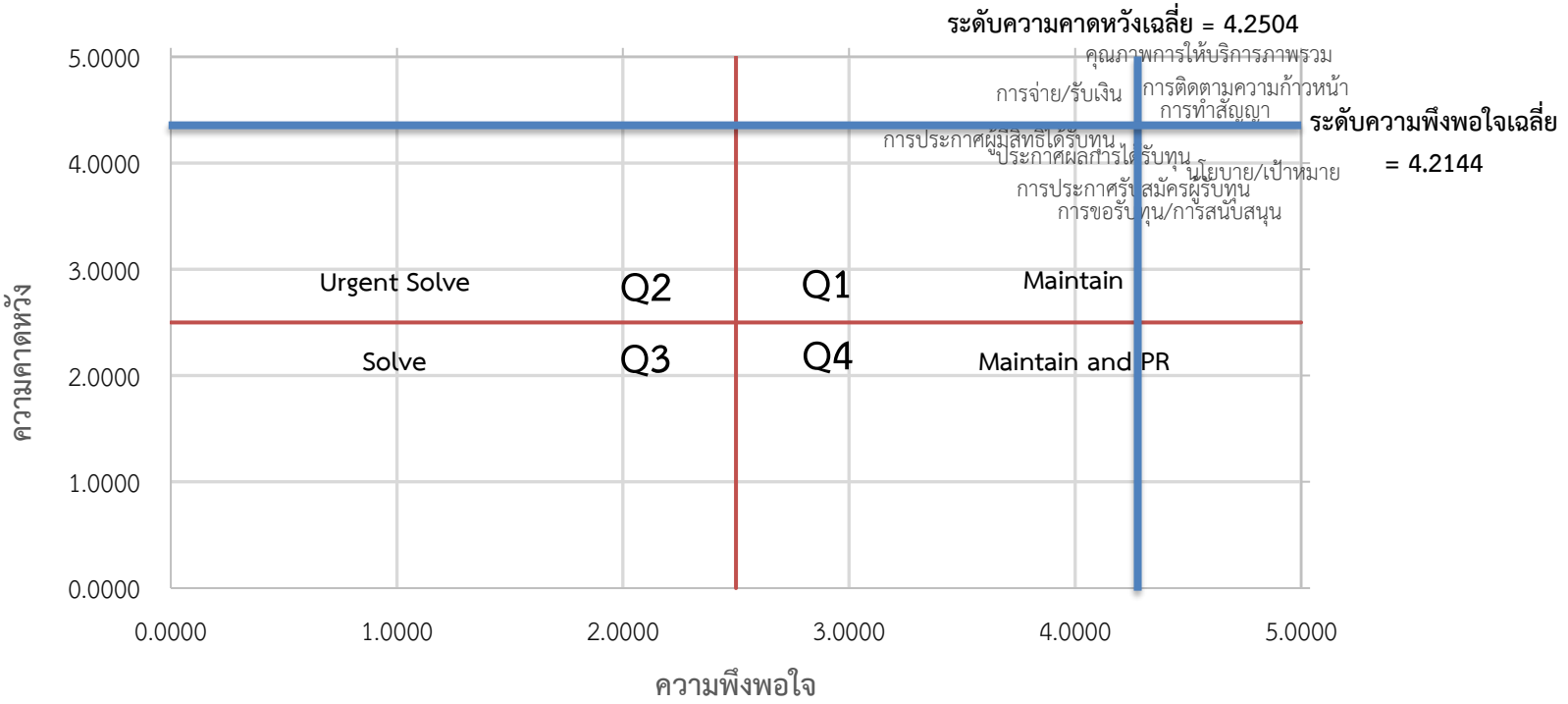
ประเด็นด้านนโยบาย/เป้าหมายในการสนับสนุนทุนวิจัยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการดำเนินงานด้านอื่นๆ ในขณะที่ความคาดหวังในหัวข้อนี้สูงกว่า ประเด็นย่อยภายใต้หัวข้อนี้คือ ความชัดเจนต่อนโยบายและทิศทางการสนับสนุนทุนวิจัยและการสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบวัตถุประสงค์และเป้าหมายการสนับสนุนทุน

ผลจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่า ข้อเสนอแนะในด้านของนโยบายและทิศทางการสนับสนุนนั้น สวช. ควรกำหนดนโยบาย ทิศทาง ประเด็นยุทธศาสตร์ในภาพรวม มีแผนงานที่บูรณาการหน่วยงานต่างๆ ให้พัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้กลุ่มผู้ผลิต วิจัย และพัฒนาวัคซีนทั้งภาครัฐและเอกชน มีการดำเนินงานที่สอดคล้องและไปสู่วิสัยทัศน์เดียวกัน

ส่วนในด้านของการสื่อสารนั้น สวช. สามารถประชาสัมพันธ์เรื่องการรับทุนได้ชัดเจน แต่นอกเหนือจากช่องทางออนไลน์แล้วอาจผ่านหน่วยงานเครือข่าย เพื่อให้ผู้ที่ไม่เป็นเครือข่ายในปัจจุบัน หรือเพิ่งเริ่มทำงานวิจัยได้รับทราบ

จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวม ปัจจัยที่ผู้รับทุนให้ความเห็นว่าพึงพอใจสูงที่สุด คือ คุณภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ในด้านความรู้ คุณภาพการทำงาน และความเอาใจใส่ต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผู้รับทุนจำนวนมากให้ข้อมูลว่าเจ้าหน้าที่ของ สวช. มีการให้ความร่วมมือ อำนวยความสะดวก อธิบายขั้นตอนและกระบวนการในการทำงานเป็นอย่างดี อีกทั้งยังความเอาใส่ใจในการติดต่อสอบถาม มีระยะเวลาในการติดตามการทำงานอย่างเหมาะสม และในกรณีที่เกิดปัญหาในการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่จะให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวก การประสานงานระหว่างหน่วยงานทั้งภายนอกและภายใน

แผนภาพที่ 3.16 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อของกลุ่มผู้รับทุนต่อการดำเนินงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ



การวิเคราะห์จตุภาค (quadrant) ตามประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สวช. ในประเด็นต่างๆ โดยพิจารณาปัจจัยสองด้านคือ

1. ความคาดหวังของผู้รับทุน (Expectation)
   พิจารณาว่าผู้รับทุนมีระดับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมามากน้อยเพียงใด
2. ความพึงพอใจของผู้รับทุน (Satisfaction)
   พิจารณาว่าผู้รับทุนมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมามากน้อยเพียงใด

การนำปัจจัยทั้ง 2 ด้านมาใช้ในการวิเคราะห์ทำให้แบ่งภารกิจออกเป็นกลุ่มที่แตกต่างกัน 4 กลุ่ม ตามจตุภาค (quadrant) มีรายละเอียด ดังนี้

จตุภาคที่ 1 (Q1 : HH) คือภารกิจที่มีคาดหวังของผู้รับทุนสูง (High Expectation) และมีความพึงพอใจของผู้รับทุนสูง (High Satisfaction) ควรมีการรักษามาตรฐานการดำเนินงานให้คงไว้ (Maintain)

จตุภาคที่ 2 (Q2 : HL) คือภารกิจที่มีความคาดหวังของผู้รับทุนสูง (High Expectation) แต่มีความพึงพอใจของผู้รับทุนต่ำ (Low Satisfaction) เป็นประเด็นที่ควรต้องมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับทุน (Urgent Solve)

จตุภาคที่ 3 (Q3 : LL) คือภารกิจที่มีความคาดหวังของผู้รับทุนต่ำ (Low Expectation) และมีความพึงพอใจของผู้รับทุนต่ำ (Low Satisfaction) ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงาน (Solve)

จตุภาคที่ 4 (Q4 : LH) คือภารกิจที่มีความคาดหวังของผู้รับทุนต่ำ (Low Expectation) แต่มีความพึงพอใจของผู้รับทุนสูง (High Satisfaction) ควรมีการรักษามาตรฐานการดำเนินงานให้คงไว้ แต่ต้องมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม (Maintain and PR)

จากการสำรวจระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อของกลุ่มผู้รับทุนต่อการดำเนินงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติในภาพรวม พบว่า ไม่มีหัวข้อการสำรวจที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน (Urgent solve) หรือต้องแก้ไข (Solve) กล่าวคือ ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับทุนในโครงการ Project Based Management มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. ในด้านต่างๆ อยู่ในระดับสูงมากถึงสูงมากที่สุด ซึ่งควรรักษามาตรฐานการบริการเอาไว้เป็นหลัก

อย่างไรก็ตาม ในบางประเด็นหากต้องการเพิ่มระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น หรือเปลี่ยนจากระดับต่ำกว่าความคาดหวังให้เทียบเท่าหรือสูงกว่าระดับความคาดหวัง จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างบริการได้อย่างน่าประทับใจมากขึ้น

ส่วนที่ 3 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้รับทุนเพื่อสอบถามประเด็น หรือข้อคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของ สวช. ในปีที่ผ่านมา โดยสามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้

❖ กระบวนการ ขั้นตอน การดำเนินงาน

ผู้รับทุนบางส่วนให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า วิธีการดำเนินงานมีความชัดเจน ทั้งด้านขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน สำหรับการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งช่วยให้การทำงานร่วมกันระหว่างผู้รับทุนและ สวช. เป็นไปได้อย่างราบรื่น

ทั้งนี้ ผู้รับทุนบางส่วนให้ความเห็นว่า ข้อกำหนดบางอย่างยังไม่มีความยืดหยุ่นเท่าที่ควร ต้องมีการจัดเตรียมเอกสารมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อกำหนดทางด้านการเงิน ที่มีการกำหนดประเภทการใช้จ่ายอย่างชัดเจน ต้องบันทึกลงในหมวดหมู่ที่กำหนดไว้ ไม่สามารถสลับหมวดค่าใช้จ่าย หรือถัวเฉลี่ยการใช้จ่ายได้ในบางประเภทรายการ

นอกจากนี้งานเอกสารยังมีระเบียบที่ไม่คล่องตัว ตัวอย่างเช่น ผู้รับทุนที่เป็นมหาวิทยาลัย ผู้ลงนามเอกสารที่สำคัญจะต้องเป็นอธิการบดี ในขณะที่ทุนจากหน่วยงานอื่นๆ หัวหน้าโครงการจะสามารถลงนามได้เนื่องจากได้รับมอบอำนาจจากคณบดี หรืออธิการบดีแล้ว ส่งผลให้การออกเอกสารต่างๆ มีความล่าช้า หากเป็นเรื่องด่วนอาจไม่สามารถดำเนินการได้ทันเวลาที่กำหนด

นอกจากนั้นในบางกรณี สถาบันฯ มีการขอเอกสารกระทันหัน ส่งผลให้ผู้รับทุนต้องหยุดการดำเนินงานในส่วนอื่นเพื่อนำเวลามาใช้จัดเตรียมเอกสารให้ทันต่อความต้องการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน (ตัวอย่างเช่น การทดลองในห้องปฏิบัติการบางเรื่องหากหยุดชะงักหรือดำเนินการเกินไปจากระยะเวลาที่กำหนดจะไม่ได้ผล)

อย่างไรก็ตาม ผู้รับทุนบางส่วนให้ความเห็นว่า ถึงแม้จะมีขั้นตอนการดำเนินงานด้านเอกสารที่มีความยุ่งยากตามกฎระเบียบและข้อกำหนดของหน่วยงานราชการ แต่ไม่คิดว่าสิ่งนี้เป็นปัญหา เนื่องจากมีความเข้าใจถึงเหตุผลและความจำเป็น และก่อนหน้าที่จะได้รับทุน สวช. ได้อธิบายชี้แจงให้ทราบแล้ว

นอกจากนี้มีผู้รับทุนรายหนึ่งให้ความเห็นว่ารายละเอียด ข้อกำหนด หลักเกณฑ์ ด้านเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกับโครงการ หากเทียบกับหน่วยงานราชการทั่วไปแล้วพบว่า มีความสะดวก ยืดหยุ่นสูง รวมทั้งเงื่อนไขและการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการรับทุนไม่ซับซ้อน และง่ายต่อการทำความเข้าใจการดำเนินงาน เป็นไปตามขั้นตอนไม่ล่าช้า และหากมีประเด็นที่ไม่ชัดเจนหรือมีปัญหาเกี่ยวกับโครงการผู้รับทุนสามารถเข้าไปชี้แจงให้กับคณะกรรมการของสถาบันฯ ได้เพื่อให้การทำงานมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น

อีกทั้ง สวช. ควรขยายขอบเขตการให้ทุน/การสนับสนุน ทุนสนับสนุนการดำเนินงานการศึกษาวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนให้มีช่องทางที่หลากหลายขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ สามารถเข้าถึงการสมัครขอรับทุนสนับสนุน ซึ่งเป็นการสนับสนุนหน่วยงานให้มีการพัฒนาด้านการดำเนินงาน การศึกษาวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นสร้างเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านวัคซีนในประเทศอีกด้วย

❖ **คณะกรรมการ**

ผู้รับทุนทั้งหมดให้ความเห็นว่า คณะกรรมการฯ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านการพัฒนาวัคซีนโดยเฉพาะ จึงมีจุดเด่นและความรู้เชี่ยวชาญในด้านวัคซีนในเชิงลึกมากกว่าหน่วยงานให้ทุนอื่น

นอกจากนี้ ยังสามารถให้ความเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโครงการเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้รับทุนสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานรวมถึงคุณภาพของโครงการมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม มีรายหนึ่งให้ความเห็นว่าการผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการบางครั้งใช้เวลานาน มีคณะอนุกรรมการหลายชุด ทำให้เกิดความล่าช้าในการได้รับเงินทุนมาใช้

❖ **การเบิกจ่ายเงิน**

ผู้รับทุนบางส่วนให้ความเห็นว่าการเบิกจ่ายเงินมีประเด็นปัญหาดังนี้

1. ความล่าช้า ในขั้นตอนการเบิกจ่าย เนื่องจากเอกสารทางบัญชีและกฎระเบียบการเบิกจ่ายของหน่วยงานภาครัฐมีความยุ่งยาก ไม่ยืดหยุ่น ส่งผลให้ในบางกรณีการดำเนินโครงการไม่เป็นไปตามแผนการที่วางไว้ ใช้จ่ายงบประมาณไม่ทันตามกำหนดเวลา และต้องมีการจัดทำรายงานการใช้จ่ายงบประมาณซึ่งเป็นรายงานที่มีความละเอียดจึงอาจจะไม่สามารถดำเนินการได้ทัน หรือบางกรณีหากมีความเร่งด่วนจะต้องหาเงินจากแหล่งอื่นๆ ก่อน แล้วมาส่งคืนภายหลัง
2. ในกรณีที่แหล่งทุนมาจากหน่วยงานภายนอกโดยเฉพาะหน่วยงานระหว่างประเทศ (สถาบันฯ เป็นตัวกลางระหว่างผู้รับทุนและผู้ให้ทุน) จะมีความล่าช้าในการเบิกจ่ายมากยิ่งขึ้นเนื่องจากต้องผ่านขั้นตอนทั้งตามกฎระเบียบของหน่วยงานผู้ให้ทุนและสถาบันฯ
3. ในกรณีที่เป็นครุภัณฑ์จะมีปัญหามากยิ่งขึ้น เรื่องจากมีความเข้มงวดในด้านของจำนวนเงิน ซึ่งต้องตรงตามแต่ละรายการ ไม่สามารถใช้การถัวเฉลี่ยได้ และทรัพย์สินจะยังเป็นของผู้ให้ทุนอยู่ แม้ว่าจะมีการโอนให้ในภายหลังได้แต่จะมีความยุ่งยากพอสมควร
4. ความล่าช้าเนื่องจากการจัดทำแผนงานช้ากว่าที่ควรจะเป็น ทำให้กำหนดการได้รับทุนในแผนงานช้ากว่าที่ควรจะเป็น ประกอบกับการที่ต้องเบิกจ่ายให้ทันกับรอบงบประมาณในปีนั้น ทำให้ต้องเร่งรัดงานกว่าปกติ
5. อย่างไรก็ตามมีผู้รับทุนบางส่วนมีความเห็นที่แตกต่างกัน โดยให้ข้อมูลว่า เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้ทุนหรือหน่วยงานราชการอื่นๆ แล้ว การเบิกจ่ายงบประมาณของสถาบันฯ มีระยะเวลาการดำเนินงานที่สมเหตุสมผลกว่า แม้ว่าจะมีขั้นตอนในการดำเนินงานที่เป็นไปตามกฎระเบียบทางราชการ แต่ในภาพรวมแล้วไม่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของโครงการในขั้นสุดท้าย ถึงแม้ว่าจะมีปัญหาเรื่องระเบียบวิธีการทางด้านการบริหารจัดการบัญชีที่ไม่สอดคล้องกับสถาบันฯ แต่ปัญหาด้านการชำระเงินล่าช้าจะปรากฏในช่วงแรกของการดำเนินโครงการเท่านั้น หลังจากนั้นผู้รับทุนส่วนหนึ่งจะสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น ทำให้ปัญหาลดน้อยลง

❖ **บุคลากร**

กลุ่มผู้รับทุนทั้งหมดให้ความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ให้ความร่วมมือ อำนวยความสะดวก อธิบายขั้นตอนและกระบวนการในการทำงานเป็นอย่างดี มีความเอาใส่ใจในการติดต่อสอบถาม มีระยะเวลาในการติดตามการทำงานอย่างเหมาะสม นอกจากนั้น ในกรณีที่เกิดปัญหาในการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่จะให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวก การประสานงานระหว่างหน่วยงานทั้งภายนอกและภายใน

อย่างไรก็ตาม มีผู้รับทุนบางส่วนเสนอแนะเพิ่มเติมว่า สถาบันฯ ควรมีการจัดแบ่งเจ้าหน้าที่ออกเป็นกลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มจะมีโครงการในความรับผิดชอบของตน จะช่วยให้สามารถประสานงานติดตามการดำเนินงาน และให้ความช่วยเหลือ รวมถึงให้คำแนะนำแก่โครงการที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของตนได้อย่างต่อเนื่อง มีความเข้าใจผู้รับทุนแต่ละรายมากยิ่งขึ้น

❖ **การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์**

ผู้รับทุนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า สถาบันฯ มีการประชาสัมพันธ์ที่ให้รายละเอียดและเงื่อนไขการรับทุนในโครงการต่างๆ ได้ชัดเจน สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ เพื่อรับข้อมูลต่างๆ มีความสะดวกเป็นอย่างมาก

อย่างไรก็ตาม ผู้รับทุนบางส่วนมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากบางหน่วยงานหรือห้องปฏิบัติการบางแห่งไม่มีข้อมูลในด้านการสนับสนุนทุนของสถาบันฯ จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงโครงการต่างๆ ให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากช่องทางออนไลน์แล้วอาจผ่านหน่วยงานเครือข่าย เพื่อให้ผู้ที่ไม่ได้อยู่ในเครือข่ายการทำงานทางด้านวัคซีนในปัจจุบัน หรือผู้ที่เพิ่งเริ่มเข้ามาทำงานวิจัยทางด้านนี้ได้รับทราบ และสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น อีกทั้ง ควรมีการกำหนดระยะเวลาการยื่นขอทุนที่ชัดเจนในแต่ละปีมีการประกาศถึงประเด็นที่ต้องการส่งเสริม และกรอบงบประมาณที่สามารถยื่นขอได้อย่างชัดเจน

❖ **การประสานงาน**

ผู้รับทุนให้ความเห็นว่า การประสานงานระหว่างหน่วยงานผู้รับทุนกับสถาบันฯ มีขั้นตอนที่ชัดเจน สามารถเข้าถึงผู้รับผิดชอบหลัก หรือ contact point ที่ต้องการง่ายกว่าเมื่อเทียบกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ผู้รับทุนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลรายละเอียดของทุนได้ง่าย มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล และไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ยังได้มีการประสานงานกับผู้รับทุนตลอดเวลาเพื่อสอบถามประเด็นการทำงาน ให้ข้อมูลโครงการ ตลอดจนแจ้งเตือนกำหนดการส่งงาน เป็นต้น

ทั้งนี้ ผู้รับทุนบางส่วนให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ในบางครั้ง สถาบันฯ มีการประสานงานมาเพื่อขอเอกสารแบบกระทันหัน ทำให้ต้องรีบเร่งหรือไม่สามารถส่งเอกสารได้ทัน จึงควรประสานงานล่วงหน้าเพื่อให้เอกสารมีความสมบูรณ์มากที่สุด

❖ ประเด็นอื่นๆ

เนื่องจาก สวช. มีบทบาท ภารกิจ เกี่ยวกับงานด้านวัคซีนโดยเฉพาะ จึงมีทุนที่เกี่ยวกับด้านวัคซีนในทุกปี ดังนั้น ผู้ที่ต้องการขอรับทุนด้านวัคซีนจึงมีความมั่นใจในโอกาสของการได้รับทุนมากขึ้น ต่างจากหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์อื่นๆ ที่มีภารกิจการสนับสนุนหลากหลาย ผู้ขอรับทุนจึงไม่ทราบว่าจะให้ความสำคัญในด้านวัคซีนอีกในปีต่อไปหรือไม่

อย่างไรก็ตาม มีผู้รับทุนบางรายให้ความเห็นว่า แม้ว่าจะมีทุนทางด้านวัคซีนทุกปี แต่ทุนที่ได้รับนั้นไม่มีความแน่นอนในเรื่องจำนวนเงิน เนื่องจากการวิจัยทางด้านวัคซีนต้องใช้ระยะเวลายาวนานและงบประมาณสูง แต่ในช่วงที่ผ่านมาพบว่าจำนวนเงินที่จะได้ในแต่ละปีไม่แน่นอน อาจได้รับน้อยกว่าที่ขอไว้หรือได้รับแล้วมีการปรับเปลี่ยนอีก บางโครงการมีการตัดลดงบประมาณลงอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องหาแหล่งเงินทุนอื่นเข้ามาชดเชย ส่งผลให้เกิดความไม่ต่อเนื่องของโครงการ หากสถานการณ์ยังคงดำเนินต่อไปเช่นนี้อาจมีผลให้การวิจัยต้องยุติลง หรือไม่สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ของโครงการที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้

❖ ความคาดหวังต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีน

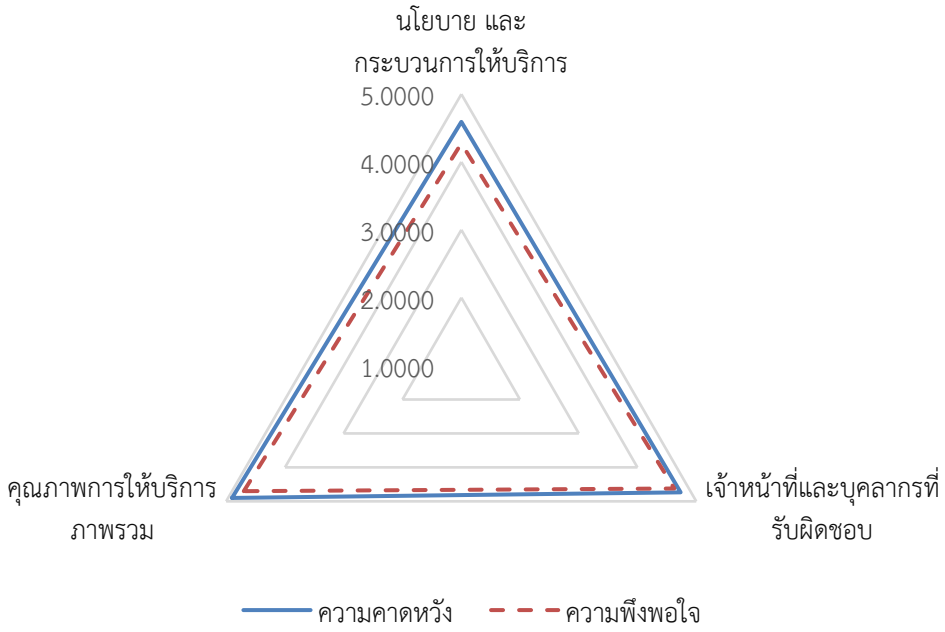
เมื่อสอบถามถึงความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนในอนาคต พบว่า ผู้รับทุนคาดหวังให้ สวช. เพิ่มบทบาทในการเป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการผลิตวัคซีนของประเทศ โดยมีวิสัยทัศน์ในด้านการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมของประเทศ รวบรวมกลุ่มผู้ผลิต วิจัย และพัฒนาวัคซีนทั้งภาครัฐและเอกชนให้ทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างศักยภาพที่เข้มแข็งอย่างชัดเจน โดยกำหนดนโยบาย ทิศทาง ประเด็นยุทธศาสตร์ในภาพรวม และมีแผนงานที่แผนงานที่บูรณาการหน่วยงานต่างๆ ให้พัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน แล้วจึงกำหนดแผนงานและงบประมาณเพื่อการส่งเสริมทางวัคซีนในแต่ละปี เนื่องจากในขณะนี้การพัฒนาทางด้านวัคซีนของแต่ละองค์กรยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นการใช้งบประมาณที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

นอกจากนี้ สวช. ควรเพิ่มบทบาทการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านวัคซีน เช่น ฐานข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานในประเทศที่ดำเนินงานด้านวัคซีน งบประมาณด้านการศึกษาวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนที่หน่วยงานต่างๆ ได้รับการสนับสนุน และข้อมูลสำคัญอื่นๆ

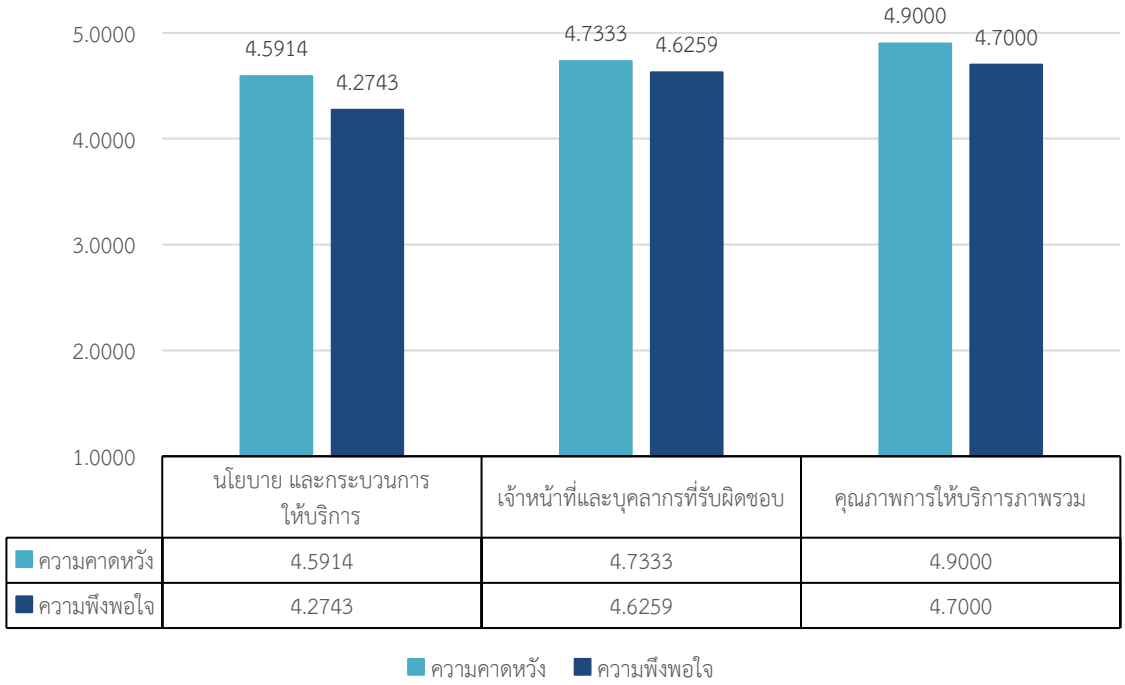
3.2.2 กลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สวช. ได้ให้บริการและการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ จำนวน 10 หน่วยงานได้แก่ สถาบันชีววัตถุ บริษัท องค์การเภสัชกรรม-เมอร์ริเออร์ชีววัตถุ จำกัด สถานเสาวภา สภากาชาดไทย บริษัท ไบโอเนท-เอเชีย จำกัด คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล คณะสัตวแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล สถานสัตว์ทดลองเพื่อการวิจัย มหาวิทยาลัยนเรศวร (NUCAR) สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และ กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

แผนภาพที่ 3.17 และ 3.18 สรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจ
ของกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ต่อการดำเนินงานของ สวช.



หน่วย : ระดับคะแนน



	นโยบาย และกระบวนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่รับผิดชอบ	คุณภาพการให้บริการภาพรวม
ความคาดหวัง	4.5914	4.7333	4.9000
ความพึงพอใจ	4.2743	4.6259	4.7000

ตารางที่ 3.4 สรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงานสถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ต่อการดำเนินงานของ สวช.

ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	การแปลผลความพึงพอใจ
นโยบาย และกระบวนการให้บริการ	4.5914	4.2743	-0.3171	มีความพึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่รับผิดชอบ	4.7333	4.6259	-0.1074	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คุณภาพการให้บริการภาพรวม	4.9000	4.7000	-0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	**4.7416**	**4.5334**	**-0.2082**	**มีความพึงพอใจมากที่สุด**

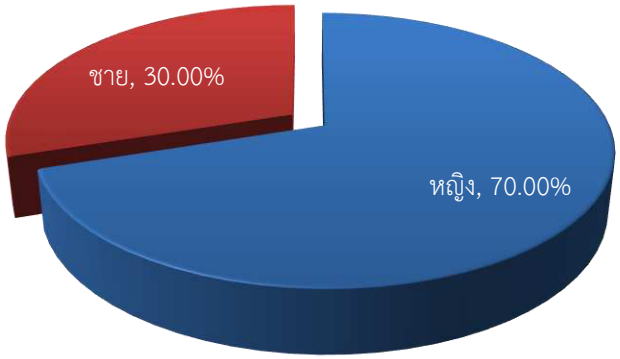
จากการสัมภาษณ์กลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมา พบว่า มีระดับความคาดหวังและพึงพอใจในระดับสูงมากที่สุด ประเด็นทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยที่ประเด็นด้านนโยบายและกระบวนการให้บริการ จะมีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.5914 คะแนน และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.2743 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.3171 คะแนน) เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่รับผิดชอบ จะมีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.7333 คะแนน และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6259 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.1074 คะแนน) และคุณภาพการให้บริการภาพรวม จะมีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.9000 คะแนน และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2000 คะแนน) ตามลำดับ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของตัวแทนจากกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ซึ่งมีทั้งหมด 3 ประเด็น ประกอบด้วย เพศ อายุ และการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนของอายุ พบว่า อายุโดยเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 55.29 ปี ส่วนของเพศและการศึกษานั้น มีรายละเอียด ดังนี้

แผนภาพที่ 3.19 ร้อยละของเพศ

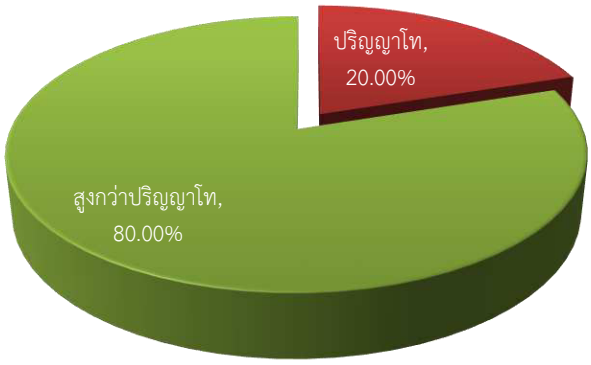
หน่วย : ร้อยละ



ตัวแทนจากกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และเป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.20 ร้อยละของระดับการศึกษา

หน่วย : ร้อยละ

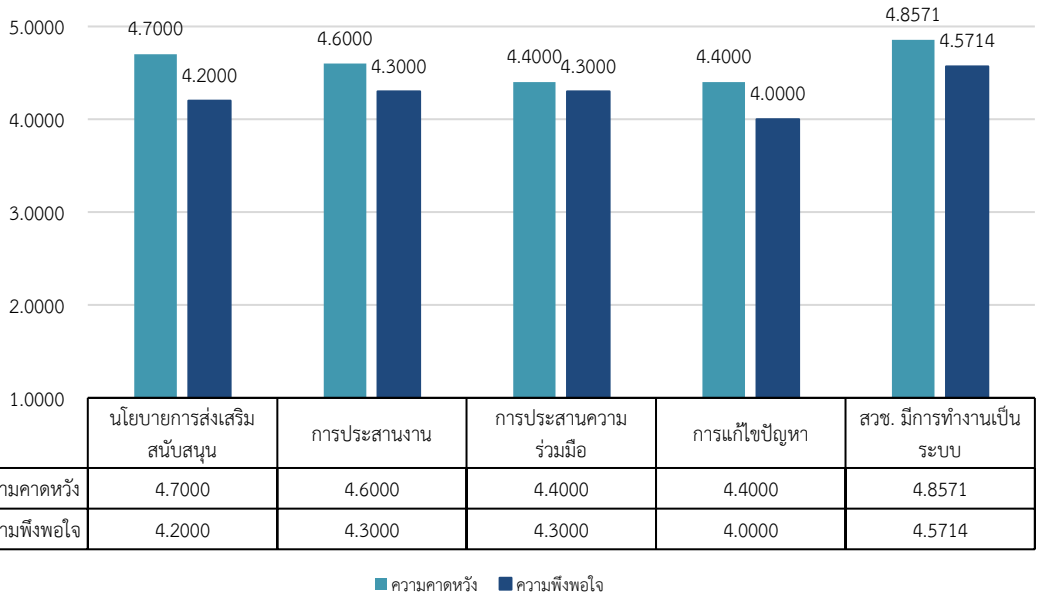


ตัวแทนจากกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวนทั้งสิ้น 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ต่อประเด็นต่างๆ

แผนภาพที่ 3.21 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนโยบาย และกระบวนการให้บริการ

หน่วย : ระดับคะแนน



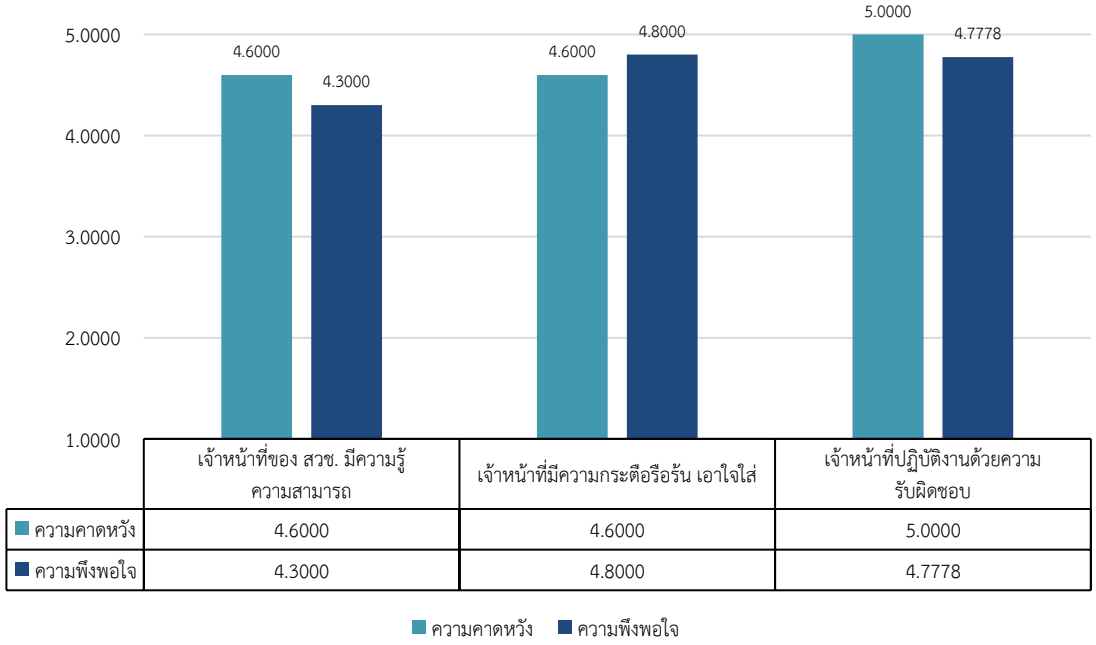
	นโยบายการส่งเสริมสนับสนุน	การประสานงาน	การประสานความร่วมมือ	การแก้ไขปัญหา	สวช. มีการทำงานเป็นระบบ
ความคาดหวัง	4.7000	4.6000	4.4000	4.4000	4.8571
ความพึงพอใจ	4.2000	4.3000	4.3000	4.0000	4.5714

ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	การแปลผลความพึงพอใจ
นโยบายการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาวัคซีน	4.7000	4.2000	-0.5000	มีความพึงพอใจมาก
ความกระตือรือร้นในการประสานงาน	4.6000	4.3000	-0.3000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การประสานความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.4000	4.3000	-0.1000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การแก้ไขปัญหา	4.4000	4.0000	-0.4000	มีความพึงพอใจมาก
สวช. มีการทำงานเป็นระบบ	4.8571	4.5714	-0.2857	มีความพึงพอใจมากที่สุด
เฉลี่ย	**4.5914**	**4.2343**	**-0.3171**	**มีความพึงพอใจมากที่สุด**

จากการสัมภาษณ์กลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ต่อนโยบาย และกระบวนการให้บริการของ สวช. พบว่า ตัวแทนจากกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) มีระดับความคาดหวังและพึงพอใจในระดับสูงมาก ถึงสูงมากที่สุด และระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจในทุกหัวข้อ โดยคะแนนความคาดหวังต่อนโยบายการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาวัคซีนอยู่ที่ 4.7000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.2000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.5000 คะแนน) คะแนนความคาดหวังต่อความกระตือรือร้นในการประสานงาน อยู่ที่ 4.6000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.3000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.3000 คะแนน) คะแนนความคาดหวังต่อการประสานความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ที่ 4.4000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.3000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.1000 คะแนน) คะแนนความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหา อยู่ที่ 4.4000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.0000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.4000 คะแนน) และคะแนนความคาดหวังต่อการทำงานเป็นระบบของ สวช. อยู่ที่ 4.8571 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.5714 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2857 คะแนน) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.22 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่รับผิดชอบ

หน่วย : ระดับคะแนน

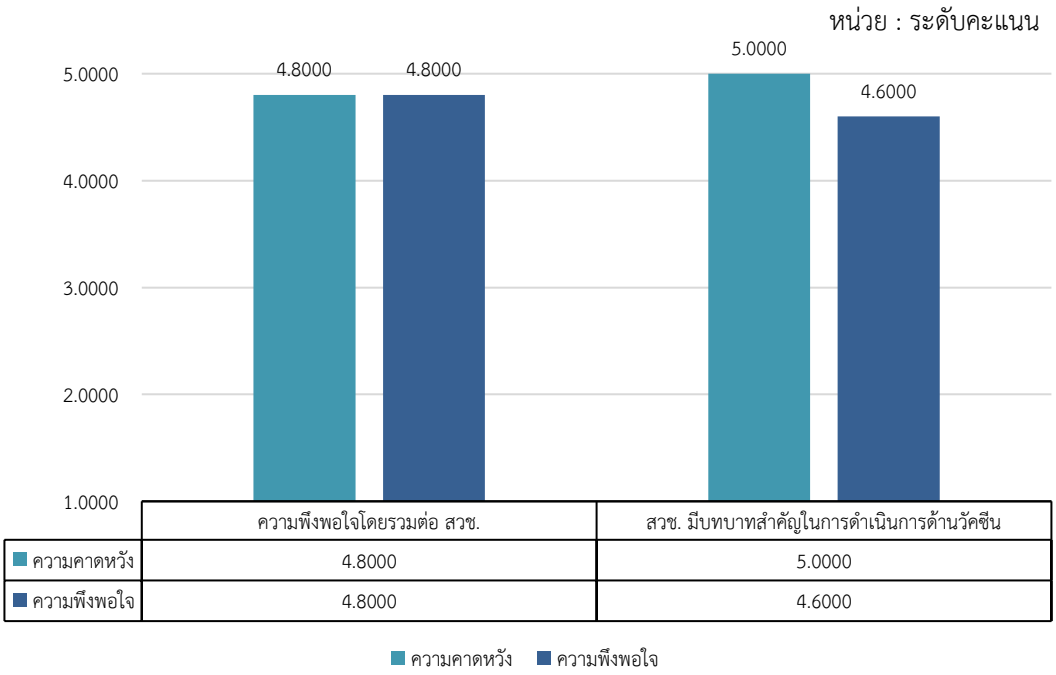


ประเด็น	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	การแปลผลความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ของ สวช. มีความรู้ ความสามารถ	4.6000	4.3000	-0.3000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่	4.6000	4.8000	0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	5.0000	4.7778	-0.2222	มีความพึงพอใจมากที่สุด
เฉลี่ย	**4.7333**	**4.6259**	**-0.1074**	**มีความพึงพอใจมากที่สุด**

จากการสัมภาษณ์กลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่รับผิดชอบ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวังประกอบด้วย ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความคาดหวัง 4.6000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.8000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.2000 คะแนน)

ส่วนประเด็นที่ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของ สวช. มีความรู้ ความสามารถ มีคะแนนความคาดหวัง 4.6000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.3000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.3000 คะแนน) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีคะแนนความคาดหวัง 5.0000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.7778 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2222 คะแนน)

แผนภาพที่ 3.23 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม



ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	การแปลผลความพึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อ สวช.	4.8000	4.8000	0.0000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
สวช. มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการด้านวัคซีน	5.0000	4.6000	-0.4000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
เฉลี่ย	**4.9000**	**4.7000**	**-0.2000**	**มีความพึงพอใจมากที่สุด**

เมื่อสอบถามระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมของ สวช. พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมต่อ สวช. มีระดับคะแนนเท่ากัน โดยมีคะแนนความคาดหวัง 4.8000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.8000 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.0000 คะแนน) และความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบทบาทสำคัญในการดำเนินการด้านวัคซีนของ สวช. มีคะแนนความคาดหวัง 5.0000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.6000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.4000 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 3.5 ระดับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจทุกหัวข้อ

ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	การแปลผลความพึงพอใจ
นโยบาย และกระบวนการให้บริการ				
นโยบายการส่งเสริมสนับสนุน	4.7000	4.2000	-0.5000	มีความพึงพอใจมาก
การประสานงาน	4.6000	4.3000	-0.3000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การประสานความร่วมมือ	4.4000	4.3000	-0.1000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การแก้ไขปัญหา	4.4000	4.0000	-0.4000	มีความพึงพอใจมาก
สวช. มีการทำงานเป็นระบบ	4.8571	4.5714	-0.2857	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.5914	4.2743	-0.3171	มีความพึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่รับผิดชอบ				
เจ้าหน้าที่ของ สวช. มีความรู้ ความสามารถ	4.6000	4.3000	-0.3000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่	4.6000	4.8000	0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	5.0000	4.7778	-0.2222	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.7333	4.6259	-0.1074	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คุณภาพการให้บริการภาพรวม				
ความพึงพอใจโดยรวมต่อ สวช.	4.8000	4.8000	0.0000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
สวช. มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการด้านวัคซีน	5.0000	4.6000	-0.4000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.9000	4.7000	-0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด

จากการพิจารณาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ในมิติต่างๆ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. ในด้านต่างๆ มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด โดยความพึงพอใจที่มีระดับคะแนนสูงที่สุดคือ การทำงานของเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และความพึงพอใจโดยรวมต่อการทำงานของ สวช. มีคะแนน 4.8000 เท่ากัน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ระดับคะแนน 4.7778 โดยผู้รับบริการมีความเห็นว่า บุคลากรของ สวช. มีความเอาใจใส่ในการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี มีการประสานงานความร่วมมือเป็นระบบ กระตือรือร้นในการทำงาน อำนวยความสะดวกให้กับผู้วิจัยในโครงการต่างๆ อีกทั้งยังมีการติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง

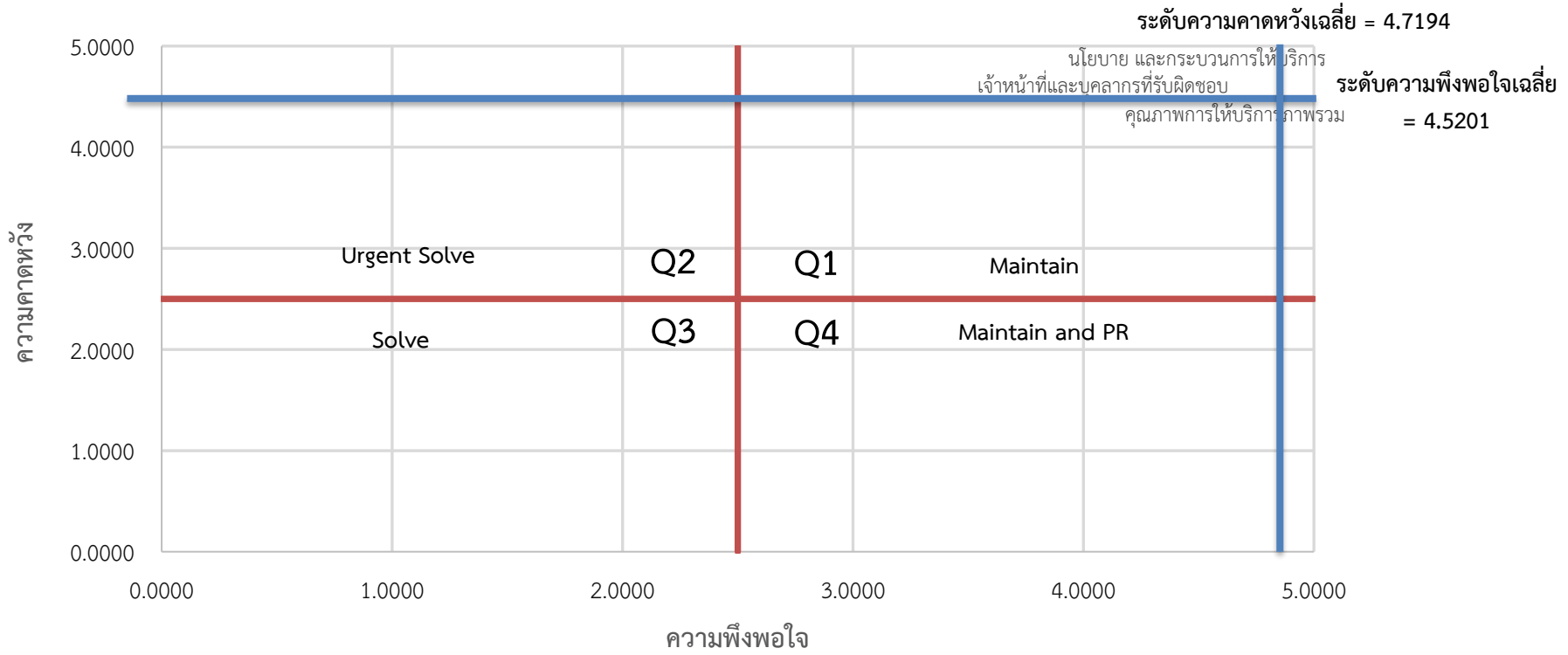
ระดับความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหา เป็นประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในลำดับท้ายสุดเมื่อเทียบกับการบริการด้านอื่นๆ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจ 4.0000 อย่างไรก็ตาม ยังคงอยู่ได้รับความพึงพอใจมาก โดยตัวแทนจากหน่วยงานเครือข่ายในประเทศให้ความเห็นว่าไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานมากนัก

ส่วนหัวข้อความพึงพอใจในภาพรวม พบว่าระดับความพึงพอใจมีค่าระดับคะแนนเท่ากับความคาดหวัง ในขณะที่หัวข้อ สวช. มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการด้านวัคซีน มีค่าระดับความคาดหวังสูงมากคือระดับคะแนน 5.0000 จึงเป็นประเด็นที่ สวช. ควรให้ความสำคัญในข้อนี้เป็นพิเศษ

ส่วนประเด็นที่มีค่าแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านนโยบายการส่งเสริมสนับสนุน แม้ว่าจะมีระดับความพึงพอใจมาก แต่ผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังสูงกว่า โดยหน่วยงานเครือข่ายให้ความเห็นว่า สวช. ควรมีนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างทันสถานการณ์ และเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาวัคซีนของประเทศ ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายให้ความเห็นว่าควรเพิ่มแนวคิดในการวิจัยพัฒนาและผลิตเพื่อการส่งออก เนื่องจากอุตสาหกรรมการผลิตวัคซีนมีการลงทุนสูง การมีการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) จึงมีความสำคัญ

ในด้านนโยบายการให้งบประมาณสนับสนุนการวิจัยเพื่อสร้างความมั่นคงทางวัคซีนของประเทศ หน่วยงานเครือข่ายเห็นว่า สวช. ควรมีการให้ทุนการวิจัยอย่างครอบคลุมและต่อเนื่องต่อทั้งการวิจัยวัคซีนป้องกันโรคอุบัติใหม่ (วัคซีน COVID-19) และโรคประจำถิ่น เช่น ไข้เลือดออก หรือวัณโรค เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการวิจัยและพัฒนา

แผนภาพที่ 3.24 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อของหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ



การวิเคราะห์จตุภาค (quadrant) ตามประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สวช. ในประเด็นต่างๆ โดยพิจารณาปัจจัยสองด้านคือ

1. ความคาดหวังของหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (Expectation)
   พิจารณาว่าหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ มีระดับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมามากน้อยเพียงใด
2. ความพึงพอใจของหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (Satisfaction)
   พิจารณาว่าหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมามากน้อยเพียงใด

การนำปัจจัยทั้ง 2 ด้านมาใช้ในการวิเคราะห์ทำให้แบ่งภารกิจออกเป็นกลุ่มที่แตกต่างกัน 4 กลุ่ม ตามจตุภาค (quadrant) มีรายละเอียด ดังนี้

จตุภาคที่ 1 (Q1 : HH) คือภารกิจที่มีคาดหวังและความพึงพอใจสูง (High Expectation และ High Satisfaction) ควรมีการรักษามาตรฐานการดำเนินงานให้คงไว้ (Maintain)

จตุภาคที่ 2 (Q2 : HL) คือภารกิจที่มีความคาดหวังสูง (High Expectation) แต่มีความพึงพอใจต่ำ (Low Satisfaction) เป็นประเด็นที่ควรต้องมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) (Urgent Solve)

จตุภาคที่ 3 (Q3 : LL) คือภารกิจที่มีความคาดหวังต่ำ (Low Expectation) และมีความพึงพอใจต่ำ (Low Satisfaction) ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงาน (Solve)

จตุภาคที่ 4 (Q4 : LH) คือภารกิจที่มีความคาดหวังต่ำ (Low Expectation) แต่มีความพึงพอใจสูง (High Satisfaction) ควรมีการรักษามาตรฐานการดำเนินงานให้คงไว้ แต่ต้องมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม (Maintain and PR)

จากการสำรวจระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อของกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ต่อการดำเนินงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติในภาพรวม พบว่า ไม่มีหัวข้อการสำรวจที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน (Urgent solve) หรือต้องแก้ไข (Solve) กล่าวคือ มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. ในด้านต่างๆ อยู่ในระดับสูงมากถึงสูงมากที่สุด ซึ่งควรรักษามาตรฐานการบริการเอาไว้เป็นหลัก

อย่างไรก็ตาม ในบางประเด็นหากต้องการเพิ่มระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น หรือเปลี่ยนจากระดับต่ำกว่าความคาดหวังให้เทียบเท่าหรือสูงกว่าระดับความคาดหวัง จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างบริการได้อย่างน่าประทับใจมากขึ้น

ส่วนที่ 3 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) เพื่อสอบถามประเด็น หรือข้อคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของ สวช. ในปีที่ผ่านมา โดยสามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้

❖ ด้านนโยบาย

เมื่อสอบถามถึงประเด็นทางนโยบายของ สวช. ตัวแทนจากกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) เห็นว่า สวช. ควรมีนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างทันสถานการณ์ และเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาวัคซีนของประเทศ โดยเสนอให้มีการจัดลำดับความสำคัญเพื่อให้การพัฒนาวัคซีนในการรับมือกับโรคระบาดเป็นไปอย่างทันสถานการณ์ แต่ยังสามารถส่งเสริมการพัฒนาวัคซีนเพื่อรับมือกับเชื้อประจำถิ่นได้อย่างต่อเนื่อง

ในขณะเดียวกัน สชว. ควรมีคณะกรรมการบริหารที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ด้านวัคซีนที่หลากหลาย เช่น เคยวิจัยพัฒนาวัคซีน เคยเป็นผู้ผลิตวัคซีน เคยเป็นหน่วยงานควบคุมกำกับวัคซีน หรือเคยเป็นผู้ใช้วัคซีน เพื่อให้ข้อมูลกับผู้อำนวยการสถาบันในการประเมินศักยภาพของการผลิตวัคซีนให้ได้ในประเทศ การมีกรรมการบริหารที่มีคุณวุฒิด้านเดียวจำนวนมาก ซึ่งไม่มีประสบการณ์ในด้านการวิจัยพัฒนาหรือผลิตวัคซีน ทำให้ขาดมุมมองความรู้ด้านวัคซีน เนื่องจากกรรมการบริหารสถาบันมีความจำเป็นในการกำหนดบทบาท พันธกิจและนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ

นอกจากนี้ ผู้บริหารควรผลักดันให้ สวช. เป็นหน่วยงานหลักในการวิจัยและพัฒนาด้านวัคซีนและศูนย์รวมองค์ความรู้ มีการเชื่อมโยงหน่วยงานวางแผนการวิจัยและพัฒนาวัคซีนของประเทศทั้งระบบ สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ สถาบันการศึกษา หน่วยงานวิจัย บริษัทผลิตวัคซีน ฯลฯ เพื่อต่อยอดให้การวิจัยและพัฒนาวัคซีนสามารถนำไปสู่การผลิตและสร้างความมั่นคงทางด้านวัคซีน ซึ่ง สวช. จะต้องมีแผนงานแม่บทในระยะยาวที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเพิ่มศักยภาพในการวิจัยและพัฒนาทางด้านวัคซีนของประเทศ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการได้อย่างสอดคล้องสนับสนุนกันและกันตั้งแต่ต้นน้ำไปถึงปลายน้ำตอบสนองความต้องการประเทศในทิศทางเดียวกันและต่อเนื่อง มีเป้าหมายและ road map ในการพัฒนาที่ชัดเจน ทำให้การวิจัยและพัฒนาวัคซีนสามารถนำไปสู่การผลิตและสร้างความมั่นคงทางด้านวัคซีนได้จริง

ทั้งนี้ การดำเนินงานที่ผ่านมายังมีทิศทางในระยะยาวไม่แน่นอน จะเห็นได้จากการให้ทุนวิจัยซึ่งส่วนใหญ่จะทุ่มทุนไปกับเรื่องที่เป็นประเด็นในขณะนั้นมากเกินไป ตัวอย่างเช่น ในช่วงนี้จะใช้เงินทุนไปกับวัคซีน COVID-19 ส่งผลให้โครงการอื่นๆ ที่สำคัญเช่นการวิจัยวัคซีนของเชื้อประจำถิ่น เช่น ไข้เลือดออก วัณโรค ถูกให้ความสำคัญน้อยลง ส่งผลให้การวิจัยและพัฒนาไม่ต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การวิจัยและพัฒนาเพื่อการผลิตวัคซีนเป็นการลงทุนที่มีการคืนทุนช้ามาก ดังนั้นหากไม่ได้รับการสนับสนุนเงินทุนและด้านต่างๆ ที่เพียงพอจะส่งผลให้ผู้พัฒนาและผลิตในอุตสาหกรรมวัคซีนไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น ในอนาคตหากเป็นไปได้ควรมีการระดมทุนจากประเทศอื่นๆ ในการผลักดันงานด้าน vaccine security ในระดับภูมิภาคมากขึ้น เพื่อลดการใช้จ่ายงบประมาณของประเทศลง

ตัวแทนบางรายได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สวช. ควรมีการปรับรูปแบบแนวคิดและกระบวนทัศน์ให้ทันสมัย ทำความเข้าใจการพัฒนาและผลิตวัคซีนในเชิงธุรกิจด้วย ซึ่งจะต้องการความคล่องตัวดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก มองเห็นภาพรวมของอุตสาหกรรมวัคซีนในระดับโลก และควรเพิ่มแนวคิดในการวิจัยพัฒนาและผลิตเพื่อการส่งออก นอกเหนือจากการผลิตเพื่อใช้ในประเทศอย่างเดียว เนื่องจากอุตสาหกรรมการผลิตวัคซีนมีการลงทุนสูง ใช้ระยะเวลาในการวิจัยและพัฒนานาน ดังนั้นการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) จึงมีความสำคัญ

สวช. ควรมีแนวทางการพัฒนาบุคลากรภายในให้มีประสบการณ์ และสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งการที่ สวช. ใช้ผู้เชี่ยวชาญภายนอกในทุกเรื่องและมากเกินไป จนทำให้บุคลากรไม่เกิดการพัฒนาและไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่

❖ กระบวนการดำเนินงาน

กลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) บางส่วนเห็นว่า สวช. มีกระบวนการ และขั้นตอน การทำงานเป็นไปตามระเบียบที่วางไว้ มีแผนการดำเนินงาน และวิธีการดำเนินงานที่ชัดเจน อีกทั้งยังมีบทบาทในการในสื่อสาร ทำความเข้าใจกับประชาชนในช่วงที่ผ่านมาได้ดี และมีความเข้าใจหน่วยงานเครือข่าย มีความยืดหยุ่นในการทำงาน เมื่อมีการดำเนินโครงการร่วมกัน สวช. ได้มีการพิจารณาขยายเวลาของโครงการไปได้หากมีความจำเป็น และมีความเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมหาแนวทางการรับมืออย่างเหมาะสม

ในด้านกระบวนการทำงานผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การทำงานมีลักษณะที่อยู่ในกรอบระเบียบของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในด้านกระบวนการ เอกสารต่างๆ ซึ่งมีขั้นตอนและรายละเอียดจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ทัศนคติหรือความคิดเห็นของตัวแทนจากหน่วยงานเครือข่ายในประเทศแต่ละรายต่อประเด็นเหล่านี้มีแตกต่างกัน เช่น ตัวแทนจากกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) บางรายให้ความเห็นว่า การยึดติดกับกรอบระเบียบดังกล่าวทำให้ขาดความยืดหยุ่นในบางงาน มีความเป็นอิสระน้อย และมีผลให้การดำเนินงานไม่รวดเร็วเท่าที่ควร ควรปรับระเบียบขั้นตอนให้แตกต่างจากหน่วยงานราชการ มีความสะดวกมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม บางหน่วยงานมีความเห็นว่า แม้จะเป็นเช่นนั้นจริง แต่สามารถยอมรับได้เนื่องจากเคยทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ มาแล้ว จึงมีความเข้าใจและปรับตัวได้ และมีการเตรียมการทำงานให้สอดคล้องกับระเบียบของผู้ให้ทุน ซึ่งมีความชัดเจนอยู่แล้วจึงไม่มีปัญหาที่ส่งผลต่อการทำงาน และไม่ได้ใช้เวลานานเกินไปหากเทียบกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ

ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมีความเห็นว่า การตัดสินใจต่างๆ ของ สวช. ยังขึ้นอยู่กับหน่วยราชการหลายหน่วยงานในกระทรวงฯ มากเกินไป ยังไม่มีอิสระเท่าที่ควร ทั้งที่เป็นองค์การมหาชน ไม่ใช่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ

นอกจากนั้น บางหน่วยงานเห็นว่า ความคิดเห็นในบางด้านของ สวช. ไม่ได้ถูกนำไปใช้เท่าที่ควร เมื่อมีการประชุมรับฟังข้อคิดเห็นจากหน่วยงานเครือข่าย มีมติที่ประชุมแล้ว แต่นโยบายที่ประกาศออกมาเป็นอีกลักษณะหนึ่งโดยไม่มีการสอบถามหรือแจ้งให้หน่วยงานกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) รับทราบมาก่อน

❖ เอกสาร

กลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) บางรายมีประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเนื้องานระหว่างการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุน ทำให้สับสนในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ในบางครั้ง สวช. ขอเอกสารแบบเร่งด่วนและกระชั้นชิด ส่งผลให้มีเวลาในการจัดเตรียมเอกสารน้อย อาจต้องแบ่งเวลาในการทำภารกิจอย่างอื่นเพื่อมาจัดเตรียมเอกสาร

❖ บุคลากร

จากข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า บุคลากรของ สวช. มีความเอาใจใส่ในการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี รวมถึงมีความกระตือรือร้นในการทำงาน อำนวยความสะดวกให้กับผู้วิจัยในโครงการต่างๆ มีการติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง หากบุคลากรไม่สามารถให้คำตอบหรือไม่มีอำนาจในการตัดสินใจจะทำการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทันที อีกทั้งการหาผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่อการดำเนินงานมีการดำเนินงานที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานเป็นอย่างมาก

อย่างไรก็ตามบางส่วนให้ข้อคิดเห็นว่าบุคลากรรุ่นใหม่ของ สวช. ควรมีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พร้อมปฏิบัติงานเสมอ และให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่าควรมีแนวทางเพื่อสร้างบุคลากรรุ่นใหม่ให้ทำงานแบบ proactive มีความคิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ แสวงหาองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งจะทำให้ สวช. ทำงานในเชิงรุก และทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกมากขึ้น

นอกจากนี้ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถให้มากขึ้น โดยเฉพาะบุคลากรที่มีคุณวุฒิสูง แต่ยังขาดโอกาสในการทำงานในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และสร้างโอกาสให้แสดงความรู้ความสามารถ ทำงานที่ท้าทายและใช้ศักยภาพให้เต็มที่ โดยสามารถทำได้ผ่านการสร้างความร่วมมือและแลกเปลี่ยนบุคลากรผ่านโครงการต่างๆ หรือสามารถทำได้โดยการทำงานร่วมกับหน่วยงานผู้รับทุนในระหว่างการดำเนินโครงการเพื่อเปิดโอกาสให้ได้ทำงานร่วมกับผู้ที่มีความรู้และเครือข่ายต่างๆ ที่หลากหลาย

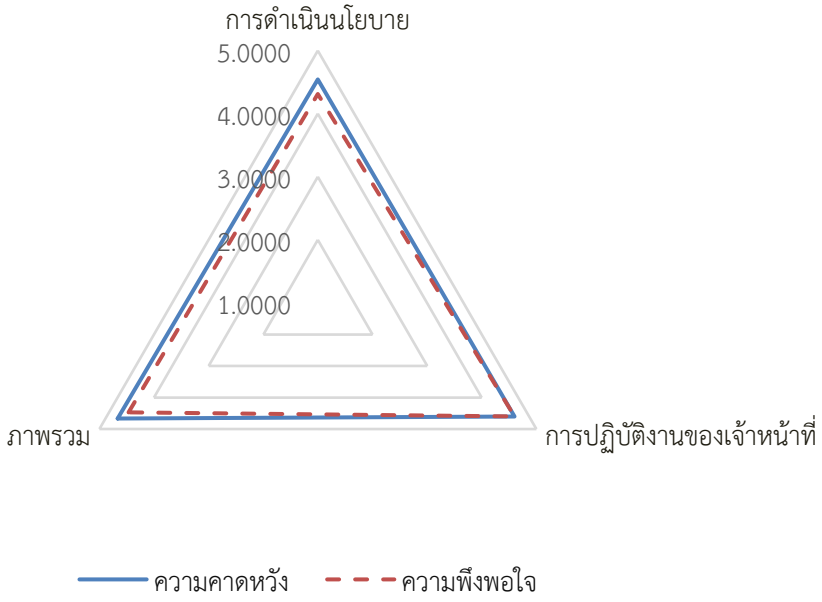
❖ การประสานงาน

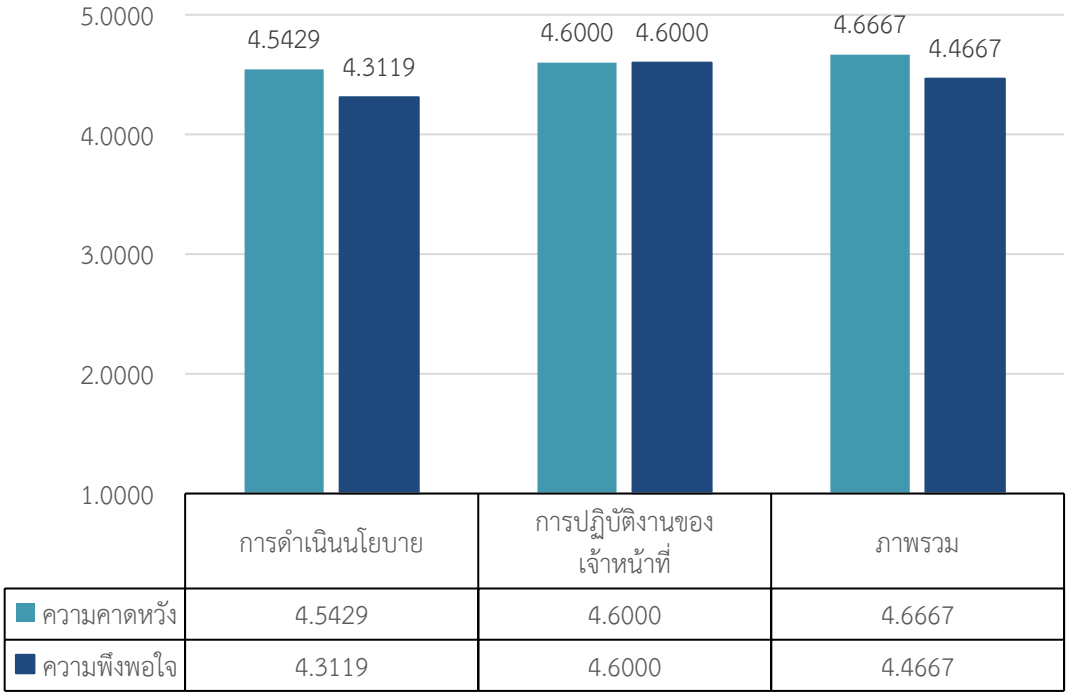
ในด้านการประสานงาน ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าบุคลากรของ สวช. มีการประสานงานความร่วมมือที่ดี เป็นระบบ การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกไม่ซับซ้อนเมื่อเทียบกับการติดต่อกับหน่วยงานราชการอื่นๆ อีกทั้งบุคลากรมีความเข้าใจในเนื้องาน มีการช่วยเหลือหากเกิดปัญหา โดยรูปแบบการประสานงานส่วนใหญ่เป็นการประสานงานผ่านทางโทรศัพท์และแอปพลิเคชันออนไลน์ ซึ่งสะดวกและรวดเร็ว

3.2.3 กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (AVSSR, MOU, MOA)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สวช. ได้ให้บริการและการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ จำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่ AVSSR WHO UNICEF MOU และ MOA สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

แผนภาพที่ 3.25 และ 3.26 สรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศต่อการดำเนินงานของ สวช.





	การดำเนินนโยบาย	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ภาพรวม
ความคาดหวัง	4.5429	4.6000	4.6667
ความพึงพอใจ	4.3119	4.6000	4.4667

ตารางที่ 3.6 สรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศต่อการดำเนินงานของ สวช.

ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	การแปลผลความพึงพอใจ
การดำเนินนโยบาย	4.5429	4.3119	-0.2310	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.6000	4.6000	0.0000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.6667	4.4667	-0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	**4.6032**	**4.4595**	**-0.1437**	**มีความพึงพอใจมากที่สุด**

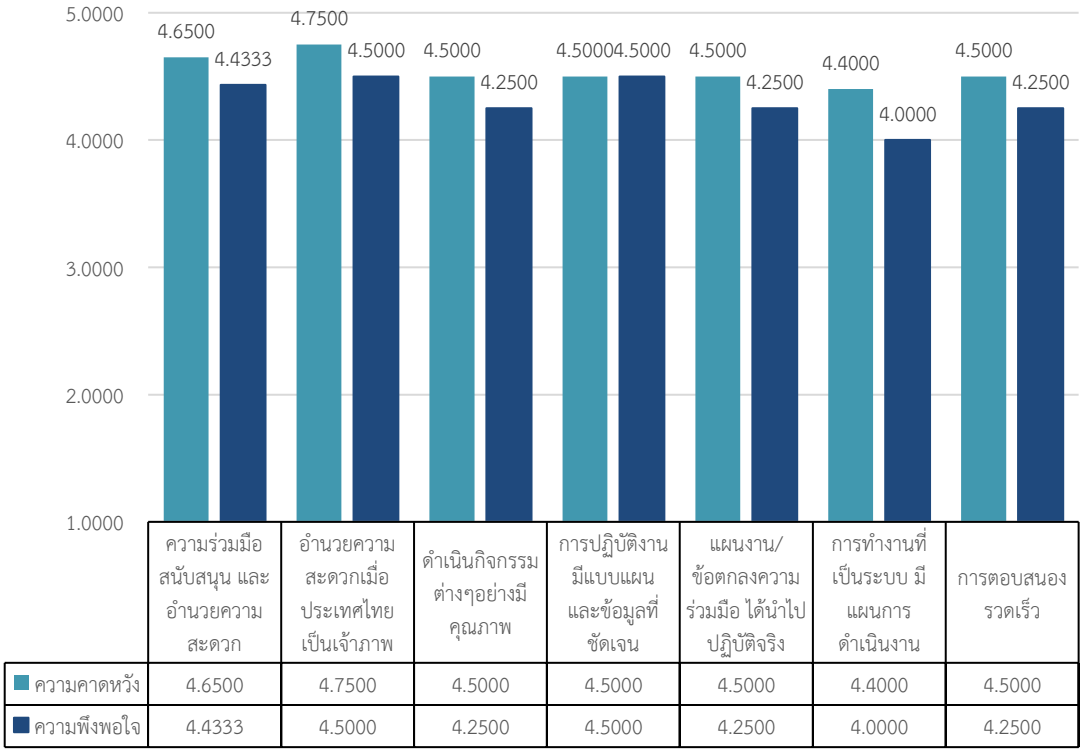
จากการสัมภาษณ์กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ ในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมา พบว่า ตัวแทนจากกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศมีระดับความคาดหวังและพึงพอใจในระดับสูงมากที่สุด โดยประเด็นส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวังทั้งหมด ยกเว้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจเท่ากันที่ 4.6000 คะแนน (ไม่มีส่วนต่างคะแนน)

ในขณะที่ ประเด็นด้านการดำเนินนโยบายและภาพรวมจะมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ โดยการดำเนินนโยบายจะมีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.5429 คะแนน และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.3119 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2310 คะแนน) และประเด็นด้านภาพรวม จะมีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.6667 คะแนน และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.4667 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2000 คะแนน) ตามลำดับ

ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ ต่อประเด็นต่างๆ

แผนภาพที่ 3.27 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินนโยบาย ผลลัพธ์ของโครงการ และการให้ความร่วมมือของ สวช.

หน่วย : ระดับคะแนน



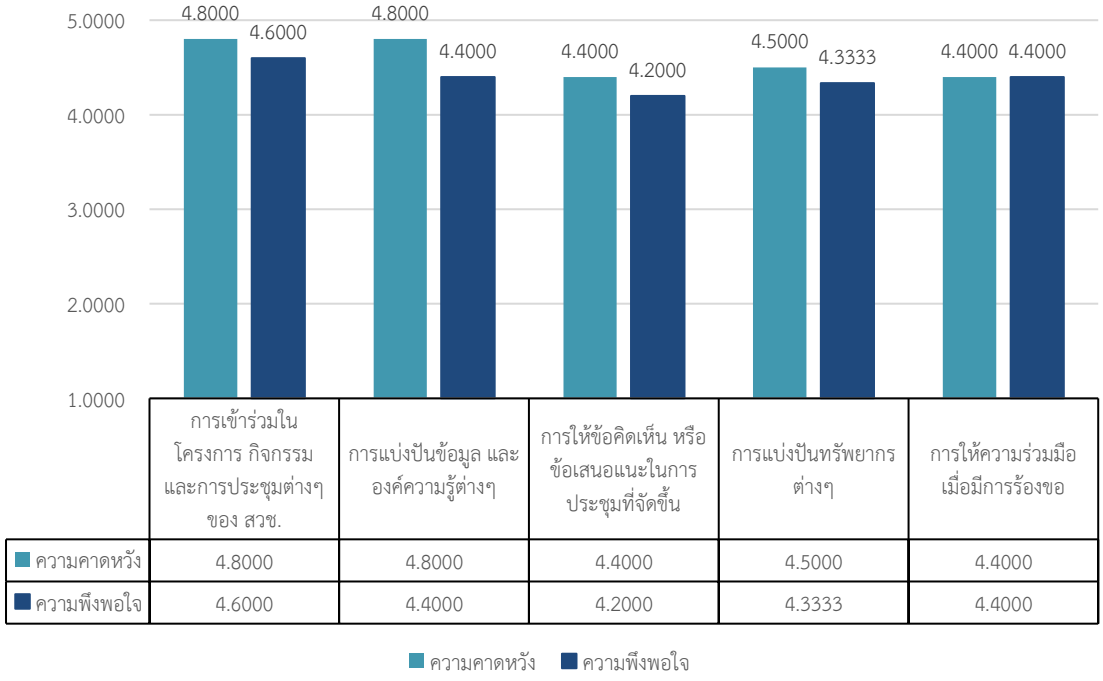
ประเด็น	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	การแปลผลความพึงพอใจ
ความร่วมมือ สนับสนุน และอำนวยความสะดวก	4.6500	4.4333	-0.2167	มีความพึงพอใจมากที่สุด
อำนวยความสะดวกเมื่อประเทศไทยเป็นเจ้าภาพ	4.7500	4.5000	-0.2500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างมีคุณภาพ	4.5000	4.2500	-0.2500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การปฏิบัติงาน มีแผนงาน และข้อมูลที่ชัดเจน	4.5000	4.5000	0.0000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
แผนงาน/ข้อตกลงความร่วมมือ ได้นำไปปฏิบัติจริง	4.5000	4.2500	-0.2500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การทำงานที่เป็นระบบ มีแผนการดำเนินงาน	4.4000	4.0000	-0.4000	มีความพึงพอใจมาก
การตอบสนองรวดเร็ว	4.5000	4.2500	-0.2500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	**4.5429**	**4.3119**	**-0.2310**	**มีความพึงพอใจมาก**

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศต่อนโยบาย และกระบวนการให้บริการของ สวช. พบว่า ตัวแทนจากกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศมีระดับความคาดหวังและพึงพอใจในระดับสูงมากและสูงมากที่สุด และทุกๆ ประเด็น มีระดับความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจทุกข้อ ยกเว้นการปฏิบัติงาน มีแบบแผน และข้อมูลที่ชัดเจนซึ่งมีคะแนนความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ที่ 4.5000 คะแนน (ไม่มีส่วนต่างคะแนน)

ในขณะเดียวกัน คะแนนความคาดหวังต่อความร่วมมือ สนับสนุน และอำนวยความสะดวกอยู่ที่ 4.6500 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.4333 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2167 คะแนน) คะแนนความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกเมื่อประเทศไทยเป็นเจ้าภาพ อยู่ที่ 4.7500 และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.5000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2500 คะแนน) คะแนนความคาดหวังต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างมีคุณภาพอยู่ที่ 4.5000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.2500 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2500 คะแนน) คะแนนความคาดหวังต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างมีคุณภาพ อยู่ที่ 4.5000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.2500 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2500 คะแนน) คะแนนความคาดหวังต่อการทำงานที่เป็นระบบ มีแผนการดำเนินงาน อยู่ที่ 4.4000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.0000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.4000 คะแนน) และคะแนนความคาดหวังต่อการตอบสนองที่รวดเร็ว อยู่ที่ 4.5000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.2500 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2500 คะแนน) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.28 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้ความร่วมมือ สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ของ สวช.

หน่วย : ระดับคะแนน

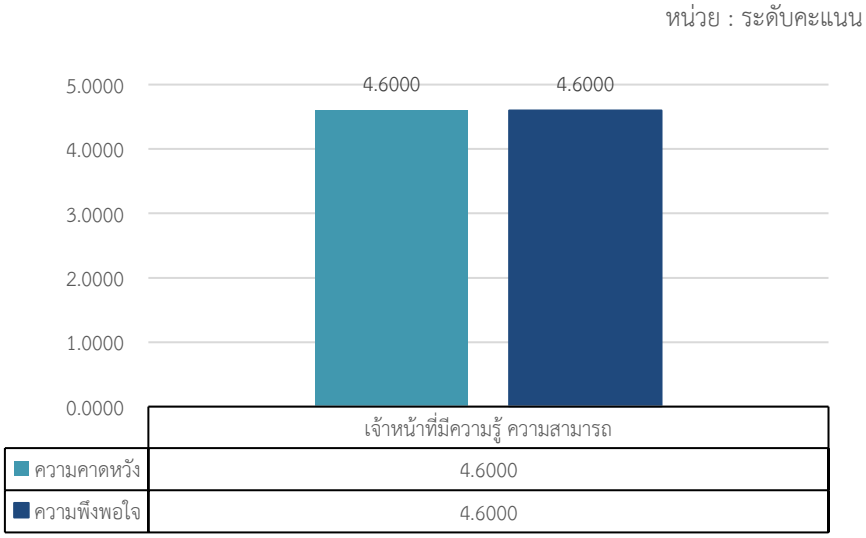


ประเด็น	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	การแปลผลความพึงพอใจ
การเข้าร่วมในโครงการ กิจกรรม และการประชุมต่างๆ	4.8000	4.6000	-0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การแบ่งปันข้อมูล และองค์ความรู้ต่างๆ	4.8000	4.4000	-0.4000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การให้ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการประชุมที่จัดขึ้น	4.4000	4.2000	-0.2000	มีความพึงพอใจมาก
การแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ	4.5000	4.3333	-0.1667	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การให้ความร่วมมือเมื่อมีการร้องขอ	4.4000	4.4000	0.0000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	**4.5800**	**4.3867**	**-0.1933**	**มีความพึงพอใจมากที่สุด**

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศต่อการให้ความร่วมมือ สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ของ สวช. ซึ่งมีประเด็นคำถามย่อยที่ได้รับการตอบ 5 หัวข้อ พบว่า ตัวแทนจากกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศมีระดับความคาดหวังและพึงพอใจในระดับสูงมาก และสูงมากที่สุด และมีระดับความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจทุกข้อ ยกเว้นการให้ความร่วมมือเมื่อมีการร้องขอ ซึ่งมีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ที่ 4.4000 คะแนน (ไม่มีส่วนต่างคะแนน)

ในส่วนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมในโครงการ กิจกรรม และการประชุมต่างๆ มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.8000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.6000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2000 คะแนน) การแบ่งปันข้อมูล และองค์ความรู้ต่างๆ มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.8000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.4000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.4000 คะแนน) การให้ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการประชุมที่จัดขึ้น มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.4000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.2000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2000 คะแนน) และการแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.5000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.3333 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.1667 คะแนน) ตามลำดับ

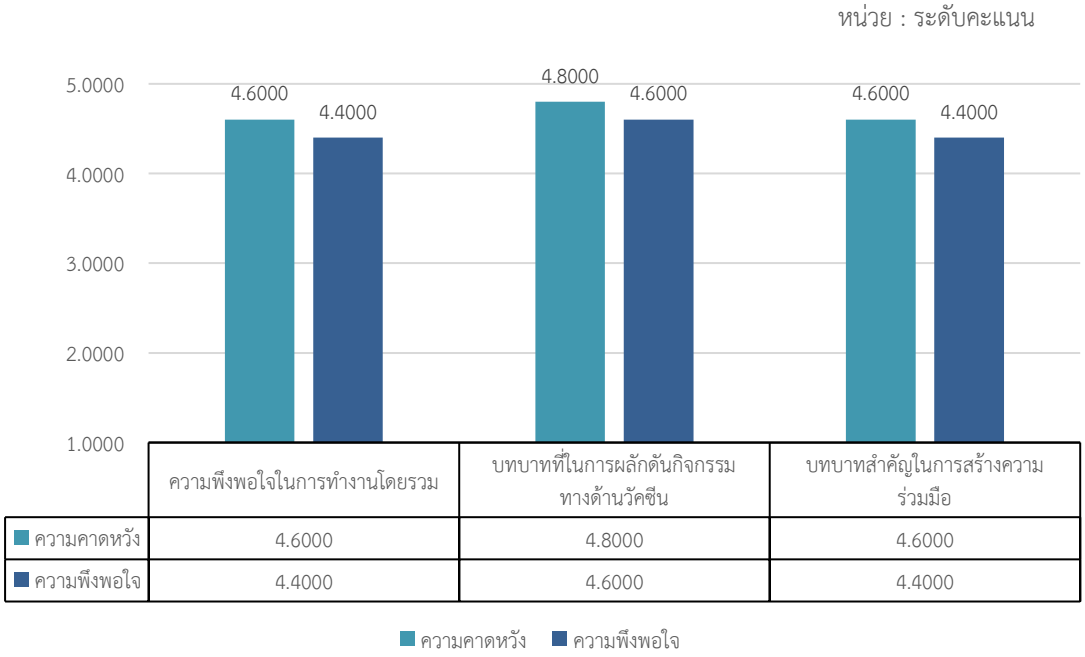
แผนภาพที่ 3.29 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และการแก้ไขปัญหา



ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	การแปลผลความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ	4.6000	4.6000	0.0000	มีความพึงพอใจมากที่สุด

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และการแก้ไขปัญหา พบว่า ตัวแทนจากกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ มีระดับความคาดหวังและพึงพอใจในระดับเดียวกัน (สูงมากที่สุด) โดยมีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6000 คะแนน (ไม่มีส่วนต่างคะแนน)

แผนภาพที่ 3.30 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม



	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	บทบาทที่ในการผลักดันกิจกรรมทางด้านวัคซีน	บทบาทสำคัญในการสร้างความร่วมมือ
ความคาดหวัง	4.6000	4.8000	4.6000
ความพึงพอใจ	4.4000	4.6000	4.4000

ประเด็น	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	การแปลผลความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	4.6000	4.4000	-0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
บทบาทที่ในการผลักดันกิจกรรมทางด้านวัคซีน	4.8000	4.6000	-0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
บทบาทสำคัญในการสร้างความร่วมมือ	4.6000	4.4000	-0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	**4.6667**	**4.4667**	**-0.2000**	มีความพึงพอใจมากที่สุด

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศในประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ตัวแทนจากกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศมีระดับความคาดหวังและพึงพอใจในระดับสูงมากที่สุดในทุกหัวข้อ และมีระดับความคาดหวังสูงกว่าความคาดหวังทั้งหมดในทุกประเด็น โดยความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.6000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.4000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2000 คะแนน) บทบาทที่ในการผลักดันกิจกรรมทางด้านวัคซีน มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.8000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.6000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2000 คะแนน) บทบาทสำคัญในการสร้างความร่วมมือ มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.6000 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.4000 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2000 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 3.7 ระดับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจทุกหัวข้อ

ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	การแปลผลความพึงพอใจ
การดำเนินนโยบาย ผลลัพธ์ของโครงการ และการให้ความร่วมมือ				
ความร่วมมือ สนับสนุน และอำนวยความสะดวก	4.6500	4.4333	-0.2167	มีความพึงพอใจมากที่สุด
อำนวยความสะดวกเมื่อประเทศไทยเป็นเจ้าภาพ	4.7500	4.5000	-0.2500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างมีคุณภาพ	4.5000	4.2500	-0.2500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การปฏิบัติงาน มีแบบแผน และข้อมูลที่ชัดเจน	4.5000	4.5000	0.0000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การดำเนินกิจกรรมต่างๆ	4.5000	4.2500	-0.2500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การทำงานที่เป็นระบบ มีแผนการดำเนินงาน	4.4000	4.0000	-0.4000	มีความพึงพอใจมาก
การตอบสนองรวดเร็ว	4.5000	4.2500	-0.2500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	**4.5429**	**4.3119**	**-0.2310**	**มีความพึงพอใจมากที่สุด**
การให้ความร่วมมือ สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ของ สวช.				
การเข้าร่วมในโครงการ กิจกรรม และการประชุมต่างๆ	4.8000	4.6000	-0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การแบ่งปันข้อมูล และองค์ความรู้ต่างๆ	4.8000	4.4000	-0.4000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การให้ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการประชุมที่จัดขึ้น	4.4000	4.2000	-0.2000	มีความพึงพอใจมาก
การแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ	4.5000	4.3333	-0.1667	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การให้ความร่วมมือเมื่อมีการร้องขอ	4.4000	4.4000	0.0000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	**4.5800**	**4.3867**	**-0.1933**	**มีความพึงพอใจมากที่สุด**
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และการแก้ไขปัญหา				
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ	4.6000	4.6000	0.0000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คุณภาพการให้บริการในภาพรวม				
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	4.6000	4.4000	-0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
บทบาทที่ในการผลักดันกิจกรรมทางด้านวัคซีน	4.8000	4.6000	-0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
บทบาทสำคัญในการสร้างความร่วมมือ	4.6000	4.4000	-0.2000	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	**4.6667**	**4.4667**	**-0.2000**	**มีความพึงพอใจมากที่สุด**
คะแนนเฉลี่ยทุกหัวข้อ	**4.5800**	**4.3678**	**-0.2122**	**มีความพึงพอใจมากที่สุด**

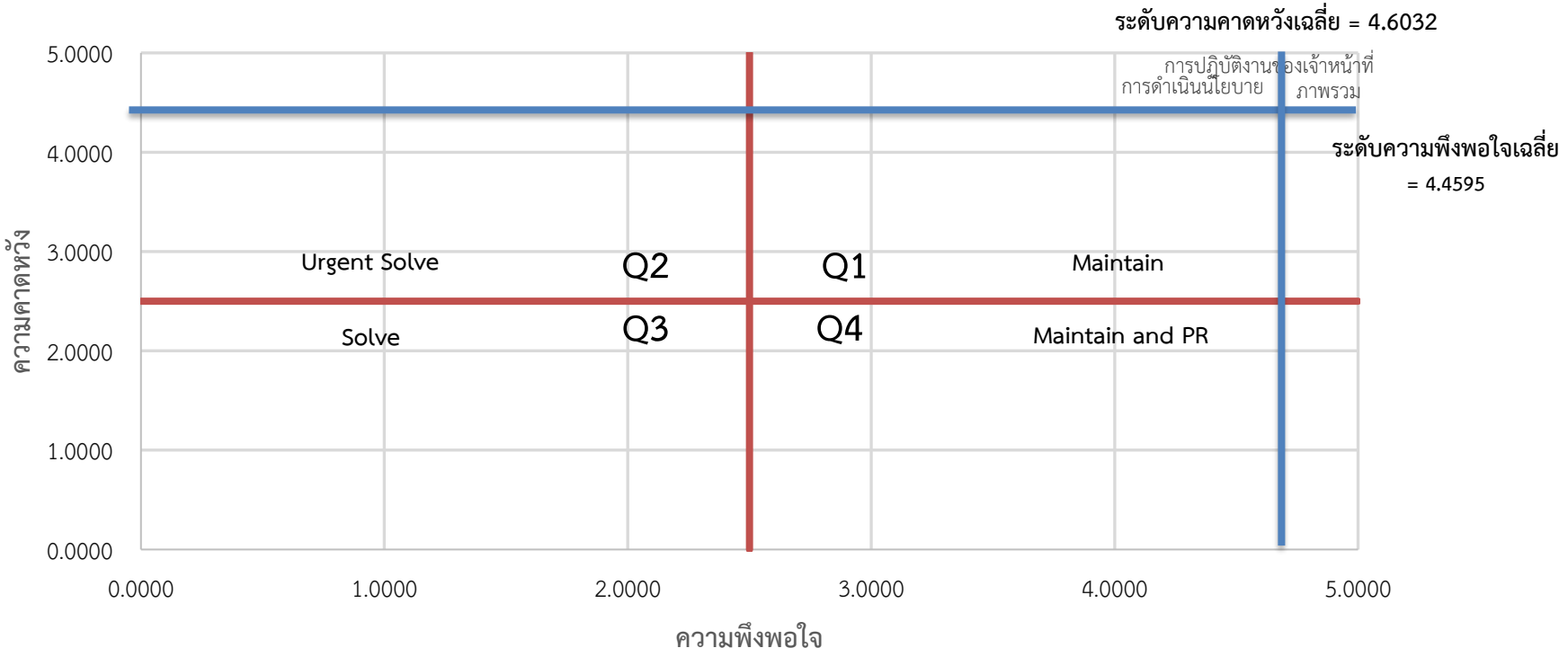
จากการพิจารณาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ พบว่าระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นหัวข้อการปฏิบัติงานมีแบบแผน และข้อมูลที่ชัดเจน การให้ความร่วมมือเมื่อมีการร้องขอ และหัวข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่มีระดับความคาดหวังเท่ากับระดับความพึงพอใจ (ไม่มีส่วนต่างคะแนน)

ในขณะเดียวกัน ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจของหน่วยงานเครือข่ายในประเทศต่อการดำเนินงานของ สวช. สูงที่สุด ได้แก่ หัวข้อการเข้าร่วมในโครงการ กิจกรรม และการประชุมต่างๆ หัวข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และหัวข้อบทบาทที่ในการผลักดันกิจกรรมทางด้านวัคซีน โดยมีคะแนน

ความพึงพอใจเท่ากันที่ 4.6000 คะแนน รองลงมาคือ หัวข้อการอำนวยความสะดวกเมื่อประเทศไทยเป็นเจ้าภาพ และการปฏิบัติงาน มีแบบแผน และหัวข้อข้อมูลที่ชัดเจนมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ 4.5000 ซึ่งมีส่วนต่างเมื่อเทียบกับระดับความพึงพอใจไม่มากนักแสดงถึงการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนใหญ่

หัวข้อความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ยกเว้น 2 หัวข้อที่อยู่ระดับความพึงพอใจมาก คือ หัวข้อการทำงานที่เป็นระบบ มีแผนการดำเนินงาน และหัวข้อการให้ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการประชุมที่จัดขึ้น ซึ่งมีค่าส่วนต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ที่ -0.4000 และ -0.2000 คะแนน ซึ่งในส่วนนี้หากดำเนินการให้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จะสามารถเพิ่มความประทับใจให้มากขึ้นได้

แผนภาพที่ 3.31 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ



การวิเคราะห์จตุภาค (quadrant) ตามประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สวช. ในประเด็นต่างๆ โดยพิจารณาปัจจัยสองด้านคือ

1. ความคาดหวังของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (Expectation)
   พิจารณาว่ากลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ มีระดับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมามากน้อยเพียงใด
2. ความพึงพอใจของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (Satisfaction)
   พิจารณาว่ากลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมามากน้อยเพียงใด

การนำปัจจัยทั้ง 2 ด้านมาใช้ในการวิเคราะห์ทำให้แบ่งภารกิจออกเป็นกลุ่มที่แตกต่างกัน 4 กลุ่ม ตามจตุภาค (quadrant) มีรายละเอียด ดังนี้

จตุภาคที่ 1 (Q1 : HH) คือภารกิจที่มีคาดหวังของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศสูง (High Expectation) และมีความพึงพอใจของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศสูง (High Satisfaction) ควรมีการรักษามาตรฐานการดำเนินงานให้คงไว้ (Maintain)

จตุภาคที่ 2 (Q2 : HL) คือภารกิจที่มีความคาดหวังของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศสูง (High Expectation) แต่มีความพึงพอใจของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศต่ำ (Low Satisfaction) เป็นประเด็นที่ควรต้องมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (Urgent Solve)

จตุภาคที่ 3 (Q3 : LL) คือภารกิจที่มีความคาดหวังของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศต่ำ (Low Expectation) และมีความพึงพอใจของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศต่ำ (Low Satisfaction) ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงาน (Solve)

จตุภาคที่ 4 (Q4 : LH) คือภารกิจที่มีความคาดหวังของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศต่ำ (Low Expectation) แต่มีความพึงพอใจของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศสูง (High Satisfaction) ควรมีการรักษามาตรฐานการดำเนินงานให้คงไว้ แต่ต้องมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม (Maintain and PR)

จากการสำรวจระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อของตัวแทนจากกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ ต่อการดำเนินงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติในภาพรวม พบว่า ไม่มีหัวข้อการสำรวจที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน (Urgent solve) หรือต้องแก้ไข (Solve) กล่าวคือ ความพึงพอใจของกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. ในด้านต่างๆ อยู่ในระดับสูงมากถึงสูงมากที่สุด ซึ่งควรรักษามาตรฐานการบริการเอาไว้เป็นหลัก

อย่างไรก็ตาม ในบางประเด็นหากต้องการเพิ่มระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น หรือเปลี่ยนจากระดับต่ำกว่าความคาดหวังให้เทียบเท่าหรือสูงกว่าระดับความคาดหวัง จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างบริการได้อย่างน่าประทับใจมากขึ้น

ส่วนที่ 3 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อสอบถามประเด็น หรือข้อคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของ สวช. ในปีที่ผ่านมา โดยสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

❖ ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำในการปรับปรุงความร่วมมือระหว่าง สวช. ในฐานะตัวแทนประเทศไทยและหน่วยงานสากลต่างๆ

จากการสอบถามหน่วยงานเครือข่ายระหว่างประเทศถึงข้อเสนอแนะ และคำแนะนำในการปรับปรุงความร่วมมือระหว่าง สวช. ในฐานะตัวแทนประเทศไทยและหน่วยงานสากลต่างๆ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลบางรายคาดหวังการดำเนินการอย่างเต็มที่ในแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อสร้างความมั่นคงและการพึ่งตนเองด้านวัคซีนในระดับภูมิภาคอาเซียน (AVSSR) ในระหว่างปี 2564 – 2568 เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างภูมิภาคในการสร้างความมั่นคงทางด้านวัคซีน รวมไปถึงความร่วมมือและการดำเนินการในยุทธศาสตร์ที่ 1 กรอบการฟื้นฟูที่ครอบคลุมของอาเซียน (ASEAN Comprehensive Recovery Framework : ACRF)

ในขณะเดียวกัน ผู้แทนจากหน่วยงานความร่วมมือระหว่างประเทศบางรายคาดหวังว่า สวช. จะนำประเด็นเรื่องการสร้างโรงงานการผลิต และการกระจายวัคซีนในประเทศไทยเข้าสู่แผนยุทธศาสตร์ของ สวช. ในอนาคต โดยหน่วยงานพร้อมสนับสนุนและให้ความร่วมมือ และคำแนะนำอย่างเต็มที่ในกระบวนการวิจัยและพัฒนา

❖ ความประทับใจในการร่วมมือกับ สวช. ในช่วงที่ผ่านมา

สวช. มีความเป็นมืออาชีพ และมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในฐานะหน่วยงานประสานงานกลางในแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อสร้างความมั่นคงและการพึ่งตนเองด้านวัคซีนในระดับภูมิภาคอาเซียน (AVSSR) ในระหว่างปี 2564 – 2568 ซึ่งเป็นหนึ่งใน ASEAN Health Cluster 3 Work Program

❖ ความคาดหวังในการสร้างความร่วมมือระหว่าง สวช. และประเทศไทยในอนาคต

ผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังในการสร้างความร่วมมือเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวิจัยและพัฒนาวัคซีนในระดับภูมิภาคในโครงการและแผนงานต่างๆ เช่น AVSSR, Senior Officials Meeting on Health Development (SOMHD), ASEAN Comprehensive Recovery Framework, ASEAN Health Cluster 3 เป็นต้น

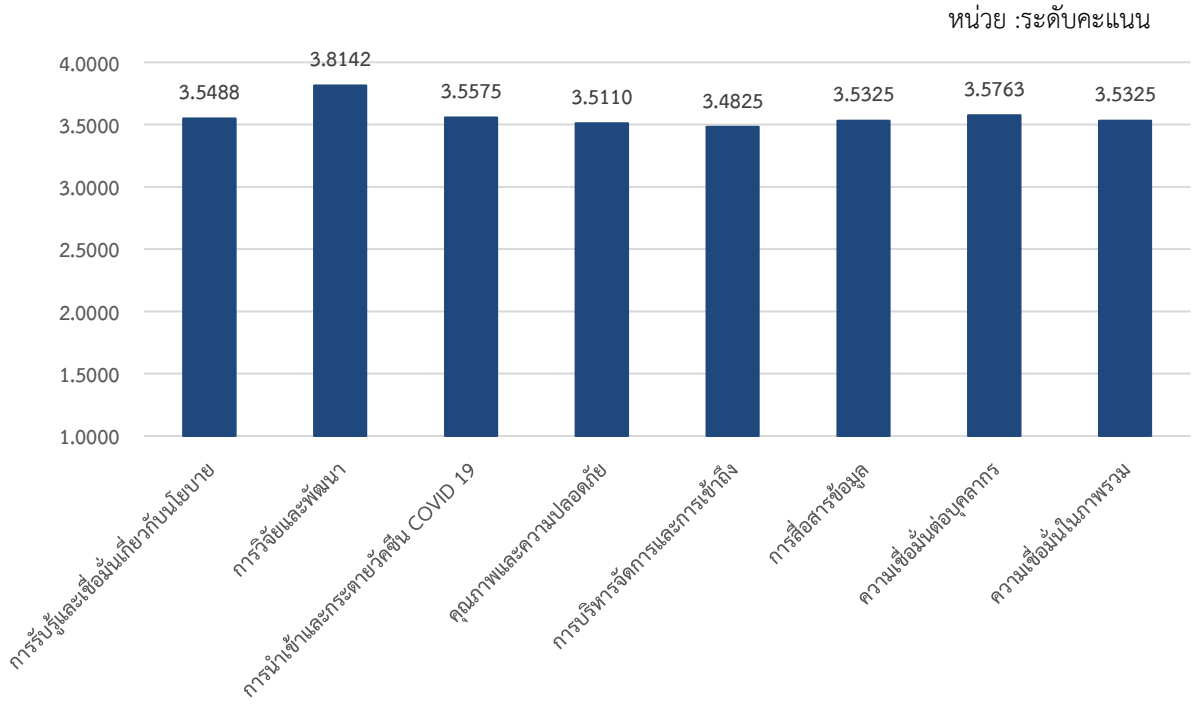
❖ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

หน่วยงานเครือข่ายระหว่างประเทศยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า สวช. ควรเป็นผู้นำในการสร้างและประสานความร่วมมือแบบข้ามสาขา (cross sectoral) กับทั้งหน่วยงานทางสุขภาพ และหน่วยงานที่ไม่ใช่ด้านสุขภาพ (non-health sectors) เพื่อรับมือกับความท้าทายในการบริหารจัดการวัคซีนในภูมิภาค รวมถึงโครงการสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชน เพื่อเฝ้าระวังและป้องกันโรคในระหว่างสถานการณ์การแพร่กระจายของไวรัส COVID-19

3.2.4 กลุ่มประชาชนทั่วไป

การรายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (สวช.) ในช่วงปี 2564 ที่ผ่านมา สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยทำการสำรวจในระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน ถึงวันที่ 15 กรกฎาคม 2564 จากกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจทั้งหมด 400 ราย สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.32 สรุประดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (สวช.)



ตารางที่ 3.8 สรุประดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (สวช.)

ประเภทความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ	การแปลผล
นโยบายด้านวัคซีน	3.5488	70.98	เชื่อมั่นมาก
การวิจัยและพัฒนา	3.8142	76.28	เชื่อมั่นมาก
การนำเข้าและกระจายวัคซีน	3.5575	71.15	เชื่อมั่นมาก
คุณภาพและความปลอดภัย	3.5110	70.22	เชื่อมั่นมาก
การบริหารจัดการและการเข้าถึง	3.4825	69.65	เชื่อมั่นมาก
การสื่อสารข้อมูล	3.5325	70.65	เชื่อมั่นมาก
ความเชื่อมั่นต่อบุคลากร	3.5763	71.53	เชื่อมั่นมาก
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	3.5325	70.65	เชื่อมั่นมาก
ระดับความเชื่อมั่นเฉลี่ย	**3.5694**	**71.39**	เชื่อมั่นมาก

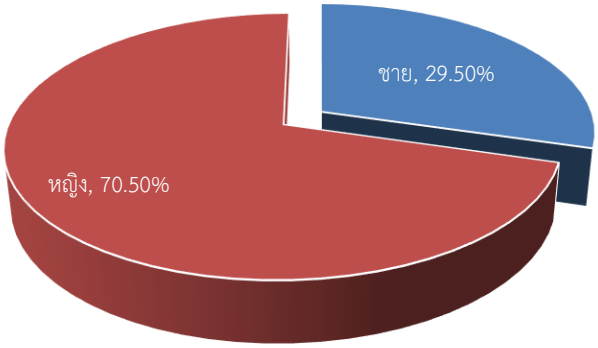
จากแผนภาพที่ 3.32 เมื่อพิจารณาระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (สวช.) โดยมีประเด็นในการสัมภาษณ์ทั้งหมด 8 ด้าน พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง โดยมีการรับรู้ และความเชื่อมั่นต่อการวิจัยและพัฒนาวัคซีนของประเทศสูงที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.8142 รองลงมาคือมีความเชื่อมั่นต่อบุคลากรด้านวัคซีนของไทย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.5763 การนำเข้าและกระจายวัคซีน COVID-19 มีค่าเฉลี่ยที่ 3.5575 นโยบายด้านวัคซีนของประเทศ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.5488 การสื่อสารข้อมูล และความเชื่อมั่นในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.5325 คุณภาพและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.5110 และการบริหารจัดการและการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.4825 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

แผนภาพที่ 3.33 ร้อยละของเพศ

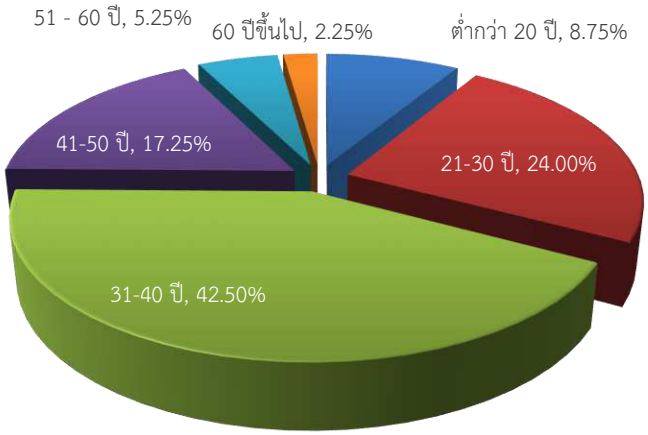
หน่วย : ร้อยละ



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 เป็นเพศชาย 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.34 ร้อยละของอายุ

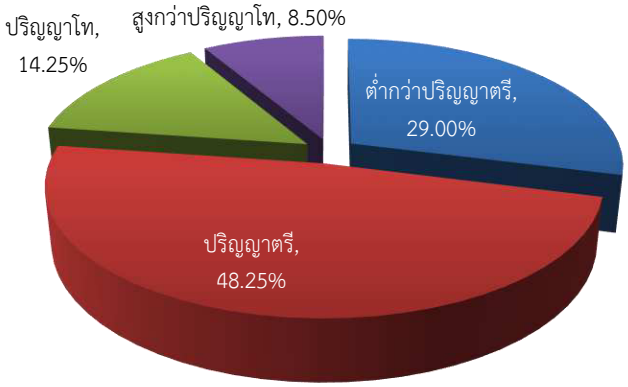
หน่วย : ร้อยละ



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 อายุ 21-30 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.35 ร้อยละของระดับการศึกษา

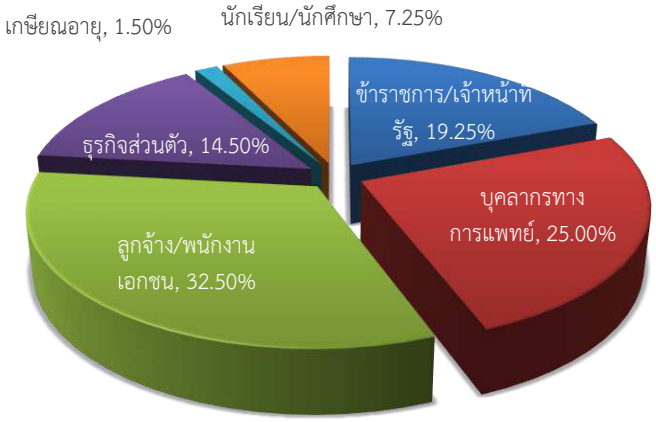
หน่วย : ร้อยละ



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 และมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.36 ร้อยละของอาชีพ

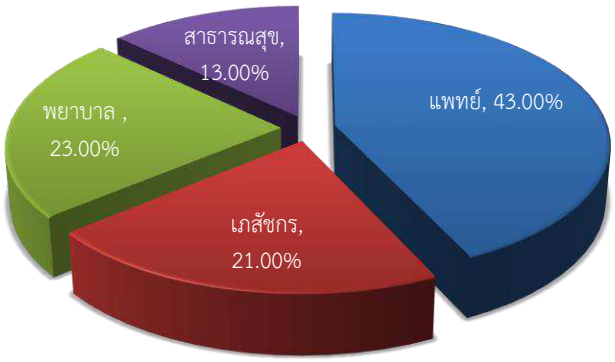
หน่วย : ร้อยละ



ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานเอกชน จำนวน 130 คน คิดเป็น 32.50 รองลงมาคือ บุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 58 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.50 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และเกษียณอายุ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.37 ร้อยละของบุคลากรทางการแพทย์

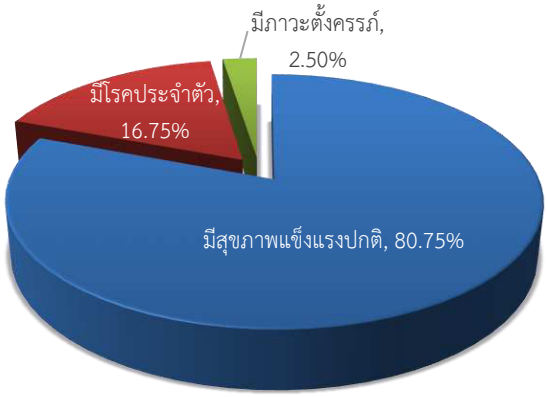
หน่วย : ร้อยละ



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นแพทย์ มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมา คือ พยาบาล จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 23 เภสัชกร จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 21 และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จำนวน 13 ราย คิดเป็น ร้อยละ13 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.38 ร้อยละของสถานภาพทางสุขภาพ

หน่วย : ร้อยละ

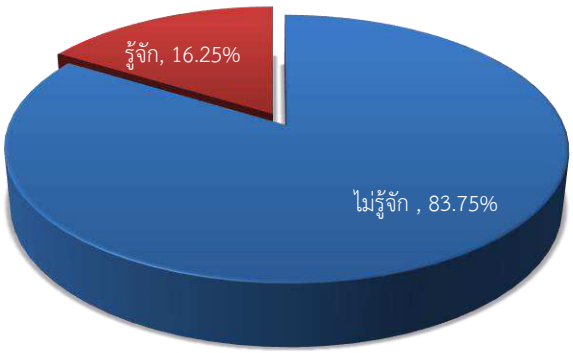


ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสุขภาพแข็งแรงปกติ จำนวน 323 คน คิดเป็น ร้อยละ 80.75 รองลงมาคือมีโรคประจำตัว จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 และ มีภาวะตั้งครรภ์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามยังไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เคยติดเชื้อ COVID-19

ประเด็นที่ 2 การรับรู้ต่อการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของ สวช.

แผนภาพที่ 3.39 ร้อยละของการรับรู้การมีอยู่ของ สวช.

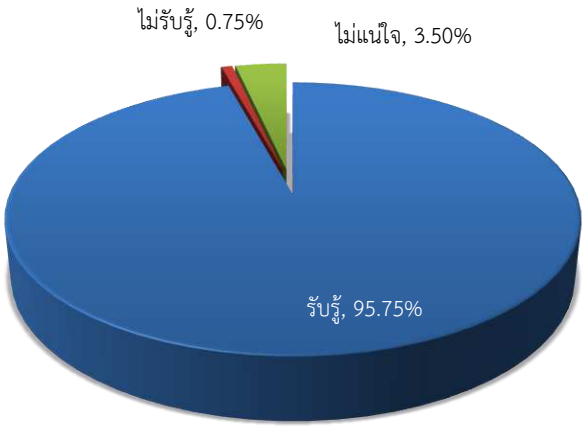
หน่วย : ร้อยละ



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 335 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.75 ไม่ทราบการมีอยู่ของ สวช. และอีก 65 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 16.25 ทราบการมีอยู่ของ สวช. ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.40 ร้อยละของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านวัคซีนป้องกันโรค COVID-19

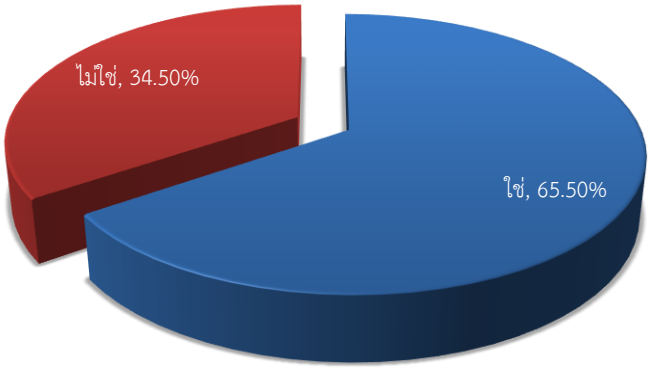
หน่วย : ร้อยละ



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 383 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.75 รับทราบข้อมูลข่าวสารด้านวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 รองลงมาคือไม่แน่ใจว่าได้รับข้อมูลข่าวสารหรือไม่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และไม่รับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

**แผนภาพที่ 3.41 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่นึกถึง สวช.
เมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการรับทราบข่าวสารหรือข้อมูลด้านวัคซีน**

หน่วย : ร้อยละ

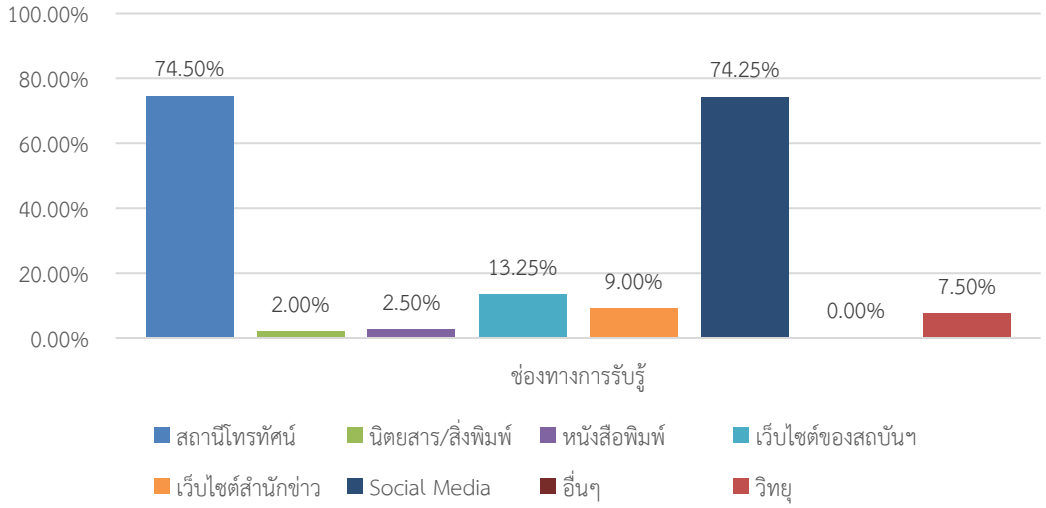


ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 262 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 65.50 มีการนึกถึง สวช. เมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการรับทราบข่าวสารหรือข้อมูลด้านวัคซีน และอีกจำนวน 138 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.50 แจ้งว่าไม่ได้มีการนึกถึง สวช.

ทั้งนี้ เมื่อสอบถามเพิ่มเติมว่าผู้ตอบแบบสอบถามคิดถึงหน่วยงานใด พบว่า หน่วยงานที่ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามนึกถึงมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน รองลงมาคือองค์การอาหารและยา (อย.) ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) (Facebook ไทยรู้สู้โควิด) กระทรวงสาธารณสุข และผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทางการแพทย์ ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.42 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารด้านวัคซีนป้องกันโรค COVID-19

หน่วย : ร้อยละ



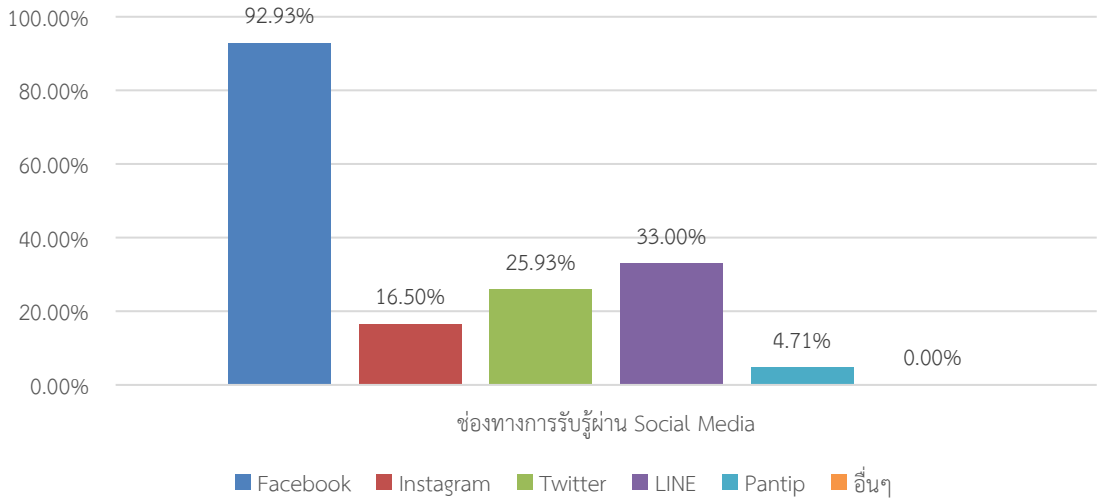
ช่องทางการรับรู้	จำนวนการรับรู้	ร้อยละของการรับรู้
สถานีโทรทัศน์	298	74.50%
วิทยุ	30	7.50%
นิตยสาร/สิ่งพิมพ์	8	2.00%
หนังสือพิมพ์	10	2.50%
เว็บไซต์ของสถาบันฯ	53	13.25%
เว็บไซต์สำนักข่าว	36	9.00%
Social Media	297	74.25%
อื่นๆ	0	0.00%

***หมายเหตุ** : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ผลรวมของร้อยละของการรับรู้จึงมากกว่า 100%

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสถานีโทรทัศน์มากที่สุด จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมาคือรับข้อมูลผ่าน Social Media จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.25 รับข้อมูลจากเว็บไซต์ของสถาบันฯ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 จากเว็บไซต์สำนักข่าว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 จากสถานีวิทยุ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และจากนิตยสาร/สิ่งพิมพ์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.43 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารด้านวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 ผ่าน Social Media

หน่วย : ร้อยละ



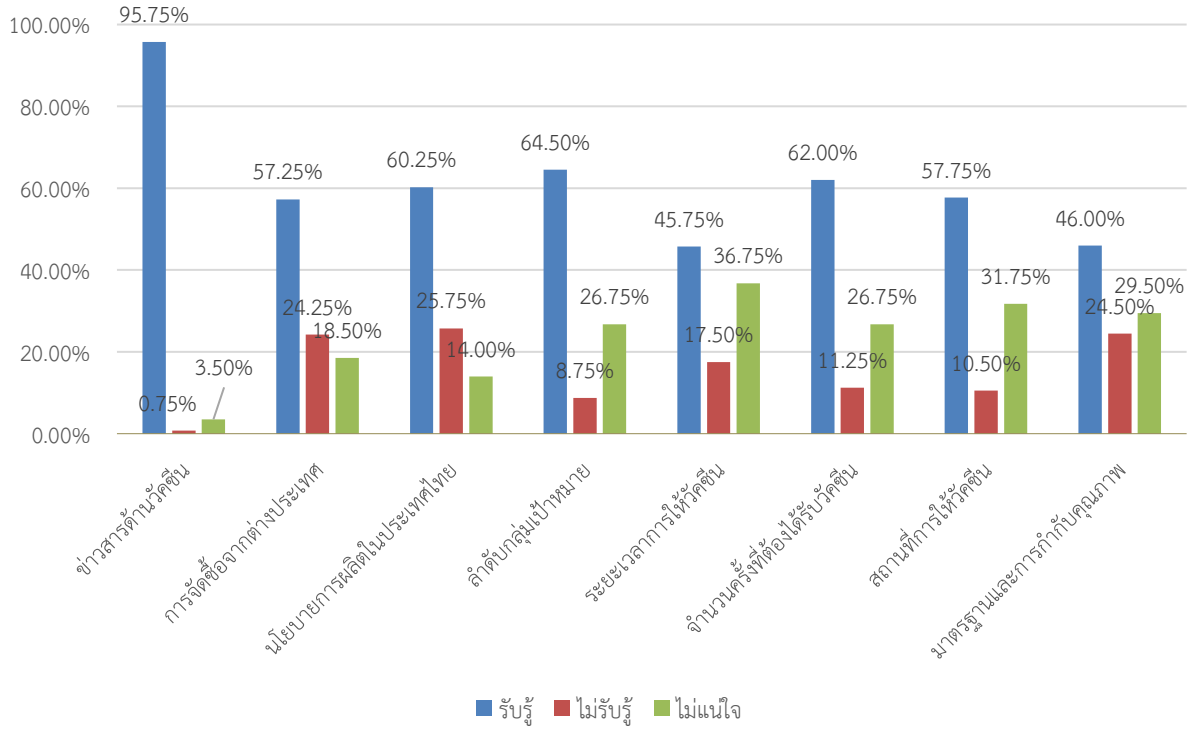
ช่องทางการรับรู้	จำนวนการรับรู้	ร้อยละของการรับรู้
Facebook	276	92.93%
Instagram	49	16.50%
Twitter	77	25.93%
LINE	98	33.00%
Pantip	14	4.71%
อื่นๆ	0	0.00%

***หมายเหตุ** : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ผลรวมของร้อยละของการรับรู้จึงมากกว่า 100%

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารช่องทาง Facebook มากที่สุด จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 92.93 รองลงมาคือ รับข้อมูลผ่าน LINE จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 Twitter จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 Instagram จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และ Pantip จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.71 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.44 การรับรู้เกี่ยวกับนโยบายการผลิตวัคซีน

หน่วย : ร้อยละ



ความคิดเห็น	ข่าวสารด้านวัคซีน	การจัดซื้อจากต่างประเทศ	นโยบายการผลิตในประเทศไทย	ลำดับกลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลาการให้วัคซีน	จำนวนครั้งที่ต้องได้รับวัคซีน	สถานที่การให้วัคซีน	มาตรฐานและการกำกับคุณภาพ
รับรู้								
จำนวน	383	229	241	258	183	248	231	184
ร้อยละ	95.75	57.25	60.25	64.50	45.75	62.00	57.75	46
ไม่รับรู้								
จำนวน	3	97	103	35	70	45	42	98
ร้อยละ	0.75	24.25	25.75	8.75	17.50	11.25	10.50	24.50
ไม่แน่ใจ								
จำนวน	14	74	56	107	147	107	127	118
ร้อยละ	3.50	18.50	14	26.75	36.75	26.75	31.75	29.50
รวม								
จำนวน	400	400	400	400	400	400	400	400
ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากการสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการวัคซีน COVID-19 ในด้านต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ประเด็น พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารด้านวัคซีนสูงที่สุดถึง 383 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.75 รองลงมาคือการรับรู้เกี่ยวกับลำดับกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับวัคซีน โดยมีจำนวนการรับรู้ที่ 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รับรู้เกี่ยวกับจำนวนครั้งของการฉีดวัคซีน โดยมีจำนวนการรับรู้ที่ 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 การผลิตวัคซีนของประเทศไทย จำนวน 241 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.25 สถานที่การให้วัคซีน จำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.75 มาตรฐานและการกำกับคุณภาพ จำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 46 และระยะเวลาที่จะมีการให้วัคซีน จำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.75 ตามลำดับ

❖ **รายละเอียดการรับรู้ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

เมื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุรายละเอียดของการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลหรือสิ่งที่ได้รับรู้มา ผลการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การรับรู้เกี่ยวกับนโยบายการจัดซื้อวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 จากต่างประเทศ

จากการสอบถาม พบว่า จุดสนใจของประชาชนทั่วไป คือการจัดซื้อโดยนำเข้าวัคซีนที่มาจากประเทศจีน โดยเฉพาะซิโนแวค เป็นที่รับรู้และนึกถึงมากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีประชาชนบางส่วนที่รับรู้ว่าจะมีการนำเข้าวัคซีนแอสตร้าเซนเนก้า ซิโนฟาร์ม และ จอห์นสัน แอนด์ จอห์นสัน โดยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อวัคซีนซิโนแวคส่วนใหญ่แล้วไม่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของวัคซีนดังกล่าว และมีประชาชนบางส่วนรับรู้ว่าการนำเข้าวัคซีนดังกล่าวเป็นการนำเข้ามาเพื่อใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยภาครัฐนำเข้ามาเพื่อบริการฉีดให้ประชาชนโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

นอกจากนี้ ประชาชนบางส่วนให้ความเห็นว่าตนไม่สามารถทราบข้อเท็จจริงของนโยบายวัคซีนได้ เนื่องจากภาครัฐได้มีการปกปิดข้อมูลบางประการให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึง เช่น คุณภาพของวัคซีนที่มีการนำเข้า แผนงานในการฉีดวัคซีน จำนวนวัคซีนที่จัดหาได้เทียบกับความต้องการ เป็นต้น

2) การรับรู้เกี่ยวกับนโยบายการผลิตวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 ของประเทศไทย

เมื่อสอบถามประชาชนถึงการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายการผลิตวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 ของประเทศไทย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ว่าประเทศไทยมีนโยบายในการวิจัยและพัฒนาวัคซีนภายในประเทศเอง โดยวัคซีนที่ถูกรับรู้มากที่สุดได้แก่การผลิตวัคซีนของจุฬาคอฟ 19 (ChulaCov19) ที่ดำเนินการวิจัยและพัฒนาโดยของศูนย์วิจัยวัคซีน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นอกจากนั้นประชาชนจำนวนหนึ่งยังรับรู้นโยบายการถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิตของแอสตร้าเซนเนก้าให้กับ บริษัท สยามไบโอไซเอนซ์ จำกัด อีกด้วย

3) การรับรู้เกี่ยวกับแผนการกระจายวัคซีนป้องกันโรค COVID-19

<u>ลำดับกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับวัคซีน</u>

จากการสอบถามการรับรู้แผนการกระจายวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 ของภาครัฐเกี่ยวกับลำดับกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับวัคซีน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ลำดับการได้รับวัคซีนจะเริ่มจากกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้มีโรคประจำตัว 7 โรค และกลุ่มที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เสี่ยงสูง ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่าประชาชนจำนวนมากได้มีการหาความรู้ความเข้าใจแล้วเพื่อการเตรียมรับวัคซีน

ระยะเวลาที่จะมีการให้วัคซีน

เมื่อสอบถามถึงการรับรู้ระยะเวลาที่จะมีการให้วัคซีน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ว่าการฉีดวัคซีนจะเริ่มต้นในช่วงระหว่างประมาณเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2564 เป็นต้นไป แต่ไม่ทราบรายละเอียดวันที่แน่ชัด อย่างไรก็ตามมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนให้ความเห็นว่าจะมีการฉีดวัคซีนครั้งแรกในวันที่ 7 มิถุนายน 2564 และมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่งรับรู้ว่าการกระจายวัคซีนจะใช้เวลาทั้งหมดประมาณ 1 ปี

จำนวนครั้งของการฉีดวัคซีนเพื่อให้ได้ผล

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีการรับรู้เป็นไปในทิศทางเดียวกันว่าประชาชนจะได้รับวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 จำนวน 2 ครั้งต่อราย

สถานที่การให้วัคซีน

จากการสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้สถานที่ให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ จะมีการให้บริการฉีดวัคซีนในโรงพยาบาลรัฐและเอกชน หน่วยงานหรือศูนย์ฉีดวัคซีนที่รัฐจัดให้ เช่น สถานีกลางบางซื่อ ศูนย์การค้าต่างๆ และจุดบริการใกล้บ้าน และสาธารณสุขใกล้บ้านสำหรับผู้ที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ ตามลำดับ ซึ่งประชาชนมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการวัคซีน ซึ่งการรับรู้จะแตกต่างกันไปตามพื้นที่ที่ประชาชนอยู่อาศัย แสดงให้เห็นว่าประชาชนจำนวนมากได้มีการหาความรู้แล้วก่อนการเข้ารับวัคซีน

4) การรับรู้เกี่ยวกับระบบควบคุมคุณภาพวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 (มาตรฐานและการกำกับคุณภาพ)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและระบบควบคุมคุณภาพวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 เป็นไปในทิศทางที่ใกล้เคียงกัน ว่าวัคซีนที่ประเทศไทยนำมาใช้ได้ต้องมาตรฐานสากลโดยผ่านการรับรองจากองค์การอนามัยโลก อีกทั้งประชาชนบางส่วนยังรับรู้ว่าการนำวัคซีนเข้ามาในประเทศไทยต้องผ่านการรับรองจากสำนักงานอาหารและยาซึ่งเป็นหน่วยงานตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของวัคซีน ประชาชนโดยส่วนใหญ่จึงมีความเชื่อมั่นว่าเป็นวัคซีนที่มีความปลอดภัยและมีประสิทธิผลในการป้องกันโรค COVID-19 นอกจากนี้ ประชาชนบางส่วนยังรับรูปวิธีการเก็บรักษาวัคซีนโดยต้องเก็บในที่เย็น และห้ามโดนแสงแดดเพื่อรักษาคุณภาพของวัคซีนไว้ตามมาตรฐานที่กำหนด

ประเด็นที่ 3 ความต้องการรับวัคซีน

แผนภาพที่ 3.45 ความต้องการเข้ารับวัคซีน COVID-19

หน่วย : ร้อยละ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังมีความไม่แน่ใจว่าจะเข้ารับวัคซีนหรือไม่ โดยมีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือ ผู้ที่ได้รับวัคซีนแล้ว จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 ผู้ที่มีความประสงค์จะเข้ารับวัคซีน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และผู้ที่จะไม่เข้ารับวัคซีน จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.25 ตามลำดับ

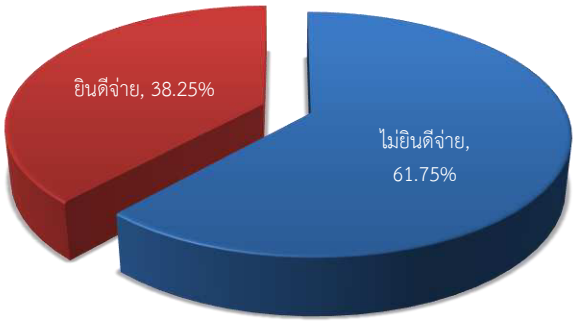
ทั้งนี้ เมื่อสอบถามถึงเหตุผลของการไม่เข้ารับวัคซีน พบว่า เกิดจาก 2 สาเหตุหลัก ได้แก่

1) เกิดจากปัญหาทางสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีโรคประจำตัว เป็นโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง และอยู่ระหว่างรับเคมีบำบัดในการรักษามะเร็ง เป็นต้น (ซึ่งการรับรู้เหล่านี้ มีบางประเด็นที่ไม่ตรงกับข้อกำหนดของภาครัฐ เนื่องจาก กลุ่มโรคเบาหวาน โรคความดันโลหิต และกลุ่มผู้รับเคมีบำบัด สามารถเข้ารับวัคซีนได้ ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้)

2) เกิดจากความไม่มั่นใจผลจากวัคซีนที่มีต่อร่างกาย เช่น ผลข้างเคียงต่อร่างกาย อาการที่ไม่พึงประสงค์การแพ้วัคซีน และความสามารถในการป้องกันโรค

แผนภาพที่ 3.46 ความยินดีจ่ายค่าวัคซีน COVID-19

หน่วย : ร้อยละ



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 ไม่ยินดีจ่ายค่าวัคซีน สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 มีความพอใจจ่ายค่าวัคซีน ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพอใจจ่ายมีความพอใจจ่ายโดยเฉลี่ยที่ 1,139.70 บาทต่อคน

❖ **สรุปประเด็นข้อสังเกตในด้านการรับรู้ของประชาชน**

ผลการสำรวจพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ตอบว่ามีการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารด้านวัคซีน (ร้อยละ 95.75) แต่ประเด็นที่รับรู้นั้นมีความแตกต่างกันไปในแต่ละหัวข้อ ขึ้นกับความสนใจและข่าวสารที่แต่ละรายได้รับ

โดยประเด็นการรับรู้ที่มีผลต่อการเตรียมรับวัคซีนของประชาชน (เช่น ลำดับกลุ่มเป้าหมาย จำนวนครั้งของการให้วัคซีน สถานที่ฉีดวัคซีน) จะมีความรับรู้สูงกว่าในด้านที่เกี่ยวข้องน้อยต่อการเตรียมตัวรับวัคซีน (เช่น นโยบาย การจัดซื้อจากต่างประเทศ และมาตรฐานและการกำกับคุณภาพ) ยกเว้นในด้านของระยะเวลาการให้วัคซีน ซึ่งประชาชนมีการรับรู้น้อยกว่าหัวข้ออื่น (ส่วนใหญ่รับรู้ว่าจะเริ่มต้นในช่วงระหว่างประมาณเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม เป็นต้นไป แต่ไม่ทราบรายละเอียดวันที่ซึ่งแต่ละกลุ่มเป้าหมายจะได้รับวัคซีนแน่ชัด) ซึ่งภาครัฐควรมีการให้ข้อมูลที่มีความแน่นอน ชัดเจน ในการสื่อสารกับประชาชน ส่วนในด้านของนโยบายการพัฒนาและผลิตวัคซีนในประเทศนั้น แม้ว่าจะมีความสำคัญไม่มากต่อการเตรียมตัวรับวัคซีนในช่วงเวลาที่สำรวจ แต่ประชาชนได้รับการประชาสัมพันธ์อย่างมาก จึงมีการรับรู้สูง

สำหรับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมตัวรับวัคซีนที่มีการรับรู้มาก เช่น ลำดับก่อนหลังของประชาชนที่จะได้รับวัคซีน จำนวนครั้งของการให้วัคซีน (2 ครั้งต่อราย) สถานที่ให้วัคซีนมีการรับรู้ที่ถูกต้อง แสดงว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญต่อข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมตัวรับวัคซีนอยู่ก่อนหน้าแล้ว

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ประชาชนมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนอยู่มาก ได้แก่ ข้อจำกัดในการรับวัคซีน โดยเฉพาะโรคประจำตัว เบาหวาน ความดันโลหิตสูง กลุ่มที่ต้องรับเคมีบำบัด โดยมีประชาชนจำนวนมากไม่ต้องการเข้ารับวัคซีนเนื่องจากมีโรคประจำตัวบางประการ ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลเหล่านี้อาจเกิดจากการให้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐในช่วงเวลานั้นไม่ทั่วถึงและชัดเจน นอกจากนั้นมีบางส่วนที่ไม่ต้องการเข้ารับวัคซีนเนื่องจากไม่มั่นใจผลจากวัคซีนที่มีต่อร่างกาย เช่น และผลข้างเคียงต่อร่างกาย อาการที่ไม่พึงประสงค์ การแพ้วัคซีน รวมถึงความสามารถในการป้องกันโรคของวัคซีนด้วย

ประเด็นเรื่องการนำเข้าวัคซีนจากต่างประเทศแม้ว่าจะมีการรับรู้พอสมควร แต่เมื่อสอบถามถึงความเชื่อมั่นแล้วพบว่ามีประชาชนที่รับรู้แต่ไม่เชื่อมั่นในวัคซีนซิโนแวค ในด้านของประสิทธิภาพการป้องกันโรค แต่บางส่วนมีความเข้าใจว่าเป็นการนำเข้ามาเพื่อใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉินจึงต้องใช้วัคซีนที่สามารถหามาได้ก่อน

หากเปรียบเทียบคำตอบที่มีให้เลือก 3 ข้อ (รับรู้ ไม่รับรู้ ไม่แน่ใจ) พบว่าหัวข้อที่เกี่ยวข้องโดยตรงและมีผลต่อประชาชนโดยตรง จะไม่มีปัญหาเรื่องการไม่รับรู้ (ผู้ตอบว่าไม่รับรู้มีน้อย) ส่วนหัวข้อที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเตรียมตัวรับวัคซีน หรือเกี่ยวข้องเป็นส่วนน้อย มีสัดส่วนผู้ตอบว่าไม่รับรู้มากกว่า ในขณะที่หัวข้อที่มีความเกี่ยวข้องกับการเตรียมตัวรับวัคซีนไม่มากนัก เช่น หัวข้อการจัดซื้อจากต่างประเทศและการผลิตในประเทศไทย มีผู้ที่ตอบว่าไม่รับรู้ มากกว่าที่ตอบว่าไม่แน่ใจ

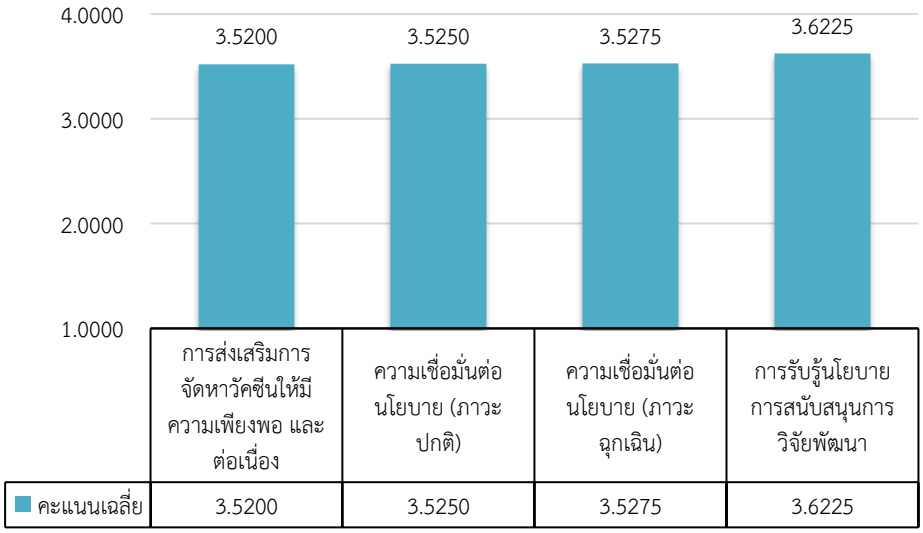
นอกจากนี้ ประชาชนบางส่วนให้ความเห็นว่าตนไม่สามารถทราบข้อเท็จจริงของนโยบายวัคซีนได้ เนื่องจากภาครัฐได้มีการปกปิดข้อมูลบางประการให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึง เช่น คุณภาพของวัคซีนที่มีการนำเข้า แผนงานในการฉีดวัคซีน จำนวนวัคซีนที่จัดหาได้เทียบกับความต้องการ เป็นต้น

ประชาชนบางส่วนให้ความเห็นว่ามีความยินดีจ่ายค่าวัคซีน (ร้อยละ 38.25) หากมีประสิทธิภาพในการป้องกันโรคจริง โดยราคาเฉลี่ยที่คิดว่ามีความเหมาะสมคือ 1,139.70 บาท

ประเด็นที่ 4 ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สวช.

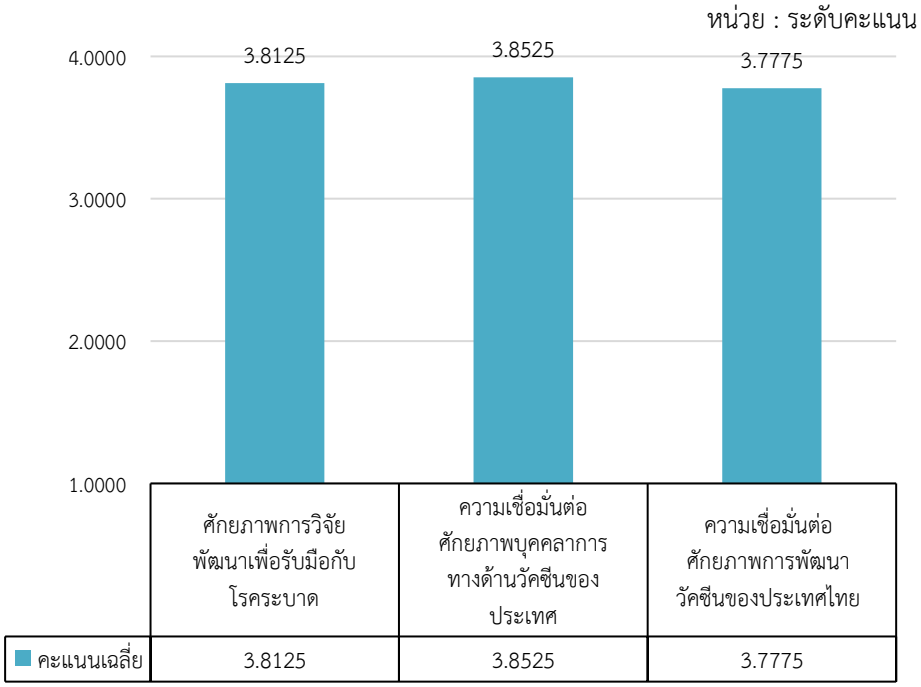
แผนภาพที่ 3.47 ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับนโยบาย การบริหารจัดการวัคซีนของ สวช.

หน่วย : ระดับคะแนน



จากการสอบถามประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการวัคซีนของ สวช. พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับสูงมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.5488 คะแนนจาก 5 คะแนน โดยมีความเชื่อมั่นต่อนโยบายการสนับสนุนการวิจัยพัฒนาด้านวัคซีนของประเทศสูงที่สุด (คะแนนความเชื่อมั่น 3.6225) รองลงมาคือความเชื่อมั่นต่อนโยบายในภาวะฉุกเฉิน (คะแนนความเชื่อมั่น 3.5275) ความเชื่อมั่นต่อนโยบายในภาวะปกติ (คะแนนความเชื่อมั่น 3.5250) และการส่งเสริมการจัดหาวัคซีนให้มีความเพียงพอ และต่อเนื่อง (คะแนนความเชื่อมั่น 3.5200) ตามลำดับ

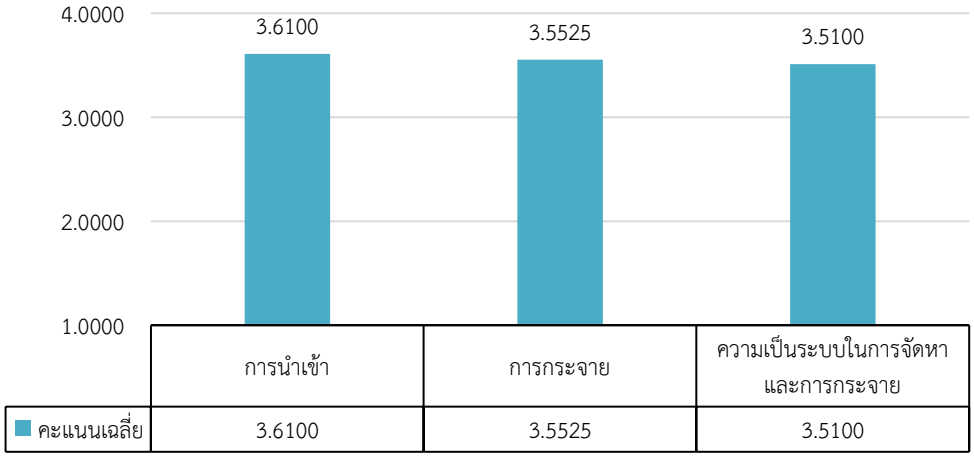
แผนภาพที่ 3.48 ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับนโยบายการวิจัยและพัฒนาวัคซีน



เมื่อสอบถามถึงความเชื่อมั่นเกี่ยวกับนโยบายการวิจัยและพัฒนาวัคซีนของประเทศ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับสูงมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.8142 คะแนนจาก 5 คะแนน โดยมีความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากรทางด้านวัคซีนของประเทศสูงที่สุด (คะแนนความเชื่อมั่น 3.8525) รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพการวิจัยพัฒนาเพื่อรับมือกับโรคระบาด (คะแนนความเชื่อมั่น 3.8125) และความเชื่อมั่นต่อศักยภาพการพัฒนาวัคซีนของประเทศไทย (คะแนนความเชื่อมั่น 3.7775) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.49 ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับนโยบายการนำเข้าและกระจายวัคซีน COVID-19

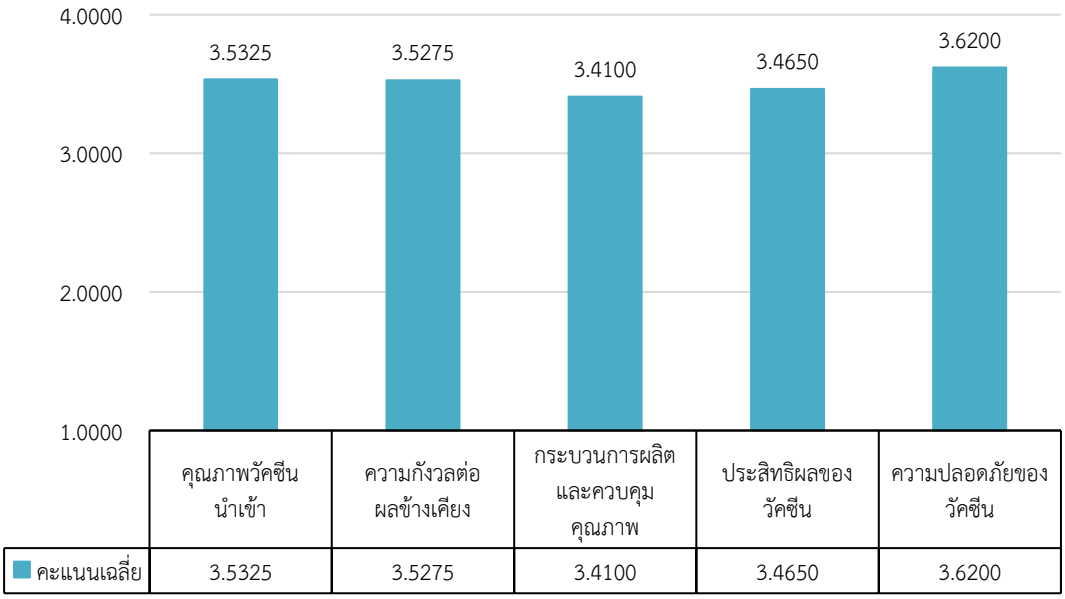
หน่วย : ระดับคะแนน



เมื่อสอบถามถึงความเชื่อมั่นเกี่ยวกับนโยบายการนำเข้าและกระจายวัคซีน COVID-19 พบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับสูงมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.5575 จาก 5 คะแนน โดยมีความเชื่อมั่นต่อการนำเข้าวัคซีน COVID-19 สูงที่สุด (คะแนนความเชื่อมั่น 3.6100) รองลงมาคือการกระจายวัคซีน (คะแนนความเชื่อมั่น 3.5525) และความเป็นระบบในการจัดหาและการกระจาย (คะแนนความเชื่อมั่น 3.5100) ตามลำดับ

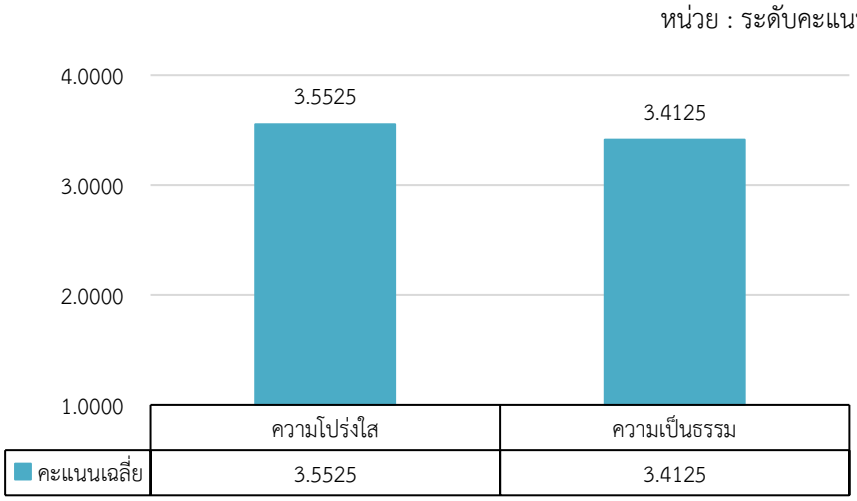
แผนภาพที่ 3.50 ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพและความปลอดภัยวัคซีน COVID-19

หน่วย : ระดับคะแนน



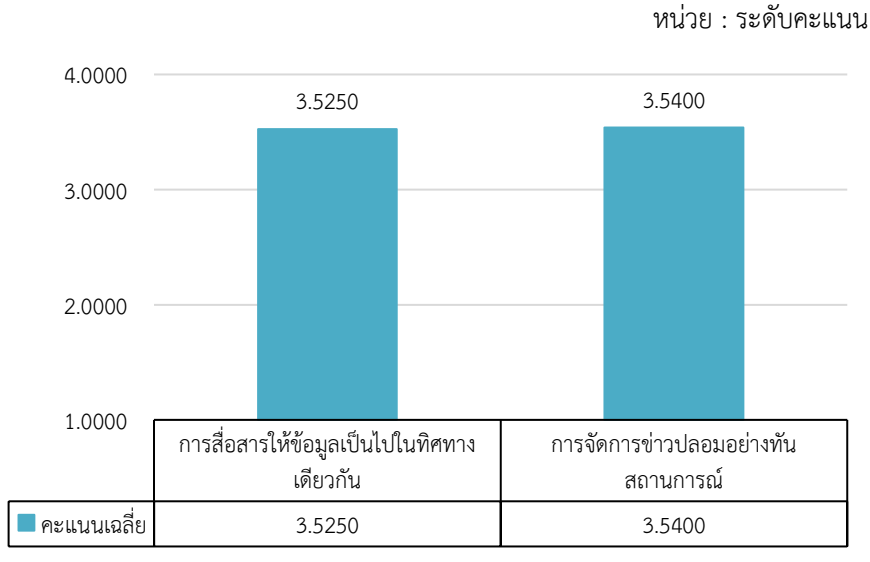
เมื่อสอบถามถึงความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพและความปลอดภัยวัคซีน COVID-19 พบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับสูงมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.5110 คะแนนจาก 5 คะแนน โดยมีความเชื่อมั่นต่อความปลอดภัยของวัคซีนสูงที่สุด (คะแนนความเชื่อมั่น 3.6200) รองลงมาคือความเชื่อมั่นต่อคุณภาพวัคซีนที่นำเข้ามา (คะแนนความเชื่อมั่น 3.5325) และความกังวลต่อผลข้างเคียง (คะแนนความเชื่อมั่น 3.5275) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.51 ระดับความเชื่อมั่นต่อความโปร่งใสและความเป็นธรรม



เมื่อสอบถามถึงความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความโปร่งใสและความเป็นธรรมของวัคซีนของภาครัฐ พบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับสูงมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.4825 คะแนนจาก 5 คะแนน โดยมีความเชื่อมั่นต่อความโปร่งใสในการบริหารจัดการและกระจายวัคซีนที่ในระดับสูงมาก (คะแนนความเชื่อมั่น 3.5525) เช่นเดียวกับความเชื่อมั่นต่อความเป็นธรรมของการกระจายวัคซีนที่ (คะแนนความเชื่อมั่น 3.4125) ตามลำดับ

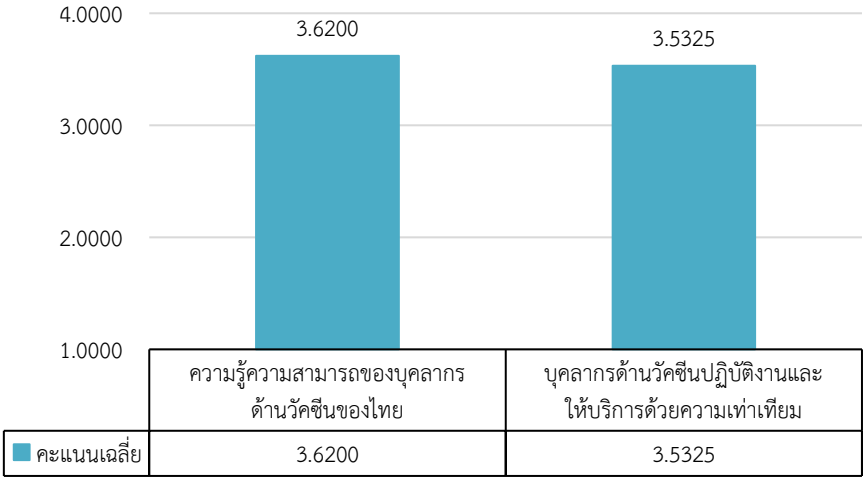
แผนภาพที่ 3.52 ระดับความเชื่อมั่นการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับวัคซีน COVID-19



จากการสอบถามถึงความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับวัคซีน COVID-19 พบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับสูงมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.5325 คะแนนจาก 5 คะแนน โดยมีคะแนนความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก (คะแนนความเชื่อมั่น 3.5250) เช่นเดียวกับการจัดการข่าวปลอมอย่างทันสถานการณ์ (คะแนนความเชื่อมั่น 3.5400) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.53 ระดับความเชื่อมั่นต่อบุคลากรด้านวัคซีนของไทย

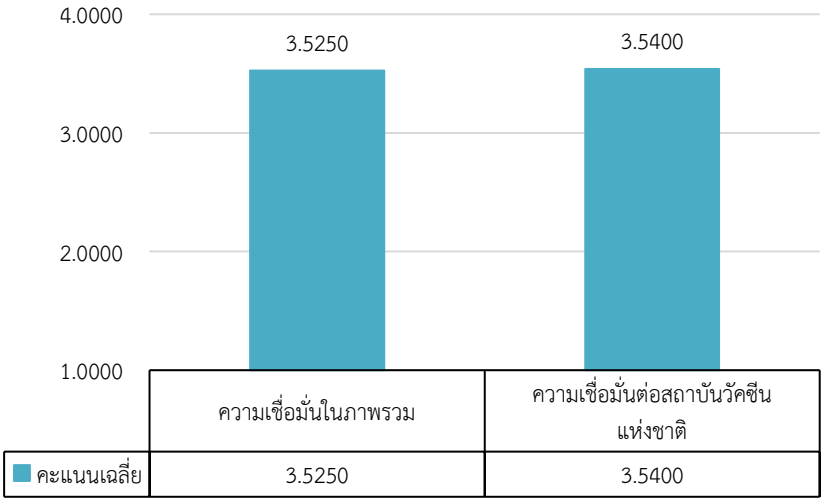
หน่วย : ระดับคะแนน



เมื่อสอบถามถึงความเชื่อมั่นต่อบุคลากรด้านวัคซีนของไทย พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับสูงมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.5763 คะแนนจาก 5 คะแนน โดยมีคะแนนความเชื่อมั่นต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านวัคซีนของไทยในระดับสูงมาก (คะแนนความเชื่อมั่น 3.6200) เช่นเดียวกับความเชื่อมั่นต่อบุคลากรด้านวัคซีนปฏิบัติงานและให้บริการด้วยความเท่าเทียม (คะแนนความเชื่อมั่น 3.5325) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.54 ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมของการบริหารจัดการวัคซีนของไทย

หน่วย : ระดับคะแนน



เมื่อสอบถามถึงความเชื่อมั่นต่อภาพรวมของการบริหารจัดการวัคซีนของไทยพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับสูงมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.5325 คะแนนจาก 5 คะแนน โดยมีคะแนนความเชื่อมั่นต่อความเชื่อมั่นในภาพรวมสูงมาก (คะแนนความเชื่อมั่น 3.5250) เช่นเดียวกับความเชื่อมั่นต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (คะแนนความเชื่อมั่น 3.5400)

ตารางที่ 3.9 สรุประดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สวช.

ประเภทความเชื่อมั่น	คะแนน	ร้อยละ
นโยบาย		
การรับรู้เกี่ยวกับนโยบาย	3.5200	70.40
ความเชื่อมั่นต่อนโยบาย (ภาวะปกติ)	3.5250	70.50
ความเชื่อมั่นต่อนโยบาย (ภาวะฉุกเฉิน)	3.5275	70.55
การรับรู้นโยบายการสนับสนุนการวิจัยพัฒนา	3.6225	72.45
ค่าเฉลี่ย	3.5488	70.98
การวิจัยและพัฒนา		
ศักยภาพการวิจัยพัฒนาเพื่อรับมือกับโรคระบาด	3.8125	76.25
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากรทางด้านวัคซีนของประเทศ	3.8525	77.05
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพการพัฒนาวัคซีนของประเทศไทย	3.7775	75.55
ค่าเฉลี่ย	3.8142	76.28
การนำเข้าและกระจายวัคซีน COVID-19		
การนำเข้า	3.6100	72.20
การกระจาย	3.5525	71.05
ความเป็นระบบในการจัดหาและการกระจาย	3.5100	70.20
ค่าเฉลี่ย	3.5575	71.15
คุณภาพและความปลอดภัย		
คุณภาพวัคซีนนำเข้า	3.5325	70.65
ความกังวลต่อผลข้างเคียง	3.5275	70.55
กระบวนการผลิต และควบคุมคุณภาพ	3.4100	68.20
ประสิทธิผลของวัคซีน	3.4650	69.30
ความปลอดภัยของวัคซีน	3.6200	72.40
ค่าเฉลี่ย	3.5110	70.22
ความโปร่งใสและความเป็นธรรม		
ความโปร่งใส	3.5525	71.05
ความเป็นธรรม	3.4125	68.25
ค่าเฉลี่ย	3.4825	69.65
การสื่อสารข้อมูล		
การสื่อสารให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	3.5250	70.50
การจัดการข่าวปลอมอย่างทันสถานการณ์	3.5400	70.80
ค่าเฉลี่ย	3.5325	70.65

ประเภทความเชื่อมั่น	คะแนน	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นต่อบุคลากร		
ความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านวัคซีนของไทย	3.6200	72.40
บุคลากรด้านวัคซีนปฏิบัติงานและให้บริการด้วยความเท่าเทียม	3.5325	70.65
ค่าเฉลี่ย	3.5763	71.53
ความเชื่อมั่นในภาพรวม		
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	3.5250	70.50
ความเชื่อมั่นต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ	3.5400	70.80
ค่าเฉลี่ย	3.5325	70.65
คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด	**3.5694**	**71.39**

❖ สรุประดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สวช.

เมื่อพิจารณาระดับความเชื่อมั่นเฉลี่ยในภาพรวมโดยมีประเด็นในการสัมภาษณ์ทั้งหมด 8 ด้าน พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง โดยมีการรับรู้ และความเชื่อมั่นต่อนโยบายการวิจัยและพัฒนาวัคซีนของประเทศสูงที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.8142 รองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นต่อบุคลากรด้านวัคซีนของไทย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.5763 นโยบายการนำเข้าและกระจายวัคซีน COVID-19 มีค่าเฉลี่ยที่ 3.5575 นโยบายด้านวัคซีนของประเทศ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.5488 การสื่อสารข้อมูลและความเชื่อมั่นในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5325 คุณภาพและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.5110 และความโปร่งใสและความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.4825 ตามลำดับ

ในภาพรวม ระดับความเชื่อมั่นโดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.5694 หากเทียบเคียงกับเกณฑ์แล้วจะอยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก โดยในแต่ละหัวข้อย่อยมีคะแนนใกล้เคียงกัน โดยหัวข้อศักยภาพการวิจัยพัฒนาเพื่อรับมือกับโรคระบาด ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากรทางด้านวัคซีนของประเทศ ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพการพัฒนาวัคซีนของประเทศไทย ได้รับการเชื่อมั่นสูง

ส่วนหมวดที่มีความเชื่อมั่นที่มีระดับท้ายสุดคือ ด้านของความโปร่งใสและความเป็นธรรม อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต่ำกว่าหมวดอื่นๆ (คะแนน 3.4825) โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 ได้อย่างเป็นธรรม มีคะแนน 3.4125 ซึ่งถือว่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ย

ส่วนในด้านคุณภาพและความปลอดภัย หัวข้อความเชื่อมั่นของการผลิตและควบคุมคุณภาพ มีคะแนนในระดับท้ายของหัวข้อทั้งหมด คือ 3.4100

อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมพบว่าคะแนนของแต่ละหัวข้อไม่แตกต่างกันมาก โดยหัวข้อที่คะแนนต่ำสุดคือกระบวนการผลิต และควบคุมคุณภาพ มีคะแนน 3.4100 ซึ่งแตกต่างจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.1594 หรือ ร้อยละ -4.67 ส่วนคะแนนสูงสุดคือความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากรทางด้านวัคซีนของประเทศซึ่งแตกต่างจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.2831 หรือ ร้อยละ 7.35

นอกจากนั้น สถานการณ์และข้อมูลต่างๆ หลังจากการสำรวจ เช่น ผลงานของภาครัฐในการจัดหาวัคซีนทั้งที่มีการผลิตภายในประเทศและการนำเข้าจากต่างประเทศ ท่ามกลางการระบาดที่มากขึ้น ซึ่งการให้วัคซีนยังไม่สามารถยับยั้งการระบาดในช่วงเวลาต่อมาได้มากนัก ซึ่งมีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อประเด็นต่างๆ ด้านวัคซีน

ดังนั้น ความเชื่อมั่นในประเด็นต่างๆ จึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์ การนำข้อมูลไปใช้จึงควรตระหนักถึงเหตุผลและสมมติฐานในช่วงเวลาของการสำรวจภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกัน

❖ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจกลุ่มประชาชนทั่วไปถึงข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนาด้านการบริหารจัดการวัคซีนป้องกัน COVID-19 ของ สวช. พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะที่ สวช. ควรนำไปดำเนินการเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ทั้งหมด 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

- **ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนาด้านการบริหารจัดการวัคซีนป้องกัน COVID-19**

การจัดหาวัคซีน

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเห็นว่า การนำเข้าวัคซีนซิโนแวค และแอสตร้าเซนเนก้า ถือเป็นเรื่องที่มีความเหมาะสม อย่างไรก็ตามต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการนำเข้าวัคซีนแบรนด์อื่นเพิ่มเติมเพื่อเป็นการกระจายความเสี่ยง อีกทั้งยังมีผู้ตอบแบบสอบถามอีกส่วนหนึ่งเสนอแนะให้มีการอนุญาตให้เอกชนนำเข้าวัคซีนได้อย่างเสรีเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงวัคซีนได้มากกว่านี้

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความเห็นว่า การบริหารการฉีดวัคซีนให้ประชาชนมีความล่าช้า ควรบริหารจัดการหาวัคซีนให้เร็วกว่านี้

การกระจายวัคซีน

ประชาชนจำนวนมากมีความเห็นว่า การกระจายวัคซีนของภาครัฐไม่ครอบคลุมและทั่วถึงประชาชนส่วนใหญ่ ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการบริหารจัดการที่รวดเร็วมากขึ้น เพิ่มจุดรับวัคซีนให้มีการกระจายตัวตามพื้นที่ต่างๆ อย่างครอบคลุม เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับวัคซีนอย่างเท่าเทียม

นอกจากนี้ ยังมีประชาชนบางส่วนยังให้ความเห็นเพิ่มเติมถึงประเด็นการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนและมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย โดยต้องการให้หน่วยงานภาครัฐให้ข้อมูลกับประชาชนเพิ่มเติมถึงแนวทางการเข้ารับวัคซีน กลุ่มเป้าหมายและจำนวนที่จะได้รับวัคซีนในแต่ละช่วงและสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

คุณภาพของวัคซีน

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบบางส่วนยังเห็นว่าภาครัฐควรพิจารณาคัดเลือกวัคซีนที่มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และความปลอดภัย ซึ่งได้การรับรองจากองค์การอนามัยโลก (WHO) เป็นหลัก เพื่อให้ประชาชนได้รับวัคซีนคุณภาพดีตามมาตรฐานระดับสากล และมีงานวิจัยในระดับนานาชาติรับรอง

ในขณะเดียวกัน ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความกังวลต่อผลข้างเคียงของวัคซีนต่อสุขภาพและความปลอดภัยของประชาชน โดยต้องการให้นำวัคซีนที่มีผลกระทบน้อยที่สุด เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับมาพบว่าวัคซีนแบบต่างๆ มีผลข้างเคียงต่อผู้ที่ได้รับจำนวนหนึ่ง

การจัดลำดับความสำคัญของการได้รับวัคซีน

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามบางส่วนรับรู้ว่า วัคซีนที่นำเข้าควรมีการจัดสรรเพื่อให้กลุ่มคนที่มีความเสี่ยงสูงก่อน เช่น บุคลากรทางการแพทย์ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้มีโรคประจำตัว 7 โรค

นอกจากนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งให้ข้อคิดเห็นว่าต้องการให้คนที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงได้รับวัคซีนอย่างทั่วถึง เพื่อป้องกันไม่ให้เชื้อแพร่กระจายของเชื้อ

การส่งเสริมการวิจัย และพัฒนาวัคซีน ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเสนอแนะให้เร่งพัฒนาการผลิตวัคซีนภายในประเทศเพื่อทดแทนการนำเข้าและสร้างความมั่นคงทางด้านวัคซีนให้กับประเทศ

- **ความประทับใจต่อการบริหารจัดการด้านวัคซีนป้องกัน COVID-19 ของประเทศ**

เมื่อมีการสอบถามประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมถึงประทับใจต่อการบริหารจัดการด้านวัคซีนป้องกัน COVID-19 ของประเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนมีความประทับใจในการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีเหตุผล และการส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาวัคซีนภายในประเทศ รวมถึงได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิตจากแอสตร้าเซนเนก้าซึ่งเป็นบริษัทผลิตวัคซีนระดับโลก

ส่วนประเด็นที่ยังเป็นปัญหาหรือประทับใจเชิงลบ เช่น การบริหารจัดการและการกระจายวัคซีนไม่เป็นไปตามแผนงานและการจัดลำดับความสำคัญที่กำหนดไว้ ไม่ทันต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค อีกทั้งการสื่อสารนโยบายยังไม่ชัดเจน และมีความคลุมเครือของข้อมูลเกี่ยวกับวัคซีนในด้านต่างๆ

- **ความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนา การผลิต และการบริหารจัดการวัคซีนป้องกัน COVID-19**

เมื่อสอบถามความคาดหวังของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนา การผลิต และการบริหารจัดการวัคซีนป้องกัน COVID-19 ประชาชนบางส่วนให้ความเห็นว่า สถาบันวัคซีนควรเร่งการสนับสนุน ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาวัคซีนของไทยให้มากขึ้น ผ่านการให้งบประมาณในการสนับสนุนทุนวิจัยแก่สถาบันต่างๆ เพื่อให้การพัฒนาวัคซีนของไทยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล อันจะเป็นการสร้างความมั่นคงทางด้านวัคซีนของประเทศและสามารถส่งออกไปสู่ต่างประเทศได้

นอกจากนี้ การสื่อสารในด้านนโยบายต่างๆ ควรมีการเตรียมการ ตรวจสอบว่าสามารถสื่อสารได้ชัดเจนก่อนจะเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ โดยต้องการให้มีการนำเสนอข้อมูลที่มีความโปร่งใส ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้ง่ายขึ้น เข้าใจได้ง่ายและถูกต้อง

บทที่ 4
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

4.1 สรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

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

4.1.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน

- สวช. ควรมีการประชาสัมพันธ์การสนับสนุนทุนวิจัยในหลากหลายช่องทางมากขึ้น เช่น ผ่านช่องทางออนไลน์ ผ่านหน่วยงานเครือข่ายต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูลการสนับสนุนทุนได้มากขึ้น อีกทั้ง ควรมีการกำหนดระยะเวลาการยื่นขอทุนที่ชัดเจนในแต่ละปี การประกาศถึงประเด็นที่ต้องการสนับสนุนทุนวิจัย และการระบุกรอบงบประมาณการสนับสนุนทุนวิจัยที่ชัดเจน เป็นต้น
- สวช. อาจพิจารณาความยืดหยุ่นในข้อจำกัดด้านการเงินได้ตามความเหมาะสม เช่น ข้อกำหนดทางด้านการเงิน ที่มีการกำหนดประเภทการใช้จ่ายอย่างชัดเจน ต้องบันทึกลงในหมวดหมู่ที่กำหนดไว้ ไม่สามารถสลับหมวดค่าใช้จ่าย หรือถัวเฉลี่ยการใช้จ่ายได้ในบางประเภทรายการ เป็นต้น
- สวช. ควรพิจารณาการปรับระเบียบและหลักเกณฑ์ในการรับทุนให้เหมาะสมมากขึ้น เช่น รายละเอียดการลงนามในเอกสารสำคัญ การมอบฉันทะในการลงนาม และ การเพิ่มระยะเวลาในการปรับแก้ไขเอกสารต่างๆ เป็นต้น
- สวช. ควรมีการตั้งเป้าหมายในการให้ทุนวิจัยอย่างชัดเจนว่าต้องการเห็นและวัดผลสัมฤทธิ์อย่างไร ภายในกรอบระยะเวลาเท่าใด เพื่อทาง สวช. จะได้นำเอางานวิจัยที่ให้ทุนไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนได้อย่างแท้จริง
- สวช. ควรมีการสนับสนุนการให้ทุนวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพราะการศึกษาวิจัยด้านวัคซีนในบางประเด็นอาจจะไม่สามารถสรุปผลหรือเห็นผลสัมฤทธิ์ได้ภายในเวลา 1 ปี อย่างไรก็ตาม การวิจัยทางด้านวัคซีนต้องใช้ระยะเวลายาวนานและงบประมาณสูง แต่ในช่วงที่ผ่านมาพบว่าจำนวนเงินที่จะได้ในแต่ละปีไม่แน่นอน อาจได้รับน้อยกว่าที่ขอไว้หรือได้รับแล้วมีการปรับเปลี่ยนอีก บางโครงการมีการตัดลดงบประมาณลงอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องหาแหล่งเงินทุนอื่นเข้ามาชดเชย ส่งผลให้เกิดความไม่ต่อเนื่องของโครงการ หากสถานการณ์ยังคงดำเนินต่อไปเช่นนี้อาจมีผลให้การวิจัยต้องยุติลง หรือไม่สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ของโครงการที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้

- สวช. ควรขยายขอบเขตการให้ทุน/การสนับสนุน ทุนการดำเนินงาน การศึกษาวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนให้มีช่องทางที่หลากหลายขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ สามารถเข้าถึงการสมัครขอรับทุน ซึ่งเป็นการสนับสนุนหน่วยงานให้มีการพัฒนาด้านการดำเนินงาน การศึกษาวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นสร้างเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านวัคซีนในประเทศอีกด้วย
- สวช. ควรเพิ่มบทบาทในการเป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการผลิตวัคซีนของประเทศ โดยมีวิสัยทัศน์ในด้านการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมของประเทศ รวบรวมกลุ่มผู้ผลิต วิจัย และพัฒนาวัคซีนทั้งภาครัฐและเอกชนให้ทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างศักยภาพที่เข้มแข็งอย่างชัดเจน โดยกำหนดนโยบาย ทิศทาง ประเด็นยุทธศาสตร์ในภาพรวม และมีแผนงานที่บูรณาการหน่วยงานต่างๆ ให้พัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านวัคซีน เช่น ฐานข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานในประเทศที่ดำเนินงานด้านวัคซีน งบประมาณด้านการศึกษาวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนที่หน่วยงานต่างๆ ได้รับการสนับสนุน และข้อมูลสำคัญอื่นๆ

4.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

- **กลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน)**
  - การตัดสินใจต่างๆ ของ สวช. ยังขึ้นอยู่กับหน่วยราชการหลายหน่วยงานในกระทรวงฯ มากเกินไป ซึ่งยังไม่มีอิสระเท่าที่ควร ทั้งที่เป็นองค์การมหาชน ไม่ใช่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ ดังนั้น สวช. ควรปรับกฎระเบียบขั้นตอนให้มีความแตกต่างจากหน่วยงานราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานรวมกันระหว่างกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศมีความสะดวกมากขึ้น
  - การพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลองของประเทศไทยยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ดังนั้น สวช. ควรมีกลยุทธ์ในการสนับสนุนห้องปฏิบัติการทดสอบ ตลอดจนแผนการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ด้านการพัฒนาศูนย์ทดสอบวัคซีนในสัตว์ทดลองที่ประเทศไทยยังขาดประสบการณ์จริงในการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม
  - สวช. ควรสนับสนุนการทำวิจัยเชิงนโยบายให้มากขึ้น และทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปัจจุบันพบว่า สวช. เน้นการวิจัยและพัฒนาวัคซีนต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำค่อนข้างมาก การวิจัยเชิงนโยบายจะส่งผลต่อความมั่นคงทางวัคซีนในระยะยาวของประเทศได้ โดยนโยบายที่ควรจัดทำเร่งด่วนคือ เรื่องวัคซีน COVID-19 ทั้งการเตรียมความพร้อม และแนวทางปฏิบัติต่างๆ
  - สวช. เป็นหน่วยงานหลักที่จะสามารถผลักดันให้ผู้บริหารระดับรัฐบาลเห็นความสำคัญของการพัฒนาวัคซีนของประเทศไทย ซึ่งมีความจำเป็นที่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงาน ดังนั้น สวช. จึงควรเร่งผลักดันให้รัฐบาลเห็นความสำคัญ เพื่อให้การผลิตและการพัฒนาวัคซีนของประเทศไทยมีศักยภาพที่สามารถพึ่งตนเองได้ ตลอดจนมีศักยภาพในการแข่งขันกับต่างประเทศ

- บุคลากรรุ่นใหม่ของ สวช. ควรมีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พร้อมปฏิบัติงานเสมอ และ สวช. ควรมีแนวทางเพื่อสร้างบุคลากรรุ่นใหม่ให้ทำงานแบบ proactive มีความคิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ แสวงหาองค์ความรู้ใหม่เพื่อให้หลุดพ้นจากกรอบความคิดของระบบราชการ ซึ่งจะทำให้ สวช. ทำงานในเชิงรุก และทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกมากขึ้น รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีคุณวุฒิสูง แต่ยังขาดโอกาสในการทำงานในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อการพัฒนาองค์ความรู้และสร้างโอกาสให้แสดงความรู้ความสามารถ โดยสนับสนุนผ่านการสร้างความร่วมมือและแลกเปลี่ยนบุคลากรผ่านโครงการต่างๆ หรือการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเปิดโอกาสให้ได้ทำงานร่วมกับผู้ที่มีความรู้และเครือข่ายต่างๆ ที่หลากหลาย
- การวิจัยและพัฒนาเพื่อการผลิตวัคซีนเป็นการลงทุนที่มีการคืนทุนช้ามาก ดังนั้นหากไม่ได้รับการสนับสนุนเงินทุนที่เพียงพอจะส่งผลให้ผู้พัฒนาและผลิตในอุตสาหกรรมวัคซีนไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น ในอนาคตหากเป็นไปได้ควรมีการระดมทุนจากประเทศอื่นๆ ในการผลักดันงานด้าน vaccine security ในระดับภูมิภาคมากขึ้นเพื่อลดการใช้จ่ายงบประมาณของประเทศลง
- สวช. ควรมีการปรับรูปแบบแนวคิดและกระบวนทัศน์ให้ทันสมัย ทำความเข้าใจการพัฒนาและผลิตวัคซีนในเชิงธุรกิจ ซึ่งจะต้องการความคล่องตัว ดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก มองเห็นภาพรวมของอุตสาหกรรมวัคซีนในระดับโลก และควรเพิ่มแนวคิดในการวิจัยพัฒนาและผลิตเพื่อการส่งออก นอกเหนือจากการผลิตเพื่อใช้ในประเทศอย่างเดียว เนื่องจากอุตสาหกรรมการผลิตวัคซีนมีการลงทุนสูงใช้ระยะเวลาในการวิจัยและพัฒนานาน ดังนั้นการมี economic of scale จึงสำคัญ
- ปัจจุบันประเทศไทยยังต้องพึ่งพาการผลิตและพัฒนาวัคซีนจากต่างประเทศในสัดส่วนที่สูง แต่ศักยภาพในการพึ่งพาตนเองของประเทศยังมีข้อจำกัด ตลอดจนโรคระบาดของประเทศและภูมิภาคที่ยังต้องอาศัยองค์ความรู้ในการคิดค้นและการพัฒนาวัคซีนอีกมาก สวช. ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีบทบาทโดดเด่นและชัดเจนด้านวัคซีนของประเทศมีความจำเป็นที่ต้องทำงานในเชิงบูรณาการกับหน่วยงานและสถาบันในประเทศไทยให้มากขึ้น เพื่อให้ประเทศไทยมีศักยภาพในการพึ่งพาตนเองได้ ตลอดจนสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้

- **กลุ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (AVSSR, MOU, MOA)**
  - เครือข่ายต่างประเทศหลายรายมีความคาดหวังให้ สวช. ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อสร้างความมั่นคงและการพึ่งตนเองด้านวัคซีนในระดับภูมิภาคอาเซียน (AVSSR) ในระหว่างปี 2564 – 2568 อย่างเต็มที่ เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างภูมิภาคในการสร้างความมั่นคงทางด้านวัคซีน รวมไปถึงความร่วมมือและการดำเนินการในยุทธศาสตร์ที่ 1 กรอบการฟื้นฟูที่ครอบคลุมของอาเซียน (ASEAN Comprehensive Recovery Framework : ACRF) อีกด้วย

- สวช. ควรนำประเด็นเรื่องการสร้างโรงงานการผลิตและการกระจายวัคซีนในประเทศไทยเข้าสู่แผนยุทธศาสตร์ของ สวช. ในอนาคต โดยประสานงานกับเครือข่ายต่างประเทศในการสนับสนุนและให้ความร่วมมือ คำแนะนำต่างๆ ในกระบวนการวิจัยและพัฒนา
- สวช. ควรเป็นผู้นำในการสร้างและประสานความร่วมมือแบบข้ามสาขา (cross sectoral) กับทั้งหน่วยงานทางสุขภาพ และหน่วยงานที่ไม่ใช่ด้านสุขภาพ (non-health sectors) เพื่อรับมือกับความท้าทายในการบริหารจัดการวัคซีนในภูมิภาค รวมถึงโครงการสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชน เพื่อเฝ้าระวังและป้องกันโรคในระหว่างสถานการณ์การแพร่กระจายของไวรัส COVID-19

- **กลุ่มประชาชนทั่วไป**
  - สวช. ควรให้การสนับสนุนโครงการวิจัยพัฒนาและผลิตวัคซีนในประเทศที่มีขีดความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยีและการผลิตที่ได้มาตรฐานสากลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยการสนับสนุนเงินทุนในการพัฒนาและผลิตวัคซีนประสิทธิภาพสูงเพื่อทดแทนการนำเข้าและสร้างความมั่นคงทางด้านวัคซีนให้กับประเทศ รวมถึงส่งเสริมให้บริษัทผลิตวัคซีนระดับโลกมาลงทุนในประเทศไทยมากขึ้นด้วย เพื่อให้ประเทศไทยมีทางเลือกเพิ่มขึ้นในการได้มาซึ่งวัคซีน COVID-19 ที่มีประสิทธิภาพสูง อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับโรคระบาดในอนาคต
  - สวช. ควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดเป้าหมายการจัดหาวัคซีนที่มีประสิทธิภาพสูง เช่น วัคซีนที่ใช้เทคโนโลยี mRNA หรือ protein subunit และวัคซีนที่มีประสิทธิภาพรองลงมาแต่ยังใช้ได้ผลดี เช่น วัคซีนที่ใช้เทคโนโลยี viral vector ซึ่งวัคซีนเหล่านี้มีประสิทธิภาพในการป้องกันการป่วยหนักและเสียชีวิต สามารถสร้างภูมิคุ้มกันในระดับที่ค่อนข้างสูง ซึ่งงานวิจัยในระยะหลังบ่งชี้ว่าวัคซีนที่สร้างระดับภูมิคุ้มกันได้สูงมักมีประสิทธิภาพในการป้องกันไวรัสสายพันธุ์ใหม่ได้ดีกว่าวัคซีนที่สร้างระดับภูมิคุ้มกันที่ต่ำกว่าหรือมีระดับภูมิคุ้มกันตกลงเร็วกว่า การใช้วัคซีนที่มีประสิทธิภาพสูงจึงน่าจะช่วยให้ประเทศไทยเกิดภูมิคุ้มกันหมู่ได้เร็วขึ้น ทั้งนี้ แผนการจัดหาวัคซีนควรมีความยืดหยุ่นเพียงพอในการปรับสัดส่วนการจัดหาวัคซีนชนิดต่างๆ ตามผลการวิจัยด้านประสิทธิผลที่มีอยู่ปัจจุบันและที่จะออกมาในอนาคตเป็นระยะๆ
  - หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรใช้แนวทางการมีช่องทางหลักช่องทางเดียวในการจองฉีดวัคซีนของประชาชน เช่น ใช้ระบบการจองผ่านแอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” แทนการจองผ่านหลายช่องทางในปัจจุบัน และควรเชื่อมโยงข้อมูลโรคประจำตัวของกลุ่มเสี่ยงจากโรงพยาบาลต่างๆ เข้ากับระบบดังกล่าวอย่างครบถ้วน เนื่องจากการมีช่องทางหลักช่องทางเดียวสำหรับประชาชนทุกกลุ่มจะช่วยให้ระบบสามารถจัดลำดับในการรับวัคซีนของประชาชนตามยุทธศาสตร์ในการกระจายวัคซีนที่ต้องปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ได้ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการกระจายวัคซีนที่ไม่ครอบคลุมและทั่วถึงแก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานภาครัฐควรสื่อสารข้อมูลการกระจายวัคซีนกับประชาชนให้ชัดเจนมากขึ้น เช่น แนวทางการเข้ารับวัคซีน กลุ่มเป้าหมายและจำนวนที่จะได้รับวัคซีนในแต่ละช่วงและสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

- ผลการสำรวจพบว่าประชาชนรับทราบข้อมูลด้านวัคซีนจากสื่อโทรทัศน์ และโซเชียลมีเดีย (facebook) มากที่สุด จึงควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ในสื่อเหล่านี้เป็นหลักในการให้ข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ จากการสำรวจ facebook สถาบันวัคซีนแห่งชาติ พบว่ามีผู้ติดตาม การกด Like และให้ความคิดเห็นจำนวนหนึ่ง แต่ผู้ดูแลเพจ (admin) มีการตอบน้อยมาก จึงควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบด้านนี้อย่างสม่ำเสมอ
- นอกจากนี้ ประชาชนบางส่วนให้ความเห็นว่าข่าวสารที่ภาครัฐให้กับประชาชน ยังไม่ทันต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค อีกทั้งการสื่อสารนโยบายยังไม่ชัดเจน และมีความคลุมเครือของข้อมูลเกี่ยวกับวัคซีนในด้านต่างๆ จึงควรให้ความสำคัญต่อข่าวสารที่ตอบสนองประเด็นที่ประชาชนต้องการทราบได้อย่างรวดเร็ว การสื่อสารในด้านนโยบายต่างๆ ควรมีการเตรียมการตรวจสอบว่าสามารถสื่อสารได้ชัดเจนก่อนจะเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ อาจมีการให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นก่อนกระจายข่าวให้สาธารณชน

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

แบบสอบถาม
การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ การสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีน ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ
National Vaccine Institute

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานบริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1.1 เพศ [1] หญิง [2] ชาย

1.2 อายุ.....ปี

1.3 การศึกษา [1] ปริญญาตรี [2] ปริญญาโท [3] สูงกว่าปริญญาโท

1.4 ตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....

1.5 ทุนที่ได้รับ (รับทุน.....)

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการสนับสนุนทุนวิจัยด้านวัคซีนของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
1. นโยบาย/เป้าหมายการสนับสนุนทุนวิจัย											
สวช. มีความชัดเจนต่อนโยบายและทิศทางการสนับสนุนทุนวิจัย											
มีการสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายการสนับสนุนทุนวิจัยในด้านต่างๆ อย่างชัดเจน											
2. การประกาศรับสมัครผู้รับทุน (ตอบเฉพาะกรณีผู้สมัครรับทุน)											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
1. ระยะเวลาในการประกาศเพื่อขอรับทุนมีความเหมาะสม											
2. ช่องทางในการประกาศมีความหลากหลาย กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ง่าย											
3. ข้อมูลการประกาศรับสมัครทุน (ทางเว็บไซต์หรือส่งจดหมาย) มีความชัดเจน และครบถ้วน											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (กรณีมีการติดต่อสอบถามมายังเจ้าหน้าที่)											
4. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูล และรายละเอียดได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน											
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											
3. การขอรับทุน/การสนับสนุนงบประมาณ											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
6. ขั้นตอนการขอรับทุนหรือการสนับสนุนงบประมาณมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก											
7. หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับทุน/การสนับสนุนงบประมาณระบุชัดเจนเข้าใจง่าย											
8. ช่องทางการติดต่อสอบถามการมีสิทธิ์ได้รับทุน/การสนับสนุนงบประมาณมีความสะดวกและติดต่อได้ง่าย											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											
10. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง ตอบคำถามในรายละเอียดของการรับสมัครอย่างถูกต้องและเข้าใจได้ง่าย											
4. การประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน (ตอบเฉพาะกรณีผู้สมัครรับทุน)											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
11. ช่องทางในการประกาศแจ้งผลเข้าถึงได้ง่าย											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
12. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง ตอบคำถามในรายละเอียดของการประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุนอย่างถูกต้องและเข้าใจได้ง่าย											
5. ประกาศผลการได้รับทุน (ตอบเฉพาะกรณีผู้สมัครรับทุน)											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
13. ช่องทางในการประกาศแจ้งผลการคัดเลือกเข้าถึงง่าย											
14. ระยะเวลาในการประกาศผลมีความเหมาะสมอยู่ในระยะเวลาที่กำหนด											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (กรณีมีการติดต่อสอบถามมายังเจ้าหน้าที่)											
15. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและชี้แจงรายละเอียด เกี่ยวกับการประกาศผลการคัดเลือกและการดำเนินงาน ขั้นต่อไปได้อย่างถูกต้อง											

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
6. การทำสัญญากับผู้ที่ได้รับทุน/ข้อตกลงความร่วมมือ											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
16. กระบวนและขั้นตอนในการทำสัญญามีความสะดวกไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ง่ายต่อการดำเนินการ											
17. ระยะเวลาจากการประกาศ/การแจ้งถึงวันที่เซ็นสัญญาอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือมีความเหมาะสม											
18. การแจ้งเอกสารประกอบการทำสัญญา/ข้อตกลงความร่วมมือมีความชัดเจน											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียดการทำสัญญาอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย											
20. เจ้าหน้าที่เป็นมิตร พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ											
21. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											
7. การติดตามความก้าวหน้า											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
22. มีการแจ้งกำหนดการส่งผลงานให้ทราบล่วงหน้า											
23. มีการติดตามความก้าวหน้า สอบถามปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนให้โครงการวิจัยเป็นไปตามแผน/ระยะเวลาที่วางไว้											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
24. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานที่ดี เข้าใจในรายละเอียดของงาน											
25. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน											
26. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ											
8. การจ่าย/รับเงินหรืองบประมาณ											
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
27. ระยะเวลาการตรวจรับเอกสารผลงานมีความเหมาะสม											
28. ระยะเวลาการจ่ายเงิน/งบประมาณมีความเหมาะสม											
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม											
29. การสนับสนุนทุนวิจัย มีความเป็นระบบ สนับสนุนให้การวิจัยเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้											
30. การให้ทุนวิจัยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพในการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนของประเทศ											
▪ **ความพึงพอใจในภาพรวม**											

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการสนับสนุนทุนวิจัยอย่างไร

.....

.....

.....

3.2 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของการสนับสนุนทุนวิจัย คือ

.....

.....

.....

3.3 ความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีน

.....

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍

ภาคผนวก 2

แบบสอบถาม
การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงาน
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงาน
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ
National Vaccine Institute

<u>คำชี้แจง</u>

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1.1 เพศ [1] หญิง [2] ชาย

1.2 อายุ.....ปี

1.3 การศึกษา [1] ปริญญาตรี [2] ปริญญาโท [3] สูงกว่าปริญญาโท

1.4 ตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	
ความพึงพอใจต่อนโยบาย และกระบวนการให้บริการ/การปฏิบัติงานของสถาบัน											
1. นโยบายการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาด้านวัคซีนของ สวช. มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความจำเป็นของการพัฒนาวัคซีน											
2. มีความกระตือรือร้นในการประสานงาน เร่งรัดความก้าวหน้า ติดตามการดำเนินงาน											
3. ความสามารถในการประสานความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้ามาร่วมดำเนินการ/สนับสนุนต่างๆ											
4. การแก้ไขปัญหาเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้											
5. สวช. มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถให้การสนับสนุน และทำงานร่วมกับองค์กรอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ											

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่รับผิดชอบ											
6. เจ้าหน้าที่ของ สวช. มีความรู้ ความสามารถ โดยสามารถประสานงาน แก้ไขปัญหา บริหารจัดการให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนที่วางไว้											
7. เจ้าหน้าที่ของ สวช. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่เต็มใจต่อการให้บริการ (Service Mind)											
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรม จริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)											
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม											
9. ความพึงพอใจโดยรวมต่อ สวช. ในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมด้านการส่งเสริมและพัฒนาวัคซีนของหน่วยงานที่รับผิดชอบและเครือข่าย											
10. สวช. เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้การดำเนินการด้านวัคซีนของประเทศมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ											
■ **ความพึงพอใจภาพรวม**											

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการส่งเสริมสนับสนุนด้านการวิจัยวัคซีนอย่างไร

.....

.....

.....

3.2 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของการส่งเสริมสนับสนุนด้านการวิจัยวัคซีนคือ

.....

.....

.....

3.3 ความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

.....

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍

ภาคผนวก 3

แบบสอบถาม
การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของเครือข่ายความร่วมมือ ระหว่างประเทศต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
ต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ
National Vaccine Institute

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1.1 เพศ [1] หญิง [2] ชาย

1.2 อายุ.....ปี

1.3 การศึกษา [1] ปริญญาตรี [2] ปริญญาโท [3] สูงกว่าปริญญาโท

1.4 ตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....

1.5 ประเทศ .....

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	
ความพึงพอใจต่อนโยบาย และผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของสถาบัน											
1. การให้ความร่วมมือ สนับสนุน อำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่เข้มแข็งจากประเทศสมาชิกหรือประเทศพันธมิตร ได้แก่											
■ การให้ความร่วมมือดำเนินการ											
■ สนับสนุนทรัพยากร											
■ การร่วมแก้ไขปัญหา											
■ การร่วมมือ โดยการเข้าร่วมกิจกรรม โครงการ หรือการประชุมที่จัดขึ้น											
■ การให้ข้อมูล ถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อมูลของประเทศไทยที่เป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุน การพัฒนาด้านวัคซีนของอาเซียน											

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวัง (3)	คาดหวังน้อย (2)	ไม่คาดหวังเลย (1)	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)	
2. การอำนวยความสะดวกหรือทำหน้าที่ กรณีที่ประเทศไทยเป็นเจ้าภาพ หรือ เป็นผู้จัดกิจกรรม											
3. แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการความร่วมมือฯ หรือข้อตกลงความร่วมมือต่างๆ ได้รับการถ่ายทอดและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม											
4. การดำเนินงานตามที่ได้มีการตกลงหรือได้รับมอบหมายอย่างมีคุณภาพ เช่น แผนงานที่ชัดเจน ข้อมูลที่มีประโยชน์ การดำเนินการที่เป็นไปตามแผนงาน											
5. สวช. มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถให้การสนับสนุน และทำงานร่วมกับองค์กรประเทศอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ											
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่รับผิดชอบ											
6. ความรู้ ความสามารถของบุคลากร โดยสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา บริหารจัดการให้การดำเนินเป็นไปอย่างเรียบร้อย											
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม											
7. ความพึงพอใจโดยรวมต่อประเทศไทยและ สวช. ต่อการร่วมมือด้านวัคซีน											
8. สวช. เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญต่อประเทศไทยที่ทำให้การสร้างความร่วมมือมีเอกภาพและความเข้มแข็ง											
■ **ความพึงพอใจภาพรวม**											

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อประเทศไทย และ สวช. ในการส่งเสริมสนับสนุนด้านวัคซีนอย่างไร

.....

.....

3.2 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นของประเทศไทย และ สวช. ในการสร้างความร่วมมือด้านวัคซีน คือ

.....

.....

3.3 ความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍

ภาคผนวก 4

แบบสอบถาม
การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของเครือข่ายความร่วมมือ ระหว่างประเทศต่อการปฏิบัติงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
(ภาษาอังกฤษ)

Satisfaction survey for the international organizations/partners on the Thailand's National Vaccine Institute (NVI) operations

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ
National Vaccine Institute

Acknowledgement

The objective of this survey is to evaluate expectations and satisfaction with the service and operation of the Thailand's National Vaccine Institute (NVI) which will be used for improving our services. We kindly ask you to provide the information as a matter of fact. Your identity will be kept confidential.

Part 1: General Information

1. Position..... Organization.....

2. Country.....

Part 2: Expectation and satisfactory on NVI's operation
(Please check ✓ on the most satisfied you)

Topics and Issues	Expectation level					Satisfaction level					No comment
	Highest (5)	High (4)	Normal (3)	Low (2)	Lowest (1)	Highest (5)	High (4)	Normal (3)	Low (2)	Lowest (1)	
Expectation and satisfaction on NVI's policy implementation, project's outcome, and operation											
1. Cooperation, supportation and facilitation on these topics:											
■ Participation and cooperation in project activities or conferences.											
■ Knowledge and information sharing and exchanging.											
■ Comments and suggestions in the forum											
■ Resources sharing (if any), e.g., human resources, equipment, labs, and etc.											
■ Cooperation upon request											
■ Other cooperation (if any)											
2. In case that Thailand host conference or meeting, you found that the facilitations meet your satisfaction.											
3. NVI's activities specified in cooperation agreements or action plan are well implemented and lead to concrete result.											
4. Operation as agreed or assigned is well operated with clear plan and information.											
5. NVI's works or activities specified in agreements or action plan meet your satisfaction.											

Topics and Issues	Expectation level					Satisfaction level					No comment
	Highest (5)	High (4)	Normal (3)	Low (2)	Lowest (1)	Highest (5)	High (4)	Normal (3)	Low (2)	Lowest (1)	
6. NVI has systematic working process with clear working plan, able to provide supporting and collaborate with other international organizations effectively.											
7. NVI has quickly responded to the request and well coordinate with relevant parties.											
Satisfaction on NVI staff											
8. NVI's staff has satisfied knowledge and competence on information providing, advice and troubleshooting.											
Overall satisfaction											
9. Overall Thailand and NVI towards vaccine cooperation satisfaction meet your satisfaction.											
10. You found that NVI has important role on driving success of vaccine activities and missions in countries and regions level.											
11. NVI is the organization that has important role in strongly cooperation, unity on regional vaccine security and self-reliance.											

Part 3: Other recommendations

3.1 Recommendation, Suggested improvement for Thailand's and NVI's cooperation with International organization

.....

.....

.....

3.2 Impression in Thailand's and NVI's cooperation

.....

.....

.....

3.3 Expectation for Thailand's and NVI's future cooperation

.....

.....

.....

3.4 Other (if any)

.....

.....

.....

✍ **Thank You** ✍

ภาคผนวก 5

แบบสอบถาม

การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน
ต่อการพัฒนาและเตรียมความพร้อมด้านวัคซีน COVID-19 ของประเทศ
สถาบันวัคซีนแห่งชาติ

การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อ
การพัฒนาและเตรียมความพร้อมด้านวัคซีน COVID-19 ของประเทศ
สถาบันวัคซีนแห่งชาติ

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ
National Vaccine Institute

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นและการรับรู้ของประชาชนต่อการพัฒนาด้านวัคซีนของประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าได้อย่างมีคุณภาพ ทั่วถึงและเป็นธรรม ตลอดจนความเชื่อมั่นและการรับรู้ต่อบทบาทของ สถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในการเตรียมความพร้อมด้านการผลิตและการกระจายวัคซีน COVID-19 และนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปพัฒนาและปรับปรุง ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1.1 เพศ [1] หญิง [2] ชาย

1.2 อายุ [1] ต่ำกว่า 20 ปี [2] 21-30 ปี [3] 31-40 ปี
[4] 41-50 ปี [5] 51 - 60 ปี [6] 60 ปีขึ้นไป

1.3 การศึกษา [1] ต่ำกว่าปริญญาตรี [2] ปริญญาตรี [3] ปริญญาโท
[4] สูงกว่าปริญญาโท

1.4 อาชีพ

[1] ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ [2] บุคลากรทางการแพทย์ [3] ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน
[4] ธุรกิจส่วนตัว [5] เกษียณอายุ
[6] นักเรียน/นักศึกษา [7] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

กรณีบุคลากรทางการแพทย์ จัดอยู่ในกลุ่มใด
[1] แพทย์ [2] เภสัชกร [3] พยาบาล [4] สาธารณสุข [5] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.5 สถานภาพทางสุขภาพ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[1] มีสุขภาพแข็งแรงปกติ [2] มีโรคประจำตัว [3] มีภาวะตั้งครรภ์
[4] เป็นผู้เคยติดเชื้อ COVID-19 [5] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.6 ท่านรู้จักสถาบันวัคซีนแห่งชาติ หรือไม่

[1] ไม่รู้จัก
[2] รู้จัก

อธิบายความเข้าใจต่อการรับรู้หรือรู้จัก สวช. .....
*หากข้อ 1.6 ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า “ไม่รู้จัก” ให้ผู้สัมภาษณ์และสำรวจอธิบายบทบาท ภารกิจ และการดำเนินงานที่ผ่านมาของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ทราบ

1.7 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 หรือไม่

[1] รับรู้ [2] ไม่รับรู้ [3] ไม่แน่ใจ

1.7.1 หากรับรู้ ท่านรับรู้กิจกรรมดังกล่าว ผ่านช่องทางใดบ้าง

[1] สถานีโทรทัศน์ [2] วิทยุ [3] นิตยสาร/สิ่งพิมพ์ [4] หนังสือพิมพ์
[5] เว็บไซต์ของสถาบันฯ [6] เว็บไซต์สำนักข่าว [7] Social Media [8] อื่นๆ.....

1.7.2 หากท่านรับรู้ผ่านช่องทาง Social Media กรุณาระบุช่องทางที่ท่านรู้จัก

[1] Facebook [2] Instagram [3] Twitter [4] LINE
[5] Pantip [6] อื่นๆ.....

1.8 ท่านรับรู้การจัดซื้อวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 จากต่างประเทศ หรือไม่

[1] รับรู้ [2] ไม่รับรู้ [3] ไม่แน่ใจ

รายละเอียดที่รับรู้ .....

1.9 ท่านรับรู้นโยบายการผลิตวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 ของประเทศไทย หรือไม่

[1] รับรู้ [2] ไม่รับรู้ [3] ไม่แน่ใจ

รายละเอียดที่รับรู้ .....

1.10 ท่านรับรู้แผนการกระจายวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 หรือไม่

	รับรู้	ไม่รับรู้	ไม่แน่ใจ	รายละเอียดที่รับรู้
ลำดับกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับวัคซีน				
ระยะเวลาที่จะมีการให้วัคซีน				
จำนวนครั้งของการฉีดวัคซีนเพื่อให้ได้ผล				
สถานที่การให้วัคซีน				

1.11 ท่านรับรู้ระบบควบคุมคุณภาพวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 หรือไม่ (มีมาตรฐานและการกำกับคุณภาพอย่างไร)

[1] รับรู้ [2] ไม่รับรู้ [3] ไม่แน่ใจ

รายละเอียดที่รับรู้ .....

1.12 ท่านจะเข้ารับวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 หรือไม่

[1] จะเข้ารับวัคซีน [2] ได้รับวัคซีนแล้ว [3] ไม่แน่ใจ/อยู่ระหว่างการตัดสินใจ

[4] ไม่เข้ารับ เนื่องจาก (โปรดระบุ).....

1.13 ท่านจะเข้ารับวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 (หากยังไม่ได้รับวัคซีน) หรือไม่

[1] รับวัคซีน [2] ไม่รับ เนื่องจาก .....

[3] ไม่แน่ใจ/อยู่ระหว่างตัดสินใจ

1.14 หากท่านจะต้องจ่ายค่าวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 เอง ท่านยินดีจะจ่ายหรือไม่

[1] ไม่ยินดีจ่าย

[2] ยินดีที่จะจ่าย ในราคา .....บาทต่อโด๊ส

1.15 เมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการรับทราบข่าวสารหรือข้อมูลด้านวัคซีน ท่านนึกถึงสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

[1] ใช่

[2] ไม่ใช่

หากไม่ใช่ (ระบุหน่วยงานที่ท่านนึกถึง) .....

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความเชื่อมั่นต่อการพัฒนาและการเตรียมความพร้อมด้านการผลิตและการกระจายวัคซีน COVID-19

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการรับรู้และความคิดเห็น	ระดับการรับรู้/ความเห็นด้วย					ไม่ทราบ/ ไม่มีความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ท่านรับรู้เกี่ยวกับนโยบายการส่งเสริมการจัดหาวัคซีนให้มีความเพียงพอ และต่อเนื่องของประเทศมากน้อยเพียงใด						
2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อนโยบายการส่งเสริมการจัดหาวัคซีนให้มีความเพียงพอและต่อเนื่องของประเทศมากน้อยเพียงใดในภาวะปกติ						
3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อนโยบายการส่งเสริมการจัดหาวัคซีนให้มีความเพียงพอและต่อเนื่องของประเทศมากน้อยเพียงใดในภาวะฉุกเฉิน						
4. ท่านรับรู้เกี่ยวกับนโยบายการสนับสนุนการวิจัยพัฒนาเพื่อต่อยอดสู่การผลิตวัคซีนของประเทศมากน้อยเพียงใด						
5. หากมีการแพร่ระบาดของโรคติดต่อในอนาคต ท่านมีความเชื่อมั่นต่อศักยภาพการวิจัยพัฒนาเพื่อต่อยอดสู่การผลิตวัคซีนของประเทศเพื่อรับมือกับโรคระบาดดังกล่าวมากน้อยเพียงใด						
6. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อศักยภาพของทรัพยากรบุคคลทางด้านวัคซีนของประเทศมากน้อยเพียงใด						
7. ท่านเห็นด้วยต่อนโยบายการนำเข้าวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 จากประเทศผู้พัฒนาวัคซีน						
8. ท่านเห็นด้วยต่อการกระจายวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 ให้กับกลุ่มเป้าหมาย						
9. ท่านเชื่อมั่นต่อศักยภาพการพัฒนาวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 ของไทย						
10. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 ที่นำเข้ามา						
11. ท่านมีความกังวลต่อผลข้างเคียงจากการรับวัคซีนป้องกันโรค COVID-19						
12. ท่านเชื่อมั่นว่าไทยมีกระบวนการผลิต และควบคุมคุณภาพวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 ที่มีมาตรฐาน						
13. การจัดหาและการกระจายวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 มีความเป็นระบบ						
14. ท่านเชื่อว่าการบริหารจัดการวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 มีความโปร่งใส						
15. ท่านสามารถเข้าถึงวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 ได้อย่างเป็นธรรม						
16. ท่านเชื่อมั่นต่อประสิทธิผลของวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 (เช่น ป้องกันโรค ป้องกันไม่ให้มีอาการ มีอาการลดลง การเสียชีวิตลดลง)						
17. ท่านเชื่อมั่นต่อความปลอดภัยของวัคซีนป้องกันโรค COVID-19 (เช่น ไม่มีอาการข้างเคียงที่รุนแรง)						
18. การสื่อสารให้ข้อมูลข่าวสารด้านวัคซีนมีความชัดเจน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน						
19. การจัดการข่าวปลอมอย่างทันสถานการณ์						
20. ท่านเชื่อมั่นต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านวัคซีนของไทย						
21. บุคลากรด้านวัคซีนปฏิบัติงานและให้บริการด้วยความเท่าเทียม ไม่แสดงพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความขัดแย้งทางผลประโยชน์						
22. ความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการพัฒนา เตรียมความพร้อมและการบริหารจัดการวัคซีนป้องกันโรค COVID-19						

ประเด็นการรับรู้และความคิดเห็น	ระดับการรับรู้/ความเห็นด้วย					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
23. ความเชื่อมั่นต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ต่อการเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนา เตรียมความพร้อมและการบริหารจัดการวัคซีนป้องกันโรค COVID-19						

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนาด้านการบริหารจัดการวัคซีนป้องกัน COVID-19 อย่างไร

.....

.....

3.2 สิ่งที่ท่านประทับใจต่อการบริหารจัดการด้านวัคซีนป้องกัน COVID-19 ของประเทศ

.....

.....

3.3 ความคาดหวังของท่านต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนา การผลิต และการบริหารจัดการวัคซีนป้องกัน COVID-19

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

✍ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍