



สถาบันวัคซีนแห่งชาติ
National Vaccine Institute

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

บทที่ 5

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

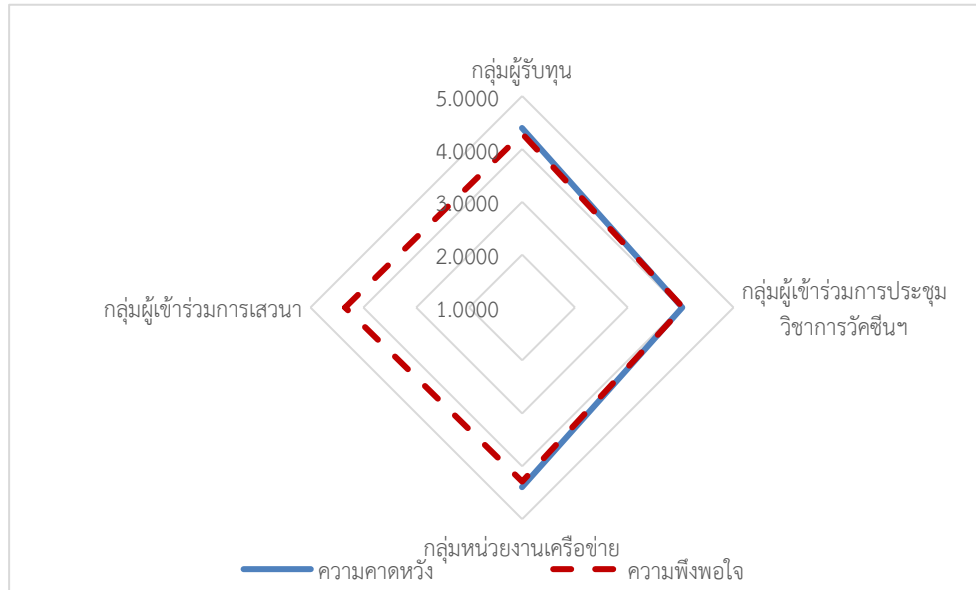
5.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความคาดหวังเฉลี่ยที่ระดับคะแนน 4.4411 และมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ระดับคะแนน 4.3408 ดังแสดงในตารางที่ 5.1 และแผนภาพที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สวช. ประจำปีงบประมาณ 2565

ผู้รับบริการ	ระดับคะแนน ความคาดหวัง	ระดับคะแนน ความพึงพอใจ	ร้อยละความ แตกต่าง	การแปลผล
1. กลุ่มผู้รับทุน	4.3959	4.2896	-0.1063	พึงพอใจมากที่สุด
2. กลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการ	4.0304	4.0439	0.0135	พึงพอใจมาก
3. กลุ่มหน่วยงานเครือข่าย	4.8969	4.6889	-0.2080	พึงพอใจมากที่สุด
4. กลุ่มผู้เข้าร่วมงานเสวนาวิชาการ ออนไลน์		4.3455		พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ย	4.4411	4.3420	-0.0991	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพที่ 5.1 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการ ของ สวช.
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

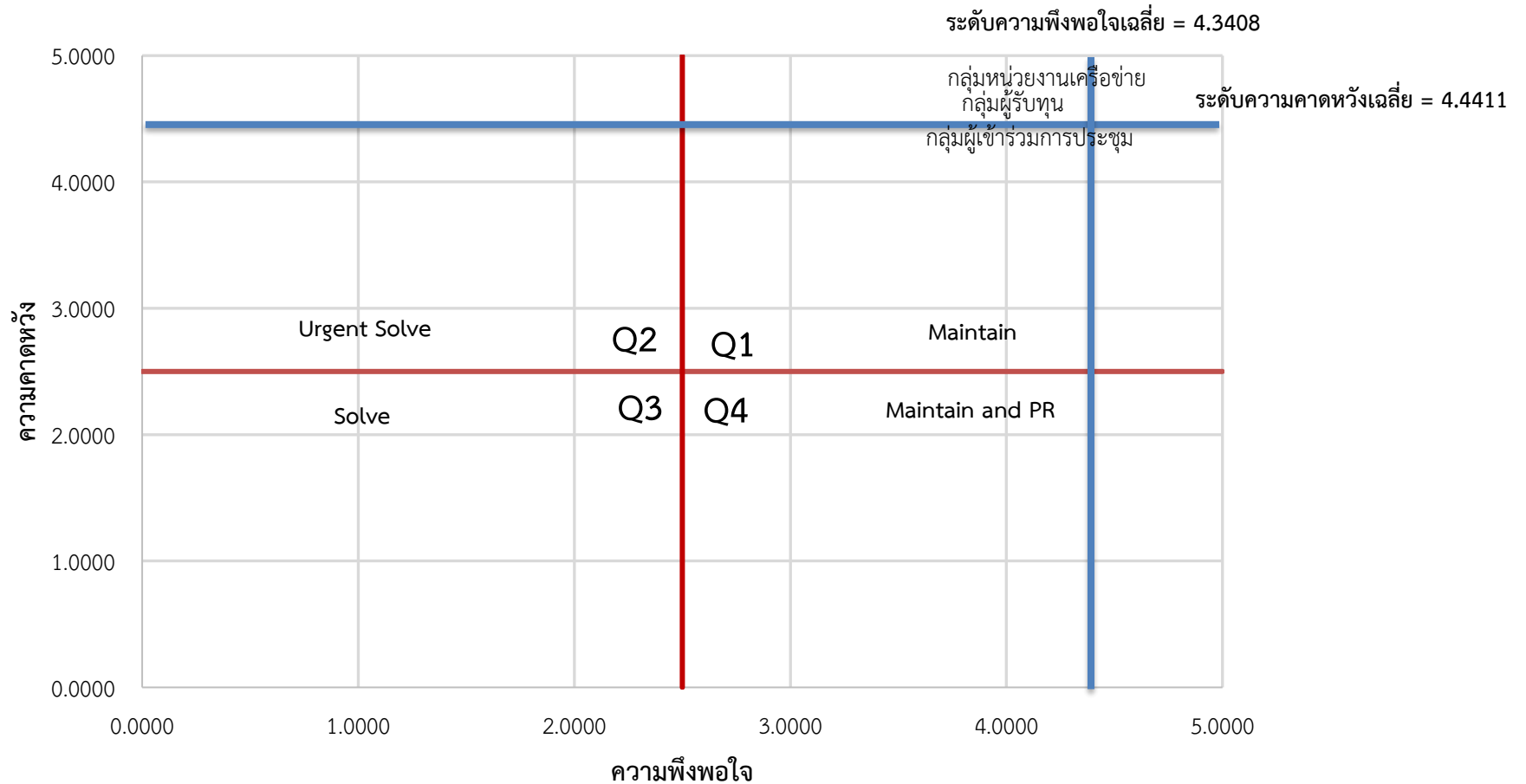


จากแผนภาพที่ 5.1 สรุปได้ว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมการเสวนาทางวิชาการมีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” มีผลคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.3455 คะแนน รองลงมาคือ กลุ่มหน่วยงานเครือข่ายมีผลคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.6889 คะแนน กลุ่มผู้รับทุนมีผลคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.2896 คะแนน และกลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ มีผลคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.0439 คะแนน ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความคาดหวัง และความพึงพอใจ พบว่ามีเพียงกลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติเท่านั้นที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง อย่างไรก็ตาม ทุกด้านมีค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจน้อยมาก

นำผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของแต่ละงานบริการมาวิเคราะห์ลงในตาราง Quadrant Analysis แสดงตามแผนภาพที่ 5.2

แผนภาพที่ 5.2 Quadrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม



หมายเหตุ ไม่สามารถนำเสนอกลุ่มผู้เข้าร่วมงานเสวนาทางวิชาการได้ เนื่องจากไม่มีการจัดเก็บข้อมูลความคาดหวัง

การวิเคราะห์จตุภาค (quadrant) ตามประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สวช. ในประเด็นต่างๆ โดยพิจารณาปัจจัยสองด้านคือ

1. ความคาดหวังภาพรวม (Expectation)

พิจารณาว่ามีระดับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมามากน้อยเพียงใด

2. ความพึงพอใจภาพรวม (Satisfaction)

พิจารณาว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมามากน้อยเพียงใด

การนำปัจจัยทั้ง 2 ด้านมาใช้ในการวิเคราะห์ทำให้แบ่งภารกิจออกเป็นกลุ่มที่แตกต่างกัน 4 กลุ่มตามจตุภาค (quadrant) มีรายละเอียด ดังนี้

จตุภาคที่ 1 (Q1 : HH) คือภารกิจที่มีความคาดหวังภาพรวมสูง (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 5.2 จะเห็นว่าความพึงพอใจของทุกหน่วยงานต่อการดำเนินงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติในภาพรวม พบว่า ไม่มีหัวข้อการสำรวจที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน (Urgent solve) หรือต้องแก้ไข (Solve) กล่าวคือ ความพึงพอใจของทุกหน่วยงาน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. อยู่ในระดับสูงมากถึงสูงมากที่สุด โดยอยู่ในจตุภาคที่ 1 (Q1 : HH) ซึ่งควรรักษามาตรฐานการบริการเอาไว้เป็นหลัก

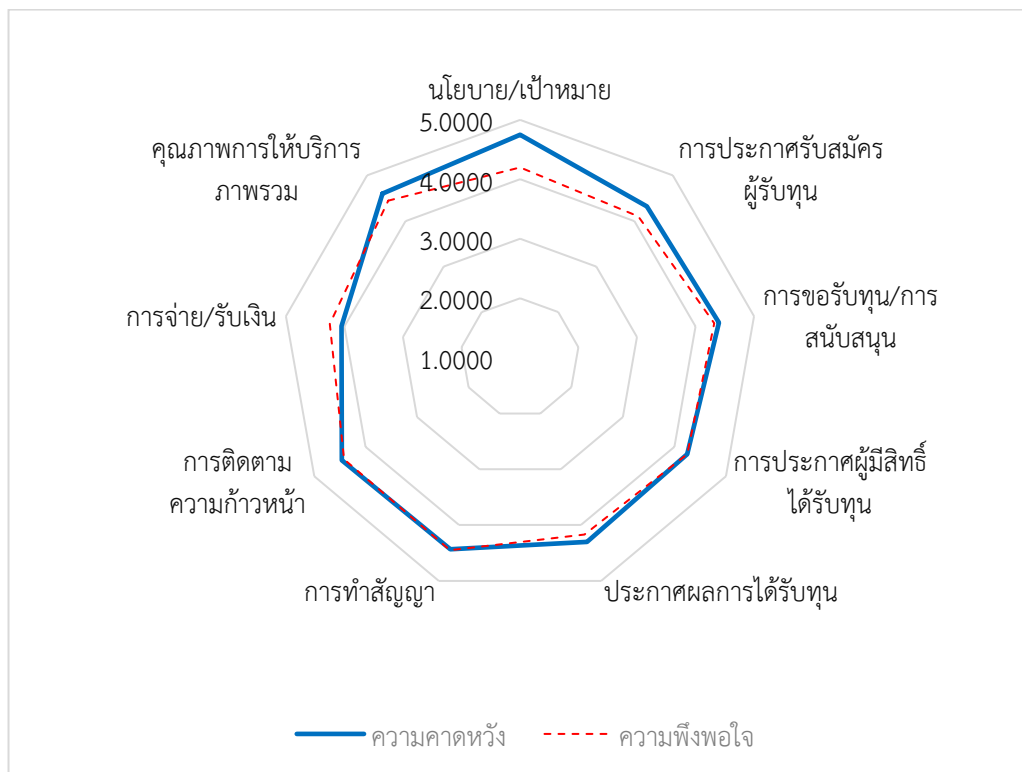
5.2 รายละเอียดผลการสำรวจความคาดหวังเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละ ผู้รับบริการ

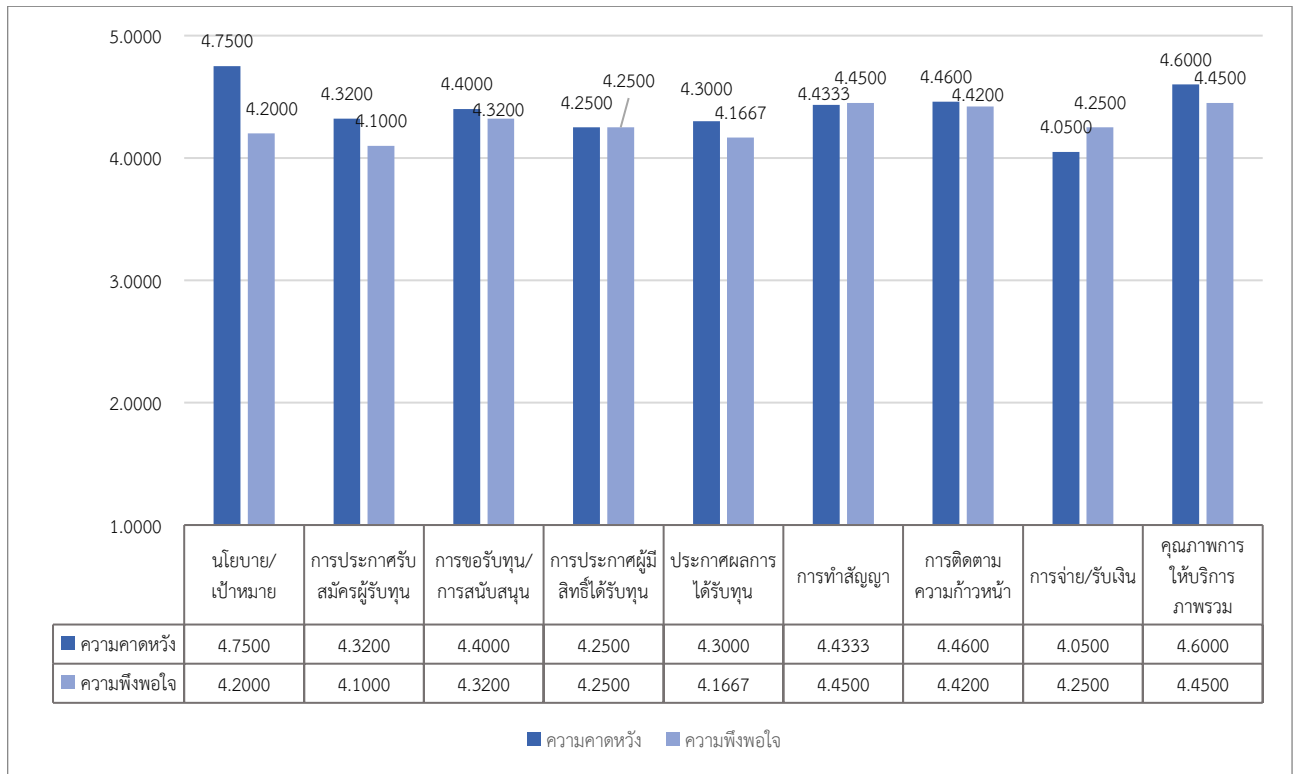
เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะเพื่อ
การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการดังนี้

5.2.1 ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับทุน

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังและความพึงพอใจและของกลุ่มผู้รับทุน ที่มีต่อการดำเนินงาน
ของ สวช. ในช่วงปี 2565 ที่ผ่านมา โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ราย ผลการสำรวจเป็นดังนี้

แผนภาพที่ 5.3 และ 5.4 สรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ
ต่อการดำเนินงานของ สวช.





ความคาดหวัง และความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับทุน ต่อการดำเนินงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ	ความ พึงพอใจ	การแปลผล
นโยบาย/เป้าหมาย	4.2000	มีความพึงพอใจมาก
การประกาศรับสมัครผู้รับทุน	4.1000	มีความพึงพอใจมาก
การขอรับทุน/การสนับสนุน	4.3200	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การประกาศผู้มีสิทธิ์ได้รับทุน	4.2500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ประกาศผลการได้รับทุน	4.1667	มีความพึงพอใจมาก
การทำสัญญา	4.4500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
การติดตามความก้าวหน้า	4.4200	มีความพึงพอใจมาก
การจ่าย/รับเงิน	4.2500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คุณภาพการให้บริการภาพรวม	4.4500	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.2896	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ความคาดหวัง และความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับทุน ต่อการดำเนินงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ	ความ คาดหวัง	ความ พึงพอใจ	ความ แตกต่าง	ร้อยละ ความแตกต่าง
นโยบาย/เป้าหมาย	4.7500	4.2000	-0.5500	-13.10%
การประกาศรับสมัครผู้รับทุน	4.3200	4.1000	-0.2200	-5.37%
การขอรับทุน/การสนับสนุน	4.4000	4.3200	-0.0800	-1.85%
การประกาศผู้มีสิทธิได้รับทุน	4.2500	4.2500	0.0000	0.00%
ประกาศผลการได้รับทุน	4.3000	4.1667	-0.1333	-3.20%
การทำสัญญา	4.4333	4.4500	0.0167	0.37%
การติดตามความก้าวหน้า	4.4600	4.4200	-0.0400	-0.90%
การจ่าย/รับเงิน	4.0500	4.2500	0.2000	4.71%
คุณภาพการให้บริการภาพรวม	4.6000	4.4500	-0.1500	-3.37%
ค่าเฉลี่ย	4.3959	4.2896	-0.1063	-2.48%

หมายเหตุ สูตรการคำนวณร้อยละความแตกต่าง = (ความพึงพอใจ – ความคาดหวัง) / ความพึงพอใจ × 100
โดยความแตกต่างที่เป็นค่าบวก แสดงถึงระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง
ส่วนความแตกต่างที่เป็นค่าลบ แสดงถึงระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ

ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สวช. ประจำปีงบประมาณ 2565 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยแต่ละกลุ่มเป้าหมายมีค่าระดับคะแนนแตกต่างกัน กลุ่มหน่วยงานเครือข่ายมีระดับคะแนนสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มผู้รับทุน โดยทั้งคู่อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ส่วนกลุ่มและมีเพียงกลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการเท่านั้นที่มีระดับคะแนนเป็นอันดับที่สาม อยู่ในระดับความพึงพอใจสูง

จากการสัมภาษณ์ประเด็นผู้รับทุนในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการบริการด้านต่างๆ ซึ่งมีทั้งหมด 9 ประเด็น สามารถแบ่งประเด็นคะแนนออกเป็นทั้งหมด 3 กลุ่ม ได้แก่ ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวัง และประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ประกอบด้วย การจ่าย/รับเงิน ซึ่งมีระดับความคาดหวังที่ 4.0500 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.2500 (มีส่วนต่างคะแนนที่ 0.2000) การทำสัญญา มีระดับความคาดหวังที่ 4.4333 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.4500 (มีส่วนต่างคะแนนที่ 0.0167)

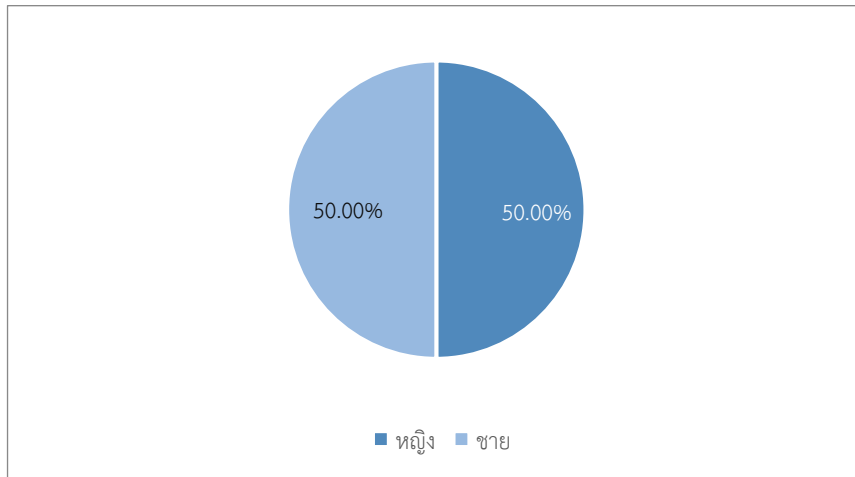
ส่วนประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวัง ประกอบด้วย การประกาศผู้มีสิทธิได้รับทุน ซึ่งมีระดับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจที่ 4.2500 (ไม่มีส่วนต่างคะแนน)

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง ประกอบด้วย นโยบาย/เป้าหมาย มีระดับความคาดหวังที่ 4.7500 มีระดับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.2000 (มีส่วนต่างคะแนนที่ -0.5500) การประกาศรับสมัครผู้รับทุน มีระดับความคาดหวังที่ 4.3200 และระดับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.1000 (มีส่วนต่างคะแนนที่ -0.2200) การขอรับทุน/การสนับสนุน มีระดับความคาดหวังที่ 4.4000 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.3200 (มีส่วนต่างคะแนนที่ -0.0800) ประกาศผลการได้รับทุน มีระดับความคาดหวังที่ 4.3000 ระดับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.1667 (มีส่วนต่างคะแนนที่ -0.1333) การติดตามความก้าวหน้ามีระดับความคาดหวังที่ 4.4600 ระดับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.4200 (มีส่วนต่างคะแนนที่ -0.0400) และคุณภาพการให้บริการภาพรวม มีระดับความคาดหวังที่ 4.6000 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.4500 (มีส่วนต่างคะแนนที่ -0.1500) ตามลำดับ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

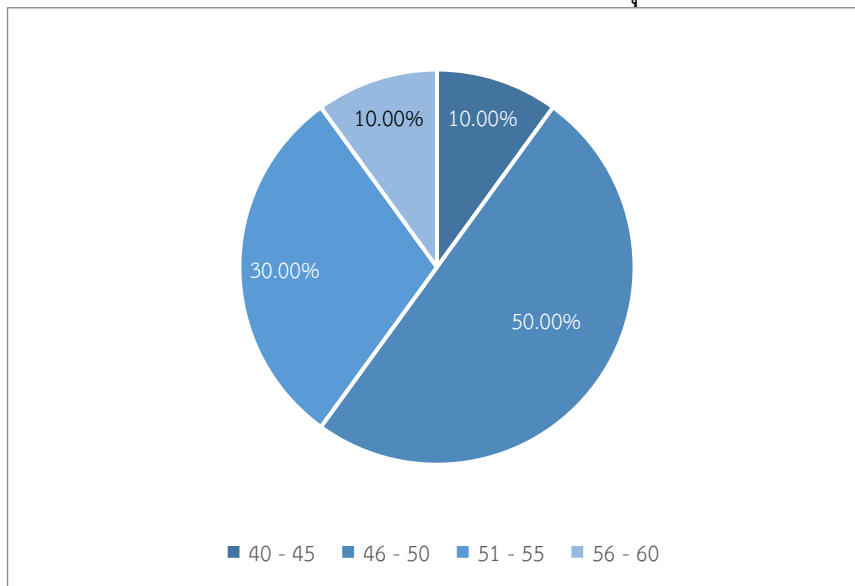
ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้รับทุน ซึ่งมีทั้งหมด 4 ประเด็น ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แผนภาพที่ 5.5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามเพศ



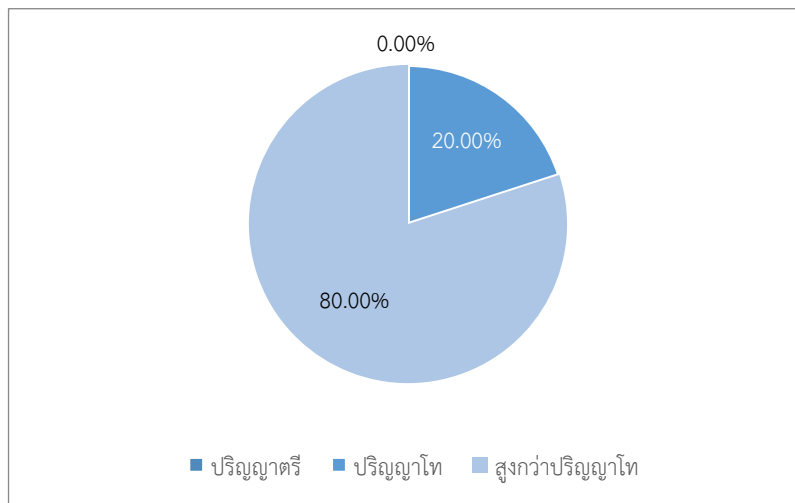
ผู้รับทุนมีสัดส่วนเพศหญิง และชายในสัดส่วนเท่ากัน ได้แก่ เพศละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50

แผนภาพที่ 5.6 ร้อยละของการอายุ



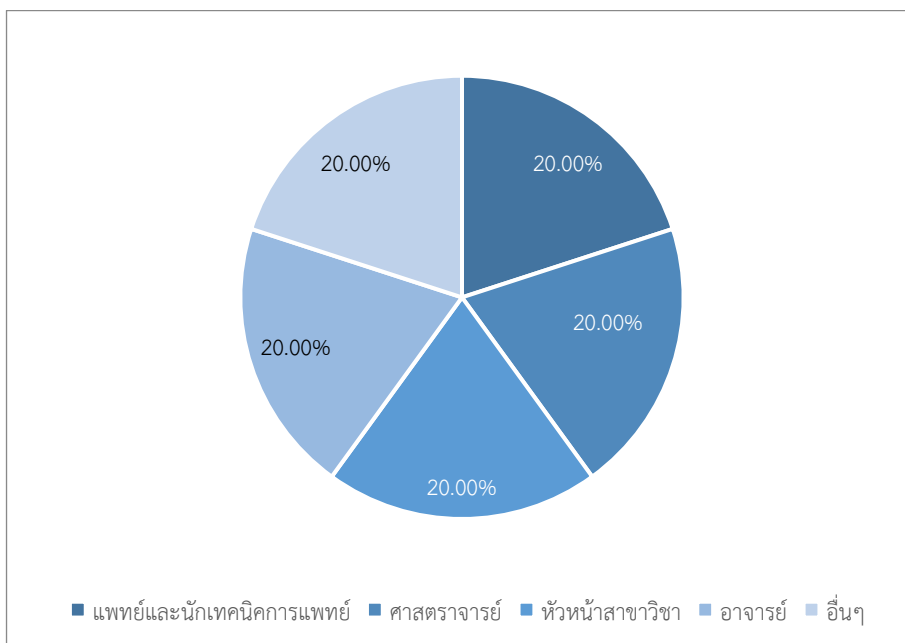
ผู้รับทุนส่วนใหญ่มีอายุ 46 – 50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคืออายุ 51 – 55 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30 อายุ 40 – 45 ปี และ 56 – 60 ปี มีจำนวนเท่ากันคือช่วงละ 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 5.7 ร้อยละของการศึกษา



ผู้รับทุนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมา คือการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และไม่มีผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีเลย

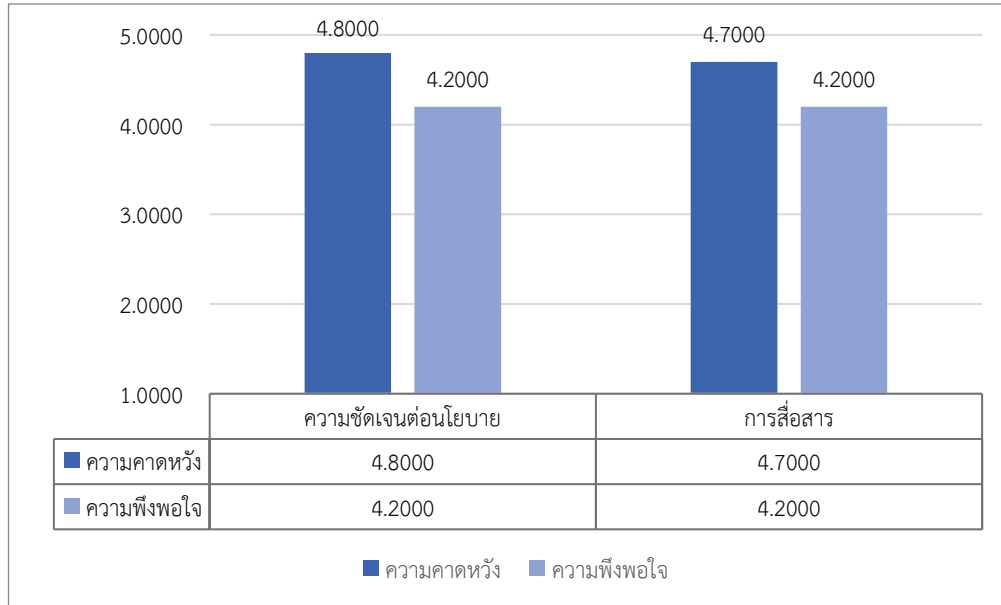
แผนภาพที่ 5.8 ร้อยละของตำแหน่ง



ผู้รับทุนทั้งหมดมีการกระจายตัวของอาชีพที่เท่ากัน ประกอบด้วย แพทย์และนักเทคนิคการแพทย์ ศาสตราจารย์ หัวหน้าสาขาวิชา อาจารย์ และอื่นๆ จำนวนอาชีพละ 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 20

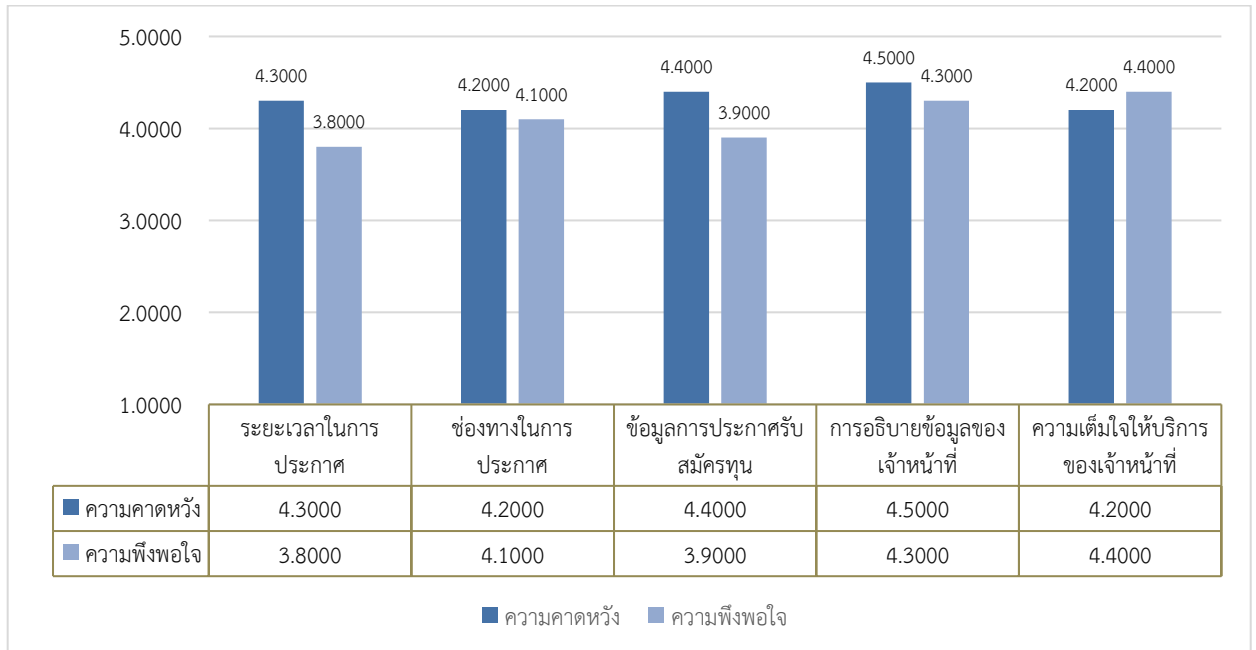
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจกลุ่มผู้รับทุนต่อประเด็นต่างๆ

แผนภาพที่ 5.9 ความพึงพอใจต่อนโยบาย/เป้าหมายการสนับสนุนทุนวิจัย



จากการสอบถามผู้รับทุนเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านนโยบาย/เป้าหมายการสนับสนุนทุนวิจัยพบว่า ผู้รับทุนมีระดับความคาดหวังต่อนโยบาย/เป้าหมายการสนับสนุนทุนวิจัยสูงกว่าระดับความพึงพอใจทั้ง 2 ด้าน โดยในประเด็นด้านความชัดเจนต่อนโยบายและทิศทางการสนับสนุนทุนวิจัย มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.2000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.8000 (ระดับความแตกต่าง -0.6000) รองลงมา มีการสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายการสนับสนุนทุนวิจัยในด้านต่างๆ อย่างชัดเจน มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.2000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.7000 (ระดับความแตกต่าง -0.5000)

แผนภาพที่ 5.10 ความพึงพอใจต่อการประกาศรับสมัครผู้รับทุน

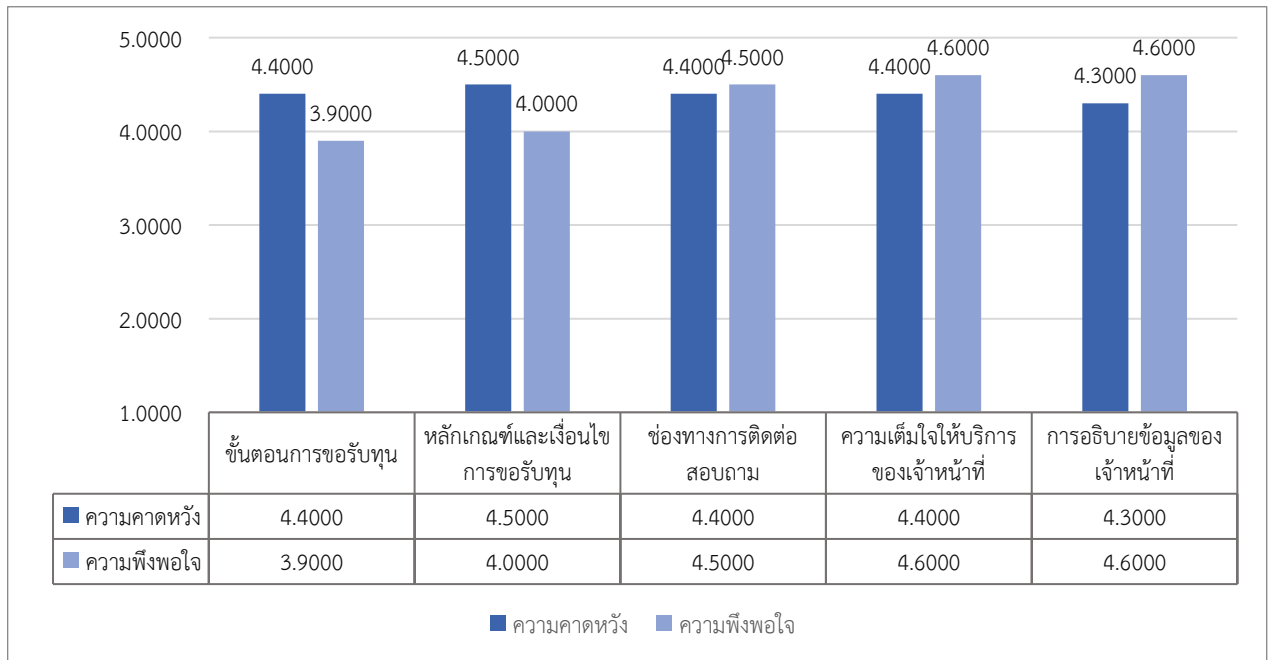


จากการสอบถามผู้รับทุนเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการประกาศรับสมัครผู้รับทุน สามารถแบ่งกลุ่มคะแนนออกเป็นทั้งหมด 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง และกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

โดยกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวังประกอบด้วย ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.4000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.2000 (ระดับความแตกต่าง 0.2000)

ในส่วนของกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูล และรายละเอียดได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.3000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.5000 (ระดับความแตกต่าง -0.2000) รองลงมาคือ ช่องทางในการประกาศมีความหลากหลาย กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีคะแนนความพึงพอใจ 4.1000 และมีคะแนนความคาดหวัง 4.2000 (ระดับคะแนนความแตกต่าง -0.1000) และข้อมูลการประกาศรับสมัครทุน (ทางเว็บไซต์หรือ ส่งจดหมาย) มีความชัดเจน และครบถ้วน มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 3.9000 และคะแนนความคาดหวัง 4.4000 (ระดับความแตกต่าง -0.5000) และระยะเวลาในการประกาศเพื่อขอรับทุนมีความเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจ 3.8000 และมีคะแนนความคาดหวัง 4.3000 (ระดับคะแนนความแตกต่าง -0.5000)

แผนภาพที่ 5.11 ความพึงพอใจต่อการขอรับทุน/การสนับสนุนงบประมาณ

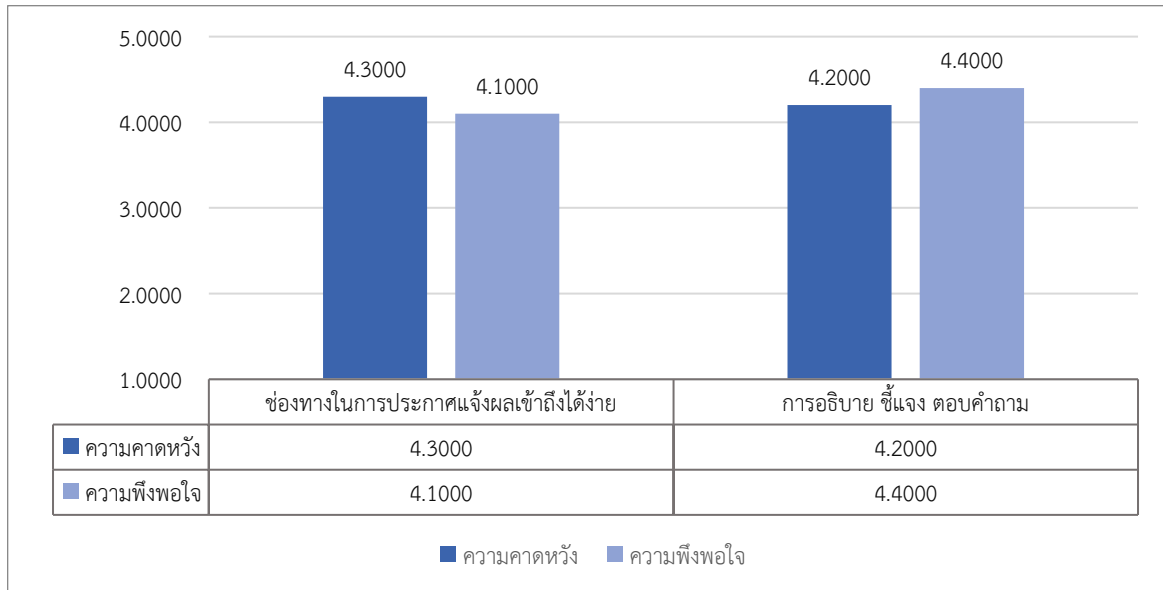


จากการสอบถามผู้รับทุนเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านในด้านการขอรับทุน/การสนับสนุนงบประมาณ สามารถแบ่งกลุ่มคะแนนออกเป็นทั้งหมด 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง และกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

โดยกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.4000 (ระดับความแตกต่าง 0.2000) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบาย ชี้แจง ตอบคำถามในรายละเอียดของการรับสมัครอย่างถูกต้องและเข้าใจได้ง่าย มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.3000 (ระดับความแตกต่าง 0.3000) และช่องทางการติดต่อสอบถามการมีสิทธิ์ได้รับทุน/การสนับสนุนงบประมาณมีความสะดวกและติดต่อได้ง่าย มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.5000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.4000 (ระดับความแตกต่าง 0.1000)

ในส่วนของกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ประกอบด้วย หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับทุน/การสนับสนุนงบประมาณระบุชัดเจนเข้าใจง่าย มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.0000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.5000 (ระดับความแตกต่าง -0.5000) รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับทุนหรือการสนับสนุนงบประมาณมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีคะแนนความพึงพอใจ 3.9000 และมีคะแนนความคาดหวัง 4.4000 (ระดับคะแนนความแตกต่าง -0.5000)

แผนภาพที่ 5.12 ความพึงพอใจต่อการประกาศผู้มีสิทธิได้รับทุน

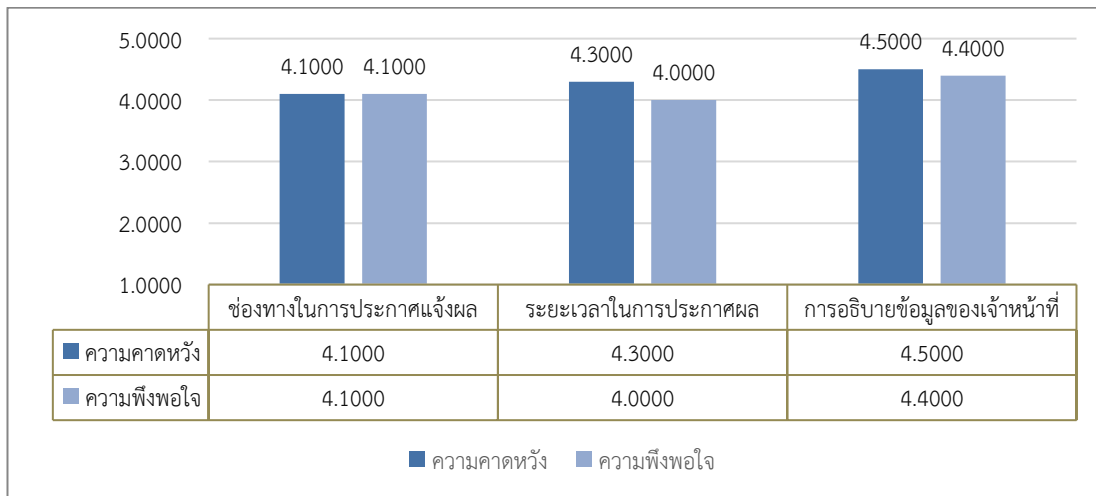


จากการสอบถามผู้รับทุนเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการประกาศผู้มีสิทธิได้รับทุน ผลการสำรวจแบ่งกลุ่มคะแนนออกเป็นทั้งหมด 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง และกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง

ช่องทางในการประกาศแจ้งผลเข้าถึงได้ง่าย มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.1000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.3000 (ระดับความแตกต่าง -0.2000)

เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง ตอบคำถามในรายละเอียดของ การประกาศผู้มีสิทธิได้รับทุนอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่าย มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.4000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.2000 (ระดับความแตกต่าง 0.2000)

แผนภาพที่ 5.13 ความพึงพอใจต่อการประกาศผลการได้รับทุน

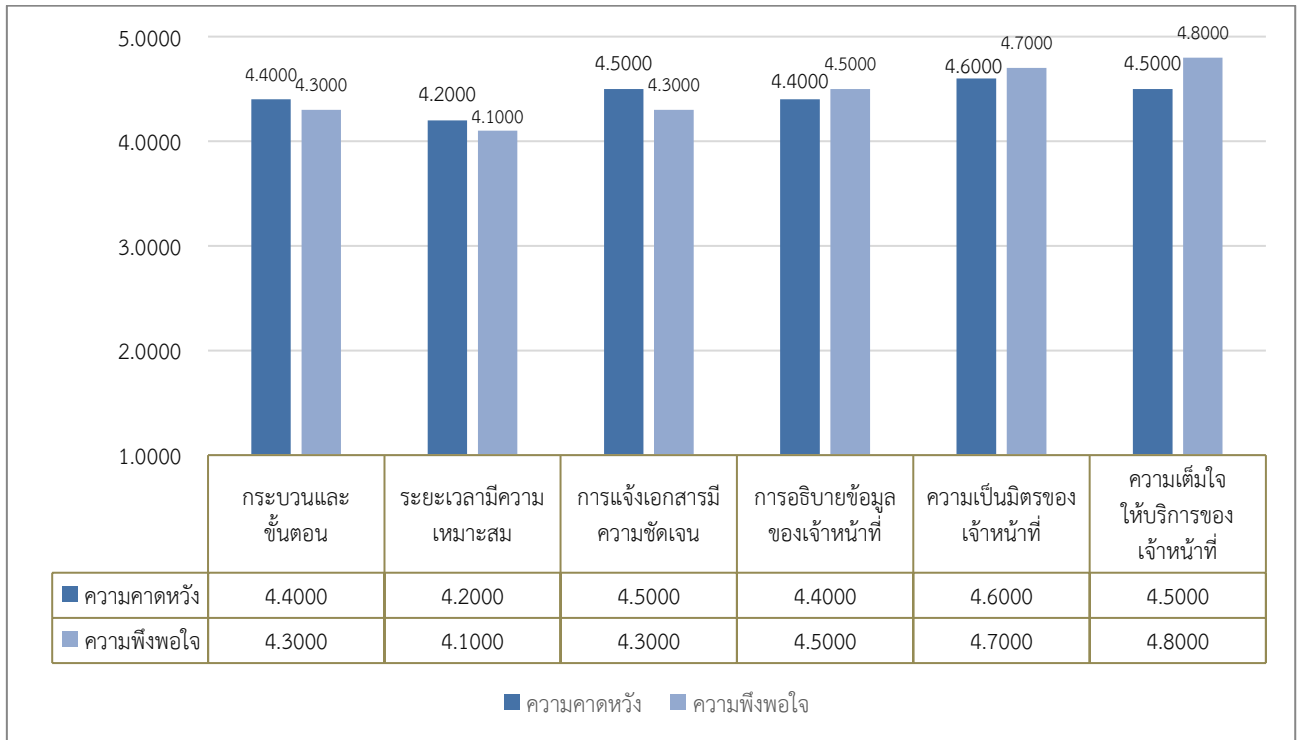


จากการสอบถามผู้รับทุนเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการประกาศผลการได้รับทุน สามารถแบ่งกลุ่มคะแนนออกเป็นทั้งหมด 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวัง และกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

โดยกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวัง คือ ช่องทางในการประกาศแจ้งผล เข้าถึงได้ง่ายมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.1000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.1000 (ระดับความแตกต่าง 0.0000)

ในส่วนของกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถามและชี้แจงรายละเอียด เกี่ยวกับการประกาศผลการคัดเลือกและการดำเนินงาน ขึ้นต่อไปได้อย่างถูกต้อง มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.4000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.5000 (ระดับความแตกต่าง -0.1000) รองลงมา ระยะเวลาในการประกาศผลมีความเหมาะสม อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.0000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.3000 (ระดับความแตกต่าง -0.3000)

แผนภาพที่ 5.14 ความพึงพอใจต่อการทำสัญญากับผู้ที่ได้รับทุน/ข้อตกลงความร่วมมือ

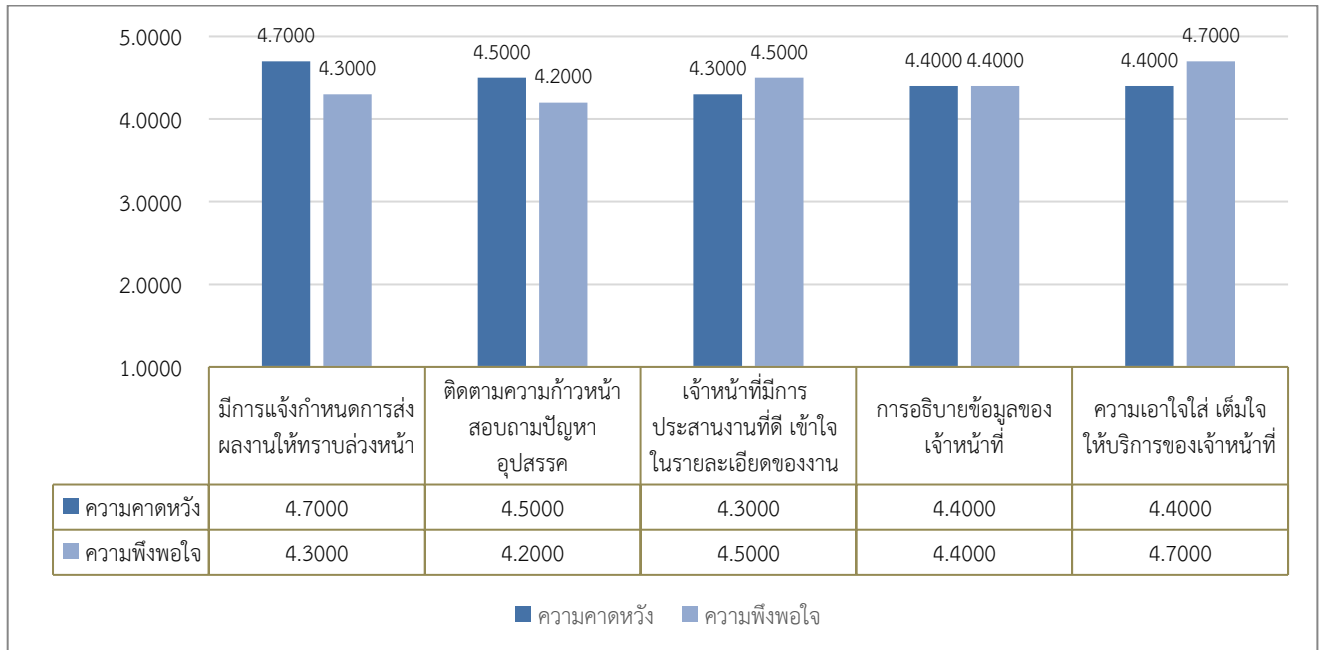


จากการสอบถามผู้รับทุนเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการทำสัญญากับผู้ที่ได้รับทุน/ข้อตกลงความร่วมมือ สามารถแบ่งกลุ่มคะแนนออกเป็นทั้งหมด 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง และกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

โดยกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.8000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.5000 (ระดับความแตกต่าง 0.3000) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่เป็นมิตร พุดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.6000 (ระดับความแตกต่าง 0.1000) และเจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบายรายละเอียดการทำสัญญาอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.5000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.4000 (ระดับความแตกต่าง 0.1000)

ในส่วนของกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ประกอบด้วย การแจ้งเอกสารประกอบการทำสัญญา/ข้อตกลงความร่วมมือมีความชัดเจน มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.3000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.5000 (ระดับความแตกต่าง -0.2000) รองลงมา กระบวนและขั้นตอนในการทำสัญญามีความสะดวกรวดเร็วยาก ซับซ้อน ยากต่อการดำเนินการ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.3000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.4000 (ระดับความแตกต่าง -0.1000) และระยะเวลาจากการประกาศ/การแจ้งถึงวันที่เซ็นสัญญาอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือมีความเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.1000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.2000 (ระดับความแตกต่าง -0.1000)

แผนภาพที่ 5.15 ความพึงพอใจต่อการติดตามความก้าวหน้า



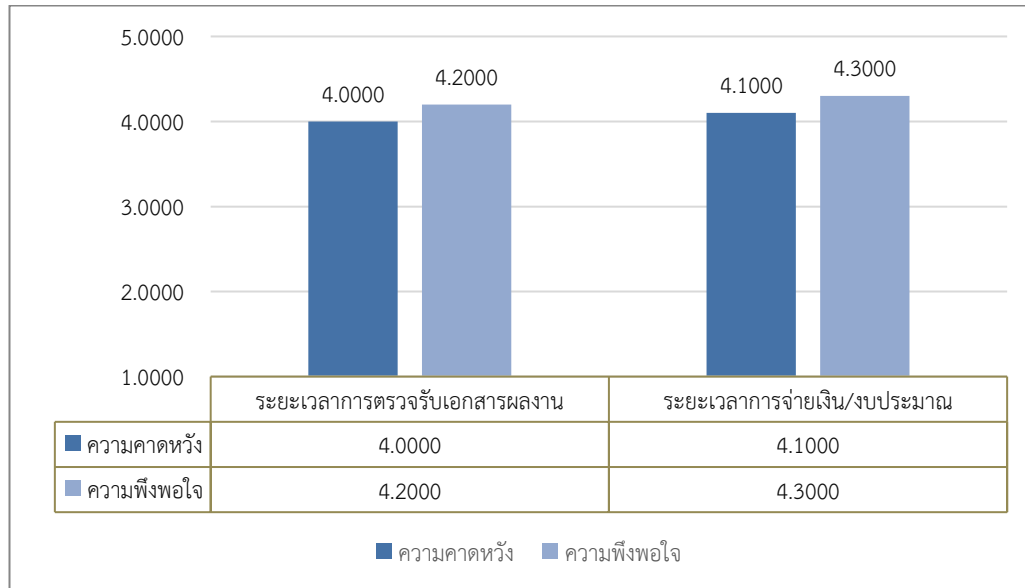
จากการสอบถามผู้รับทุนเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการติดตามความก้าวหน้า สามารถแบ่งกลุ่มคะแนนออกเป็นทั้งหมด 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวัง และกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

โดยกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.4000 (ระดับความแตกต่าง 0.3000) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีการประสานงานที่ดี เข้าใจในรายละเอียดของงาน มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.5000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.3000 (ระดับความแตกต่าง 0.2000)

ในส่วนของกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวัง มี 1 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.4000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.4000 (ระดับความแตกต่าง 0.0000)

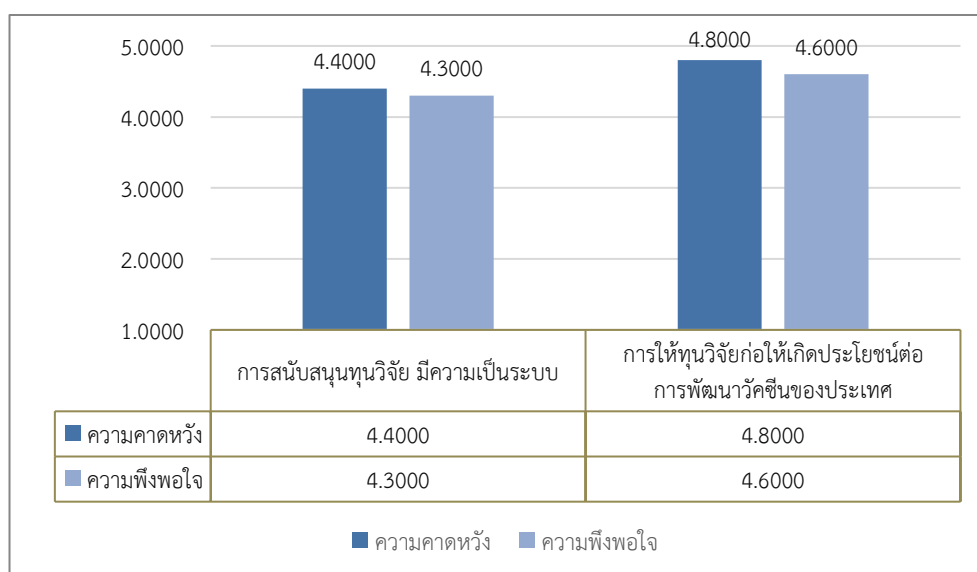
ในส่วนของกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังประกอบด้วย มีการแจ้งกำหนดการส่งผลงานให้ทราบล่วงหน้า มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.3000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.7000 (ระดับความแตกต่าง -0.4000) รองลงมา มีการติดตามความก้าวหน้า สอบถามปัญหาอุปสรรคของการทำงาน เพื่อบริการวิจัยเป็นไปตามแผน/ระยะเวลาที่วางไว้ ล่วงหน้า มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.2000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.5000 (ระดับความแตกต่าง -0.3000)

แผนภาพที่ 5.16 ความพึงพอใจต่อการจ่าย/รับเงินหรืองบประมาณ



จากการสอบถามผู้รับทุนเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการจ่าย/รับเงินหรืองบประมาณ พบว่า ทั้งสองด้านมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาการจ่ายเงิน/งบประมาณ มีความเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.3000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.1000 (ระดับความแตกต่าง 0.2000) รองลงมา ระยะเวลาการตรวจรับเอกสารผลงาน มีความเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.2000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.0000 (ระดับความแตกต่าง 0.2000)

แผนภาพที่ 5.17 คุณภาพการให้บริการภาพรวม



จากการสอบถามผู้รับทุนเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการภาพรวม พบว่า การให้ทุนวิจัยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพในการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนของประเทศ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.8000 (ระดับความแตกต่าง -0.2000)

การสนับสนุนทุนวิจัย มีความเป็นระบบ สนับสนุนให้การวิจัยเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.3000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.4000 (ระดับความแตกต่าง -0.1000)

ตารางที่ 5.2 ระดับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจทุกหัวข้อ

ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	ความแตกต่าง (ร้อยละ)
นโยบาย/เป้าหมายการสนับสนุนทุนวิจัย				
ความชัดเจนต่อนโยบาย	4.8000	4.2000	-0.6000	-14.29%
การสื่อสาร	4.7000	4.2000	-0.5000	-11.90%
ค่าเฉลี่ย	4.7500	4.2000	-0.5500	-13.10%
การประกาศรับสมัครผู้รับทุน				
ระยะเวลาในการประกาศ	4.3000	3.8000	-0.5000	-13.16%
ช่องทางในการประกาศ	4.2000	4.1000	-0.1000	-2.44%
ข้อมูลการประกาศรับสมัครทุน	4.4000	3.9000	-0.5000	-12.82%
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.5000	4.3000	-0.2000	-4.65%
ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.2000	4.4000	0.2000	4.55%
ค่าเฉลี่ย	4.3200	4.1000	-0.2200	-5.37%
การขอรับทุน/การสนับสนุนงบประมาณ				
ขั้นตอนการขอรับทุน	4.4000	3.9000	-0.5000	-12.82%
หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับทุน	4.5000	4.0000	-0.5000	-12.50%
ช่องทางติดต่อสอบถาม	4.4000	4.5000	0.1000	2.22%
ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.4000	4.6000	0.2000	4.35%
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.3000	4.6000	0.3000	6.52%
ค่าเฉลี่ย	4.4000	4.3200	-0.0800	-1.85%
การประกาศผู้มีสิทธิได้รับทุน (ตอบเฉพาะกรณีผู้สมัครรับทุน)				
ช่องทางในการประกาศแจ้งผลเข้าถึงได้ง่าย	4.3000	4.1000	-0.2000	-4.88%
การอธิบาย ชี้แจง ตอบคำถาม	4.2000	4.4000	0.2000	4.55%
ค่าเฉลี่ย	4.2500	4.2500	0.0000	0.00%
ประกาศผลการได้รับทุน (ตอบเฉพาะกรณีผู้สมัครรับทุน)				
ช่องทางในการประกาศแจ้งผล	4.1000	4.1000	0.0000	0.00%
ระยะเวลาในการประกาศผล	4.3000	4.0000	-0.3000	-7.50%
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.5000	4.4000	-0.1000	-2.27%
ค่าเฉลี่ย	4.3000	4.1667	-0.1333	-3.20%

ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	ความแตกต่าง (ร้อยละ)
การทำสัญญากับผู้ที่ได้รับทุน/ข้อตกลงความร่วมมือ				
กระบวนและขั้นตอน	4.4000	4.3000	-0.1000	-2.33%
ระยะเวลาที่มีความเหมาะสม	4.2000	4.1000	-0.1000	-2.44%
การแจ้งเอกสารมีความชัดเจน	4.5000	4.3000	-0.2000	-4.65%
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.4000	4.5000	0.1000	2.22%
ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	4.6000	4.7000	0.1000	2.13%
ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.5000	4.8000	0.3000	6.25%
ค่าเฉลี่ย	4.4333	4.4500	0.0167	0.37%
การติดตามความก้าวหน้า				
มีการแจ้งกำหนดการส่งผลงานให้ทราบล่วงหน้า	4.7000	4.3000	-0.4000	-9.30%
ติดตามความก้าวหน้า สอบถามปัญหาอุปสรรค	4.5000	4.2000	-0.3000	-7.14%
เจ้าหน้าที่มีการประสานงานที่ดี เข้าใจในรายละเอียดของงาน	4.3000	4.5000	0.2000	4.44%
การอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.4000	4.4000	0.0000	0.00%
ความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.4000	4.7000	0.3000	6.38%
ค่าเฉลี่ย	4.4600	4.4200	-0.0400	-0.90%
การจ่าย/รับเงินหรืองบประมาณ				
ระยะเวลาการตรวจรับเอกสารผลงาน	4.0000	4.2000	0.2000	4.76%
ระยะเวลาการจ่ายเงิน/งบประมาณ	4.1000	4.3000	0.2000	4.65%
ค่าเฉลี่ย	4.0500	4.2500	0.2000	4.71%
คุณภาพการให้บริการภาพรวม				
การสนับสนุนทุนวิจัย มีความเป็นระบบ	4.4000	4.3000	-0.1000	-2.33%
การให้ทุนวิจัยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาวัคซีนของประเทศ	4.8000	4.6000	-0.2000	-4.35%
ค่าเฉลี่ย	4.6000	4.4500	-0.1500	-3.37%
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.3959	4.2896	-0.1063	-2.48%

สรุปประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มผู้ได้รับทุน

ในกลุ่มของผู้ได้รับทุน เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับทุนต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมาพบว่า ทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจเกิน 4.000 โดยประเด็นที่มีระดับพึงพอใจมากที่สุด มีทั้งหมด 9 ข้อหลัก จาก 12 ข้อหลัก ซึ่งถือเป็นส่วนใหญ่ของประเด็นทั้งหมด แสดงถึงความพึงพอใจที่สูง และมีหลายหัวข้อที่ได้รับคะแนนเกิน 4.20 ซึ่งจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังแล้วพบว่า บางประเด็นแม้จะมีคะแนนความพึงพอใจสูงมาก แต่ยังคงมีระดับความคาดหวังสูงกว่า โดยเฉพาะประเด็นด้านนโยบาย/เป้าหมายในการให้ทุนที่ยังคงมีส่วนต่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูงอย่างมีนัยสำคัญ โดยสาเหตุเกิดจากกลุ่มผู้รับทุนมีความคาดหวังให้ สวช. ดำเนินนโยบายเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนให้มากขึ้น มีการกำหนดแผนงานและงบประมาณเพื่อการส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนในแต่ละปีให้ชัดเจน ผลักดันให้เกิดการต่อยอดผลงานวิจัยต่างๆ ให้สามารถนำไปใช้เพื่อการผลิตวัคซีนอย่างทันท่วงที และอื่นๆ ซึ่งจะสร้างผลกระทบในด้านวัคซีนต่อประเทศมากขึ้น

ในด้านการติดตามความก้าวหน้า ผู้รับทุนบางส่วนมีความเห็นว่าควรมีการแจ้งกำหนดการส่งผลงานให้ทราบล่วงหน้าเร็วกว่านี้ เช่นเดียวกับระยะเวลาในการประกาศผลผู้ได้รับทุน

ในด้านการสื่อสารนั้น ผู้รับทุนเห็นว่า สวช. ควรให้มีการร่วมมือ และพูดคุยกันระหว่าง สวช. และผู้รับทุนให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ชัดเจน และเข้าใจแนวทางการทำงานในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะด้านขั้นตอนของการดำเนินงานเพื่อป้องกันการสับสนในด้านเอกสาร ขั้นตอนต่างๆ และกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับทุนสามารถวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

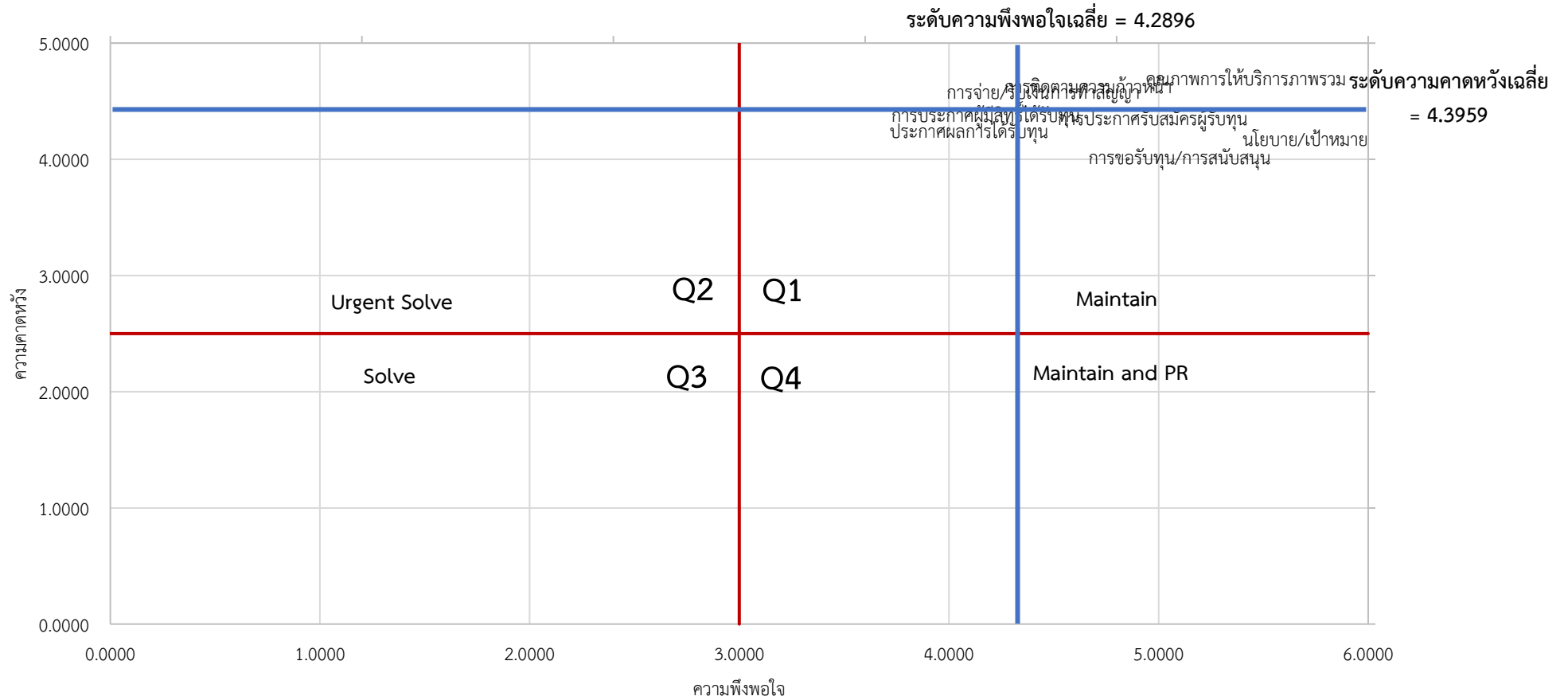
ส่วนการประกาศรับสมัคร ส่วนหนึ่งให้ความเห็นว่าควรประกาศให้ทั่วถึงครอบคลุมมากกว่าเดิม ประกอบกับโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและพัฒนาทางวัคซีนนั้น ต้องมีรายละเอียดทางเทคนิคที่ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการหาข้อมูลต่างๆ ส่งผลให้ในบางครั้งไม่สามารถยื่นข้อเสนอโครงการได้ทัน หรือมีระยะเวลาการยื่นที่กระชั้นชิดเกินไป

ประเด็นด้านขั้นตอนการขอรับทุน และหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับทุน เป็นประเด็นที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยผู้รับทุนบางส่วนให้ข้อคิดเห็นว่าขั้นตอน และกระบวนการขอรับทุนจาก สวช. นั้นมีความซับซ้อน ยุ่งยาก และใช้ระยะเวลานาน อีกทั้งยังมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับทุนที่ละเอียดจนเกินไป อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้รับทุนมีความเข้าใจในประเด็นดังกล่าว เนื่องจากการทำการวิจัยและพัฒนาทางวัคซีนจำเป็นต้องอาศัยทีมวิจัยที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อีกทั้ง ในบางโครงการ สวช. ไม่ได้เป็นผู้ให้ทุนโดยตรง แต่เป็นการประสานระหว่างผู้ให้ทุน และผู้รับทุน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีการตรวจสอบอย่างเข้มงวด

ในประเด็นด้านการจ่าย/รับเงิน ถึงแม้จะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง แต่จากการสอบถามผู้รับทุนยังพบปัญหาบางประการอยู่ เช่น กระบวนการจ่ายเงินมีความล่าช้า ต้องมีการติดตามสอบถามหลายครั้ง แต่เนื่องด้วยกลุ่มผู้รับทุนส่วนใหญ่มีการทำงานร่วมกับ สวช. มาหลายปี จึงมีความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานของภาครัฐ และเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ แล้ว พบว่า สวช. มีการดำเนินงานได้ดีกว่า ดังนั้นจึงไม่ได้คาดหวังในประเด็นนี้มาก

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงการทำงานของเจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ เช่น การอธิบายข้อมูล ความเป็นมิตร และความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น พบว่า ไม่มีประเด็นใดเลยที่ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยสาเหตุเกิดจากเจ้าหน้าที่ของ สวช. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เอาใส่ใจในการให้บริการ ทั้งการอำนวยความสะดวก ให้ความร่วมมือในการประสานงานทั้งหน่วยงานภายนอกและภายใน สวช. และมีการอธิบายขั้นตอนและกระบวนการในการทำงานเป็นอย่างดี นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังมีจิตบริการ (Service mind) ในระดับสูง ไม่ว่าจะเป็นความเต็มใจให้บริการ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ เป็นมิตร และพร้อมให้คำแนะนำแก่ผู้รับทุนเป็นอย่างดี

แผนภาพที่ 5.18 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อของกลุ่มผู้รับทุนต่อการดำเนินงานของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ



การวิเคราะห์จตุภาค (quadrant) ตามประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สวช. ในประเด็นต่างๆ โดยพิจารณาปัจจัยสองด้านคือ

1. ความคาดหวังของผู้รับทุน (Expectation)

พิจารณาว่าผู้รับทุนมีระดับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมาอย่างน้อยเพียงใด

2. ความพึงพอใจของผู้รับทุน (Satisfaction)

พิจารณาว่าผู้รับทุนมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมาอย่างน้อยเพียงใด

การนำปัจจัยทั้ง 2 ด้านมาใช้ในการวิเคราะห์ทำให้แบ่งภารกิจออกเป็นกลุ่มที่แตกต่างกัน 4 กลุ่มตามจตุภาค (quadrant) มีรายละเอียด ดังนี้

จตุภาคที่ 1 (Q1 : HH) คือภารกิจที่มีความคาดหวังของผู้รับทุนสูง (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 (อยู่ในจตุภาคที่ 1 (Q1 : HH)) ซึ่งควรรักษามาตรฐานการบริการเอาไว้เป็นหลัก

อย่างไรก็ตาม ในบางประเด็นหากมีการเพิ่มระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น หรือเปลี่ยนจากระดับต่ำกว่าความคาดหวังให้เทียบเท่าหรือสูงกว่าระดับความคาดหวัง จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างบริการได้อย่างน่าประทับใจมากขึ้น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

จากผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน การดำเนินงานของ สวช. ผู้ให้สัมภาษณ์พบว่า สวช. มีกระบวนการดำเนินงานที่มีความสะดวก มีขั้นตอนการดำเนินงานที่รวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับทุนเป็นอย่างดี ในด้านการจัดเตรียมเอกสาร พบว่า ไม่มีความยุ่งยาก หรือล่าช้า ถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีกระบวนการทำงานที่ดีเมื่อเทียบกับหน่วยงานราชการอื่นๆ ส่งผลให้สามารถดำเนินงานไปได้ด้วยดี

อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนพบปัญหาขั้นตอนการดำเนินงานและการทำสัญญา ว่ายังมีบางขั้นตอนที่มีความยุ่งยาก มีความล่าช้าของเอกสารและขั้นตอนการดำเนินงาน ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเข้าใจว่าปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากเงื่อนไข กฎระเบียบและข้อกำหนดของหน่วยงานราชการ โดยถึงแม้ว่าจะมีปัญหาในการดำเนินงานบางขั้นตอน แต่ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าสามารถยอมรับได้ ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ หรือการทำงานในภาพรวมแต่อย่างใด

ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน การดำเนินงานของ สวช. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้น ดังนี้

- สวช. ควรมีวิธีการดำเนินงานที่มีความชัดเจน ในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานเพื่อป้องกันการสับสนในด้านเอกสาร และขั้นตอนต่างๆ รวมไปถึงมีกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน และถูกต้องตามเวลาที่กำหนด
- สำหรับการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนนั้น สวช. ควรให้มีการร่วมมือ และพูดคุยกันระหว่าง สวช. และผู้รับทุนให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ชัดเจน และเข้าใจแนวทางการทำงานในทิศทางเดียวกัน

การเบิกจ่ายเงิน

จากผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็นด้านการเบิกจ่ายเงิน ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วน เห็นว่า สวช. ยังคงมีปัญหาด้านการเบิกจ่ายงบประมาณที่มีความล่าช้า ต้องคอยติดตาม อีกทั้งในขั้นตอนการเบิกจ่ายนั้น มีเอกสารทางบัญชีและข้อกฏระเบียบการเบิกจ่ายของหน่วยงานภาครัฐมีความยุ่งยาก ไม่สะดวก ไม่ยืดหยุ่น ทำให้ได้รับเงินไม่เป็นไปตามการดำเนินงานโครงการ และไม่เป็นไปตามแผนการที่วางไว้ในการใช้จ่ายงบประมาณตามเวลาที่กำหนด ส่งผลให้ในบางครั้งที่การดำเนินโครงการไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้

อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่ากระบวนการเบิกจ่ายของ สวช. ถึงแม้จะมีขั้นตอนและเอกสารที่ต้องจัดเตรียมอยู่บ้าง แต่ไม่ส่งผลต่อการดำเนินโครงการในภาพรวม อีกทั้งเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานราชการอื่นๆ แล้ว การเบิกจ่ายของ สวช. ถือว่าอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ เป็นไปตามที่กำหนด และสามารถดำเนินงานโครงการได้อย่างต่อเนื่อง

บุคลากร

จากผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็นด้านบุคลากร ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า เจ้าหน้าที่ของ สวช. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เอาใจใส่ในการให้บริการ ทั้งการอำนวยความสะดวก ให้ความร่วมมือในการประสานงานทั้งหน่วยงานภายนอกและภายใน สวช. และมีการอธิบายขั้นตอนและกระบวนการในการทำงาน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังมีจิตบริการ (Service mind) ในระดับสูง ทั้งความเต็มใจให้บริการ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ เป็นมิตร และพร้อมให้คำแนะนำแก่ผู้รับทุนเป็นอย่างดี

ความคาดหวังต่อสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีน

จากผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็นด้านความคาดหวังต่อ สวช. ในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีน มีรายละเอียด ดังนี้

- ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมีความต้องการให้ สวช. มีการวางแผน และกำหนดนโยบายการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาทางด้านวัคซีนของประเทศให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันได้ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้มีแนวทางการพัฒนาวัคซีนของประเทศที่ชัดเจน ไม่เกิดการกระจัดกระจาย และมีการสนับสนุนการวิจัยที่ต่อเนื่อง
- ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมีความต้องการให้ สวช. มีการกำหนดแผนงานและงบประมาณเพื่อการส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและการผลิตวัคซีนในแต่ละปีให้ชัดเจน มีการเพิ่มงบประมาณการวิจัยพัฒนา และให้ทุนมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาทางด้านวัคซีนของหน่วยงานวิจัย และของประเทศให้มากขึ้น
- ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมีความต้องการให้ สวช. ผลักดันโครงการวิจัยต่างๆ รวมไปถึงมีการผลักดันงานวิจัยที่ทำในปัจจุบันให้สามารถนำมาใช้ในประเทศได้อย่างทันที่ ทั้งนี้เนื่องจากหากขาดการผลักดันที่จริงจังแล้ว เมื่อเวลาผ่านไป งานวิจัยบางอย่างอาจจะไม่สามารถใช้กับสถานการณ์ปัจจุบันได้ เพราะสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะองค์ความรู้เรื่องการวิจัยและพัฒนาวัคซีน และการเกิดโรคระบาดต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
- ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมีความต้องการให้ สวช. เพิ่มบทบาทเป็นศูนย์กลางข้อมูลการดำเนินงานด้านวัคซีนในด้านต่างๆ ของประเทศ เช่น จัดสรรงบประมาณด้านการศึกษาวิจัยพัฒนา และการผลิตวัคซีน รวมถึงจัดเก็บ และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานการดำเนินงานด้านวัคซีนต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

1. ข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของ สวช.

จากผลการสำรวจกลุ่มผู้รับทุน พบว่า การดำเนินงานของ สวช. ยังคงมีข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. แม้ว่ากลุ่มผู้รับทุนมีความพึงพอใจในด้านของนโยบาย/เป้าหมายในการสนับสนุนทุกวิจัยของ สวช. ในระดับมาก แต่มีความคาดหวังสูงกว่าที่ สวช. ดำเนินการอยู่มาก โดยส่วนหนึ่งให้ความเห็นว่า สวช. ควรมีการสร้างความสำเร็จในด้านการขับเคลื่อนให้หน่วยงานต่างๆ ในตลอดวงจรของวัคซีน มีการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน มีการจัดลำดับก่อนหลังในการพัฒนา สนับสนุนที่ชัดเจน มีอำนาจสูงขึ้นไปในการผลักดันการพัฒนา การผลิต และโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไปตามที่มุ่งหวัง

2. จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มผู้รับทุนบางส่วนมีความต้องการให้ สวช. เพิ่มงบประมาณในการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาทางด้านวัคซีนให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในการวิจัยเกี่ยวกับวัคซีนอื่นๆ นอกเหนือจากวัคซีนโรคโควิด 19 นอกจากนี้ยังมีความต้องการให้ สวช. สนับสนุนงบประมาณในโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ประกอบกับรูปแบบการจัดทำงบประมาณเป็นรูปแบบการขอแบบปีต่อปี ดังนั้น สวช. จึงไม่สามารถรับประกันได้ว่าในปีต่อไป จะมีงบประมาณเพียงพอต่อการสนับสนุนโครงการต่างๆ หรือไม่

3. มีกลุ่มผู้รับทุนบางส่วนให้ข้อสังเกตว่าการดำเนินงานของ สวช. โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการเบิกจ่าย ยังมีความล่าช้าในบางครั้ง ส่งผลให้ผู้รับทุนต้องสำรองเงินออกไปก่อน หรือส่งผลต่อแผน การดำเนินงานในอนาคต สาเหตุเกิดจากระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างของ สวช. ยังคงอิงกับกฎระเบียบของหน่วยงานราชการซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อน ไม่มีความคล่องตัว

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษา สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้ ดังนี้

1. สวช. ควรมีการกำหนดนโยบายโดยใช้ผลการศึกษามาช่วยในการจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน ในการสนับสนุนทุน เพื่อให้ทราบลำดับความสำคัญก่อนหลัง ทำให้เกิดความชัดเจนในด้านนโยบายมากขึ้น

2. สวช. อาจพิจารณาการหาทางระดมทุน จัดหาทุนจากแหล่งต่างๆ นอกเหนือจากรายได้จากการสนับสนุนจากรัฐบาลที่มีมาแต่เดิม มีวิธีการหลากหลายในการบริหารจัดการ จะทำให้มีความเป็นไปได้สูงขึ้นในการผลักดัน ขับเคลื่อน สนับสนุน ให้วงจรด้านวัคซีนสามารถพัฒนาได้ในทิศทางที่ต้องการมากขึ้น

3. แม้ว่าจะมีผู้รับทุนจำนวนมากที่มีความพอใจต่อกระบวนการดำเนินการของ สวช. แต่ยังคงมีผู้รับทุนบางส่วน ที่ยังคงมีความสับสนในเอกสาร กรอบระยะเวลา ข้อกำหนดต่างๆ รวมทั้งในด้านการเบิกจ่ายเงิน ซึ่งยังมีบางครั้งที่มีความล่าช้าด้านเอกสาร กฎระเบียบไม่ยืดหยุ่น เช่นกัน

ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งเกิดจากการขาดความเข้าใจ ไม่คุ้นเคยกับการดำเนินงาน หรือมีประเด็นด้านการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน สวช. จึงอาจรวบรวมประเด็นที่มักพบบ่อยหรือมีปัญหา มาจัดเป็นข้อชี้แจง หรือรวบรวมคำตอบ (FAQ) เพื่อทำการสื่อสาร และให้ความกระจ่างในประเด็นที่ผิดพลาดบ่อยมากขึ้น

การที่ สวช. เป็นองค์กรมหาชน จึงควรมีอิสระในการกำหนดระเบียบ ขั้นตอนดำเนินงานมากกว่าหน่วยราชการ โดยอาจพิจารณาปรับปรุงหรือตัดกระบวนการทำงานบางอย่าง เช่น ขั้นตอนการประสานงาน เอกสารต่างๆ เพื่อให้การทำงานคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

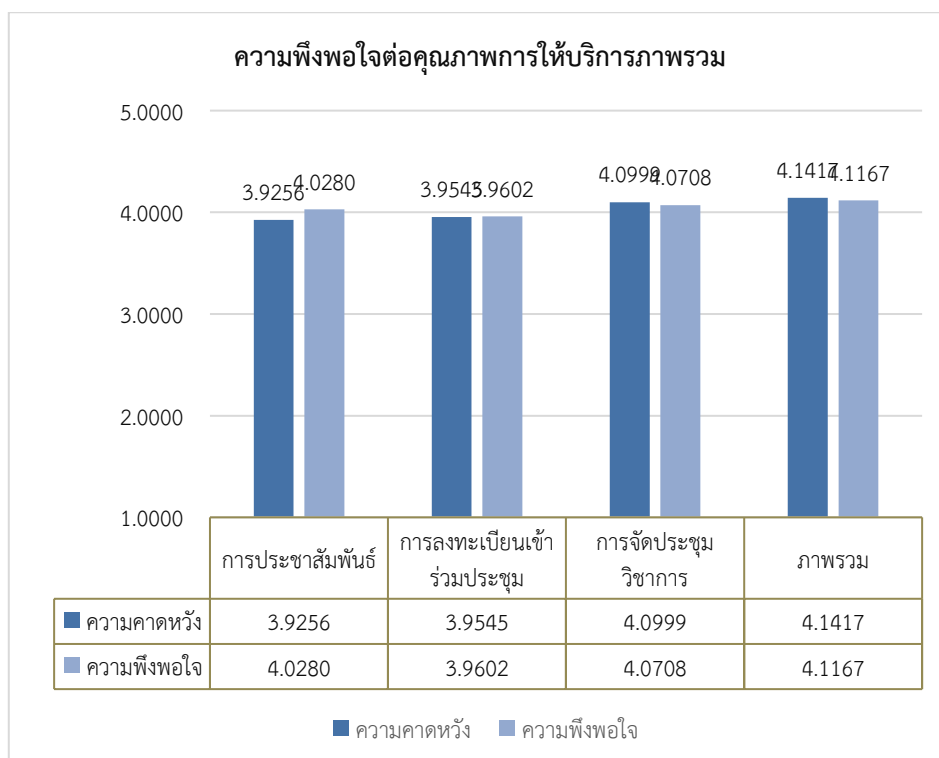
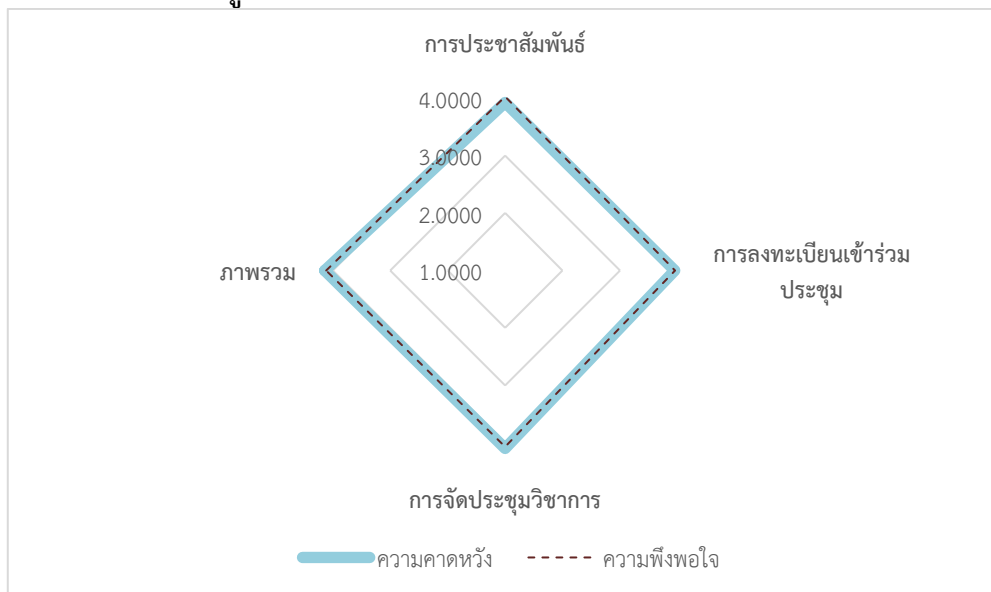
4. สวช. ควรมีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางข้อมูลการดำเนินงาน การจัดสรรงบประมาณด้านวัคซีน การจัดการข้อมูล เผยแพร่ข้อมูลต่างๆ เพื่อให้การวิจัยและพัฒนาเป็นทิศทางเดียวกันทั้งประเทศในอนาคต

5.2.2 กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 10

สรุปผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการ วัคซีนแห่งชาติ

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังและความพึงพอใจกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ
ครั้งที่ 10 ที่ผ่านมา โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 ราย ผลการสำรวจเป็นดังนี้

แผนภาพที่ 5.19 และ 5.20 สรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจ
ของผู้เข้าร่วมงานประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 10



ตารางที่ 5.3 สรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมงานประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 10

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ	การแปลผล (ภาพรวม)
การประชาสัมพันธ์	4.0280	พึงพอใจมาก
การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม	3.9602	พึงพอใจมาก
การจัดประชุมวิชาการ	4.0708	พึงพอใจมาก
ภาพรวม	4.1167	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.0439	พึงพอใจมาก

หัวข้อประเมิน	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	ความแตกต่าง (ร้อยละ)
การประชาสัมพันธ์	3.9256	4.0280	0.1024	2.61%
การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม	3.9545	3.9602	0.0056	0.14%
การจัดประชุมวิชาการ	4.0999	4.0708	-0.0292	-0.71%
ภาพรวม	4.1417	4.1167	-0.0250	-0.60%
ค่าเฉลี่ย	4.0304	4.0439	0.0135	0.36%

หมายเหตุ สูตรการคำนวณร้อยละความแตกต่าง = (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง) / ความพึงพอใจ × 100
โดยความแตกต่างที่เป็นค่าบวก แสดงถึงระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง
ส่วนความแตกต่างที่เป็นค่าลบ แสดงถึงระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ

จากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 10 ในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานของ สวช. พบว่า มีระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับพึงพอใจมาก และส่วนใหญ่อยู่ในระดับใกล้เคียงกับความคาดหวัง โดยในหัวข้อหลักพบว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 3.9256 คะแนน และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.0280 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.1024 คะแนน) การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 3.9545 คะแนน และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.9602 คะแนน (มีส่วนต่าง 0.0056 คะแนน)

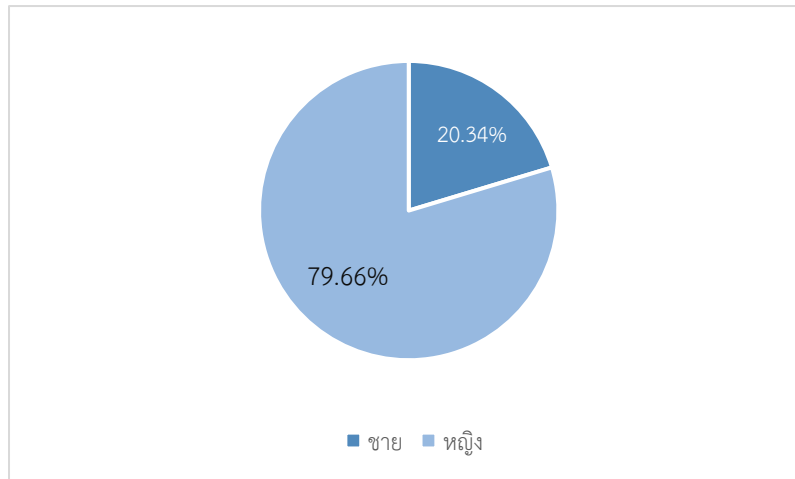
ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ประกอบด้วย การจัดประชุมวิชาการ มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.0999 คะแนน และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.0708 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.0292 คะแนน)

ส่วนภาพรวมการจัดงาน มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.1417 คะแนน และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.1167 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.0250 คะแนน) ตามลำดับ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

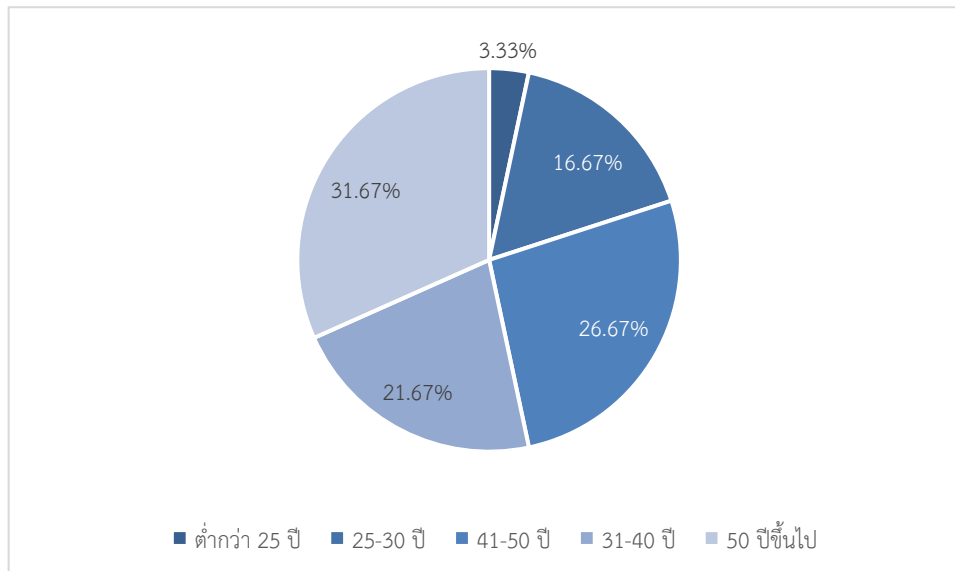
การรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นต่อการจัดงานประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 10 ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติในช่วงปี 2565 ที่ผ่านมา ระหว่างวันที่ 16-18 มีนาคม 2565 จากกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจทั้งหมด 60 ราย สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

แผนภาพที่ 5.21 ร้อยละของเพศ



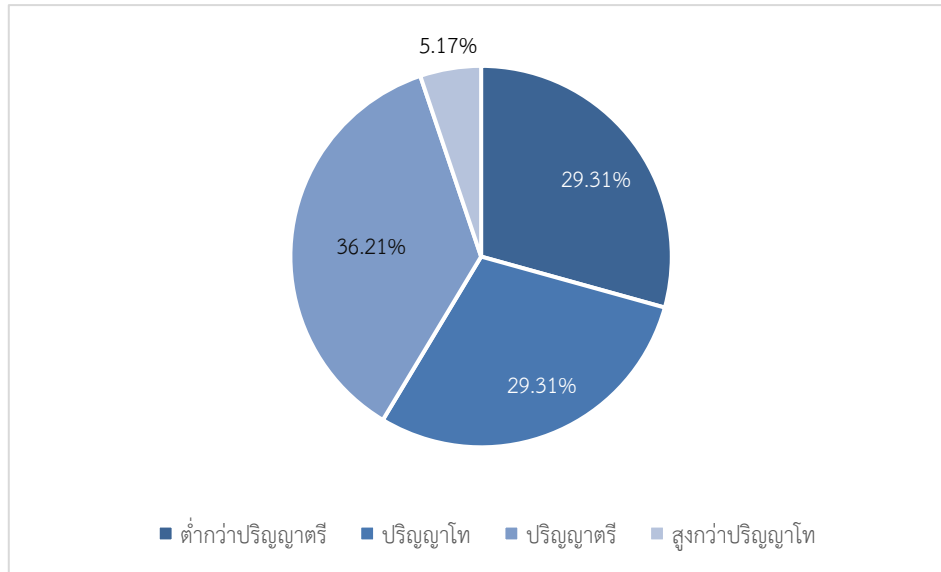
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 79.66 เป็นเพศชาย 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.34 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 5.22 ร้อยละของอายุ



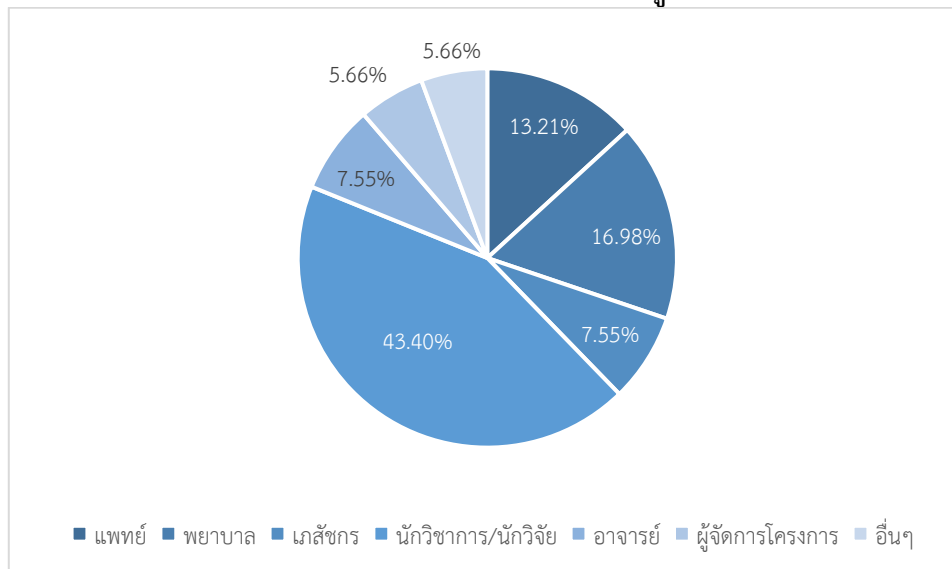
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ที่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 อายุ 25-30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 5.23 ร้อยละของระดับการศึกษา



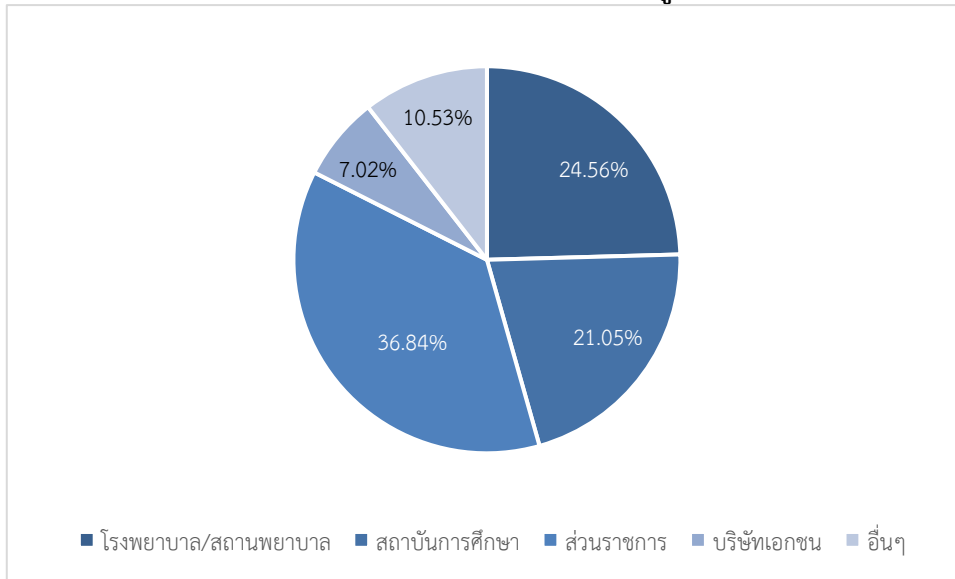
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 36.21 รองลงมาคือระดับปริญญาโทและต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 29.31 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.17

แผนภาพที่ 5.24 ร้อยละของตำแหน่งของผู้เข้าร่วมงาน



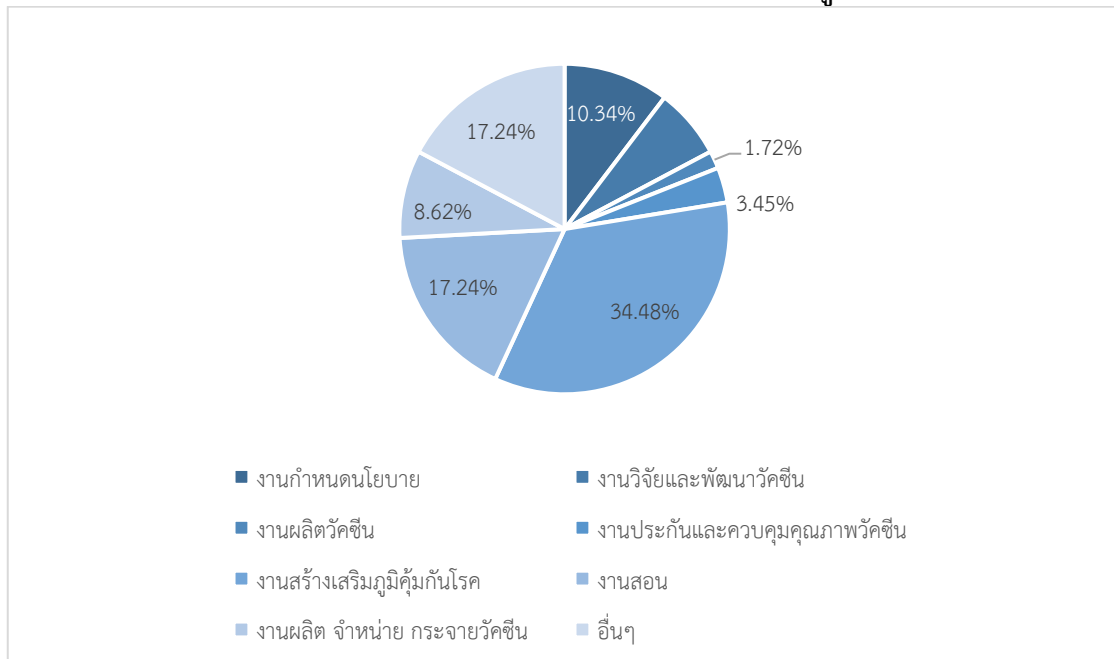
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานนักวิชาการ/นักวิจัย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 รองลงมาพยาบาล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98 และตำแหน่งแพทย์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.21 ส่วนตำแหน่งงานเภสัชกร และอาจารย์ จำนวนตำแหน่งงานละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 ตำแหน่งผู้จัดการโครงการ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66 และตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66

แผนภาพที่ 5.25 ร้อยละของหน่วยงานของผู้เข้าร่วมงาน



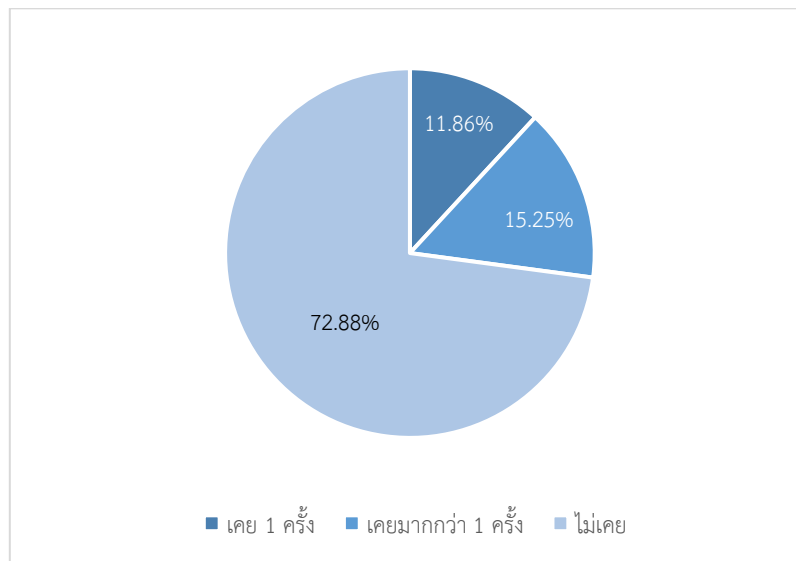
หน่วยงานของผู้เข้าร่วมงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นส่วนราชการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมา โรงพยาบาล/สถานพยาบาล จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24.56 และสถาบันการศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 บริษัทเอกชน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.02 และหน่วยงานอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 5.26 ร้อยละของลักษณะงานที่รับผิดชอบของผู้เข้าร่วมงาน



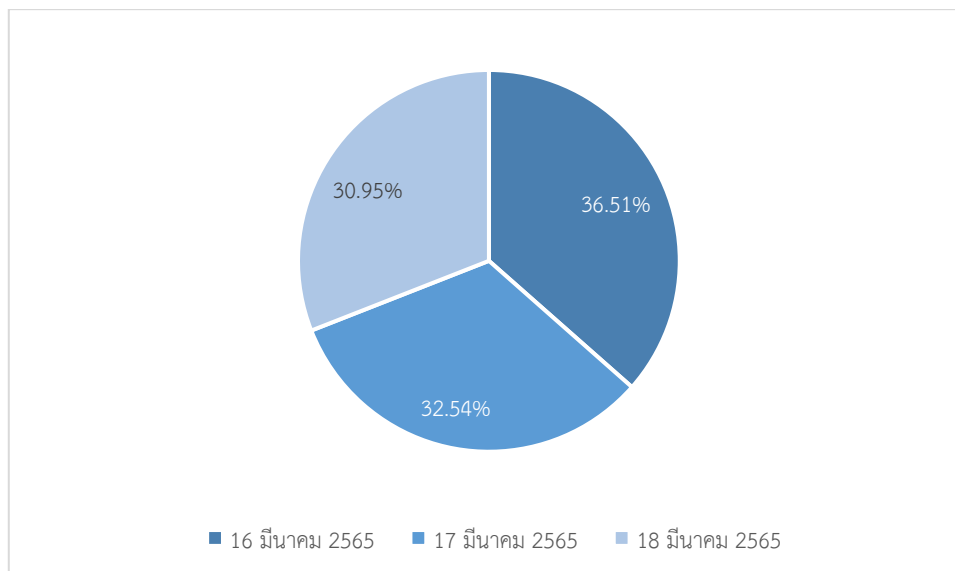
ลักษณะงานที่รับผิดชอบของผู้ร่วมงาน สัดส่วนที่มากที่สุดคืองานสร้างภูมิคุ้มกันโรค จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 34.48 รองลงมาคือ งานด้านการสอน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.24 งานกำหนดนโยบาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 งานผลิต จำหน่าย กระจายวัคซีน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.62 ต่อด้วยงานประกัน และควบคุมคุณภาพวัคซีน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 และงานผลิต วัคซีน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.72 นอกจากนั้นมียางลักษณะอื่นๆ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.24

แผนภาพที่ 5.27 ร้อยละของประวัติการเข้าร่วมงาน



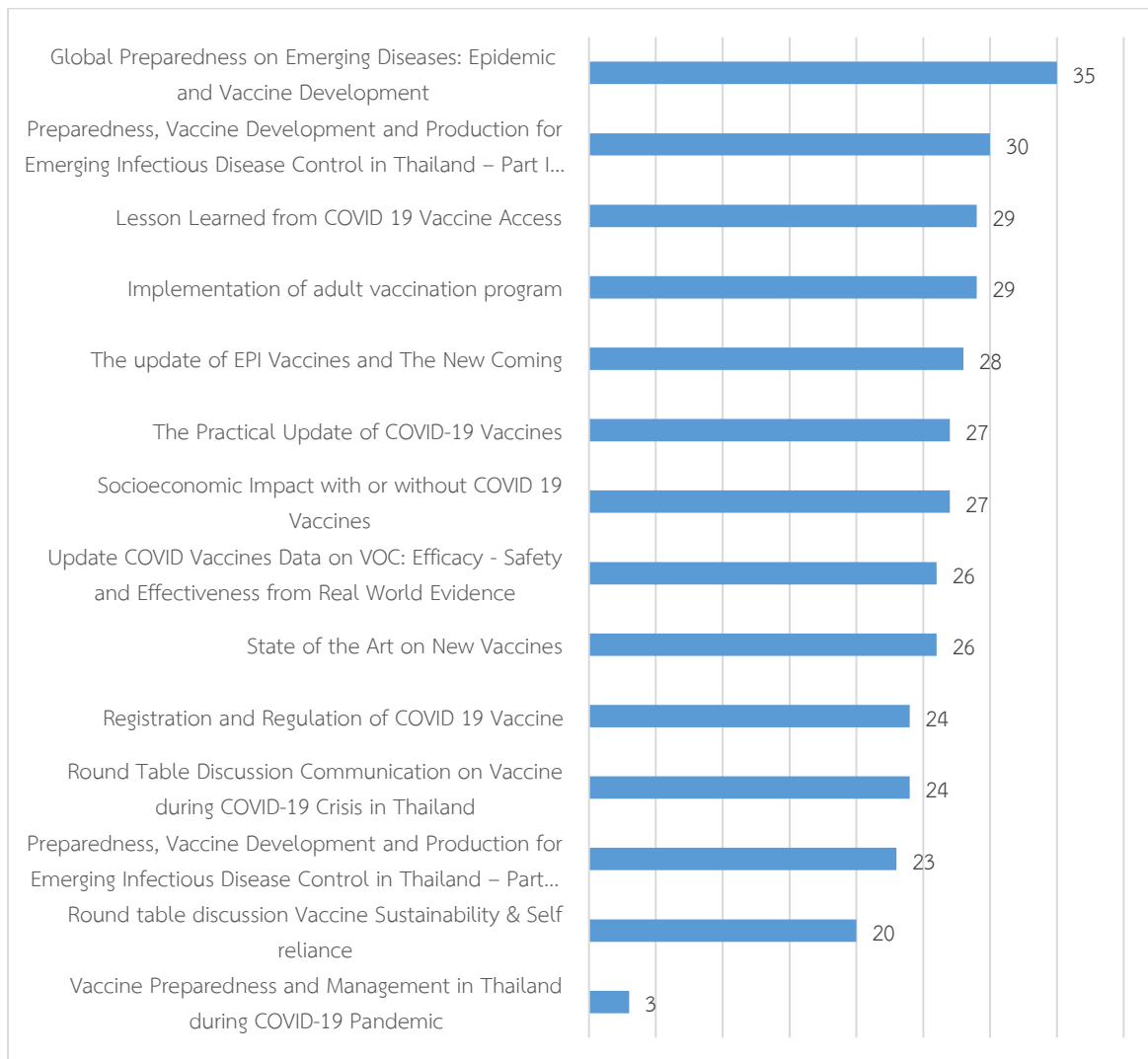
ประวัติของการร่วมงานประชุม ส่วนใหญ่ไม่เคยร่วมงาน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 72.88 รองลงมาเคยมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และเคยร่วมงาน 1 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.86

แผนภาพที่ 5.28 ร้อยละของวันที่เข้าร่วมงาน



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าร่วมงานวันที่ 16 มีนาคม 2565 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 36.51 รองลงมาวันที่ 17 มีนาคม 2565 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.54 และวันที่ 18 มีนาคม 2565 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.95

แผนภาพที่ 5.29 หัวข้อที่เข้าร่วม

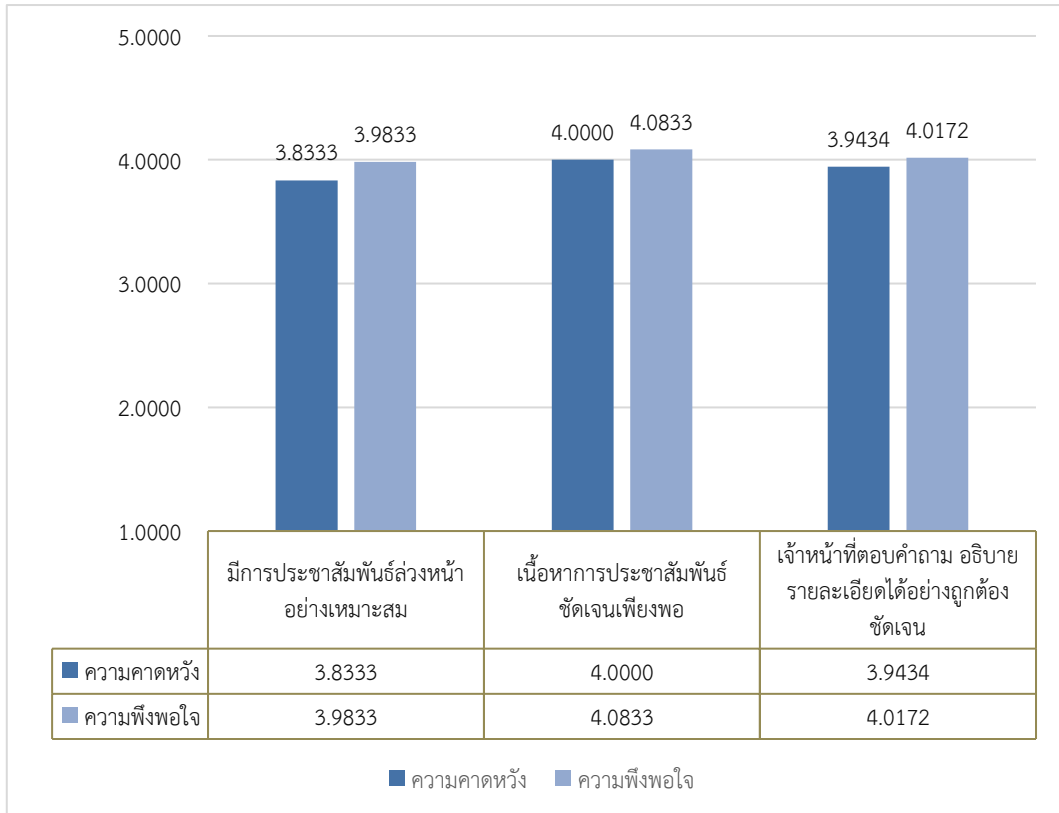


หัวข้อที่มีผู้เข้าร่วมมากที่สุด 3 อันดับแรกเป็นดังนี้

- Global Preparedness on Emerging Diseases: Epidemic and Vaccine Development มีผู้เข้าร่วมมากที่สุด จำนวน 35 ราย
- รองลงมาคือหัวข้อ Preparedness, Vaccine Development and Production for Emerging Infectious Disease Control in Thailand – Part I (Team Thailand) จำนวน 30 ราย
- หัวข้อ Lesson Learned from COVID 19 Vaccine Access และหัวข้อ Implementation of adult vaccination program มีผู้ให้ความสนใจเข้าร่วมเท่ากันจำนวน 29 ราย ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติ ครั้งที่ 10
ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ**

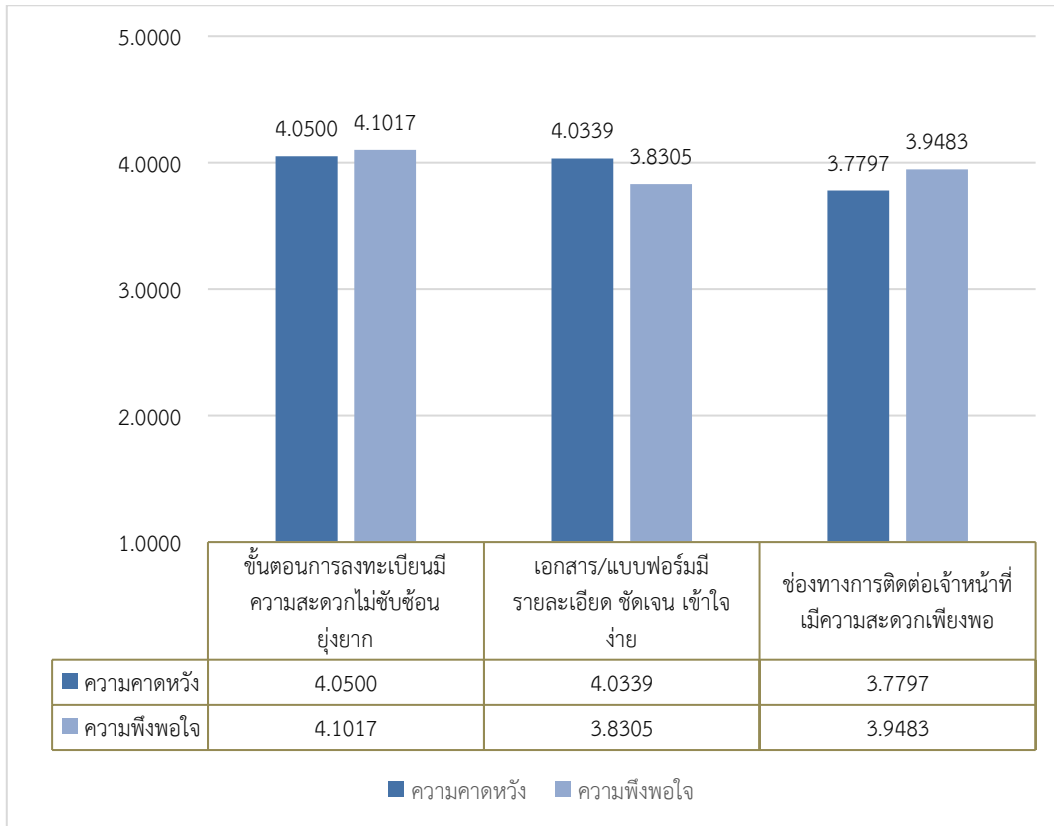
แผนภาพที่ 5.30 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ของการประชุมฯ



จากการสำรวจผู้เข้าร่วมประชุม พบว่า ผู้เข้าร่วมงานมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง และพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกหัวข้อ โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.0833 และมีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.0000 (ระดับความแตกต่าง 0.0833 คะแนน) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตอบคำถาม อธิบายรายละเอียดได้อย่างถูกต้องชัดเจน ระดับความพึงพอใจ 4.0172 และมีคะแนนความคาดหวัง 3.9434 (ระดับความแตกต่าง 0.0738 คะแนน) ส่วนด้านของการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าอย่างเหมาะสม ระดับความพึงพอใจ 3.9833 คะแนน ระดับคะแนนความคาดหวัง 3.8333 (ระดับความแตกต่าง 0.1500 คะแนน)

โดยสรุปผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก สามารถดำเนินการได้ใกล้เคียงความคาดหวังในทุกด้าน

แผนภาพที่ 5.31 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม



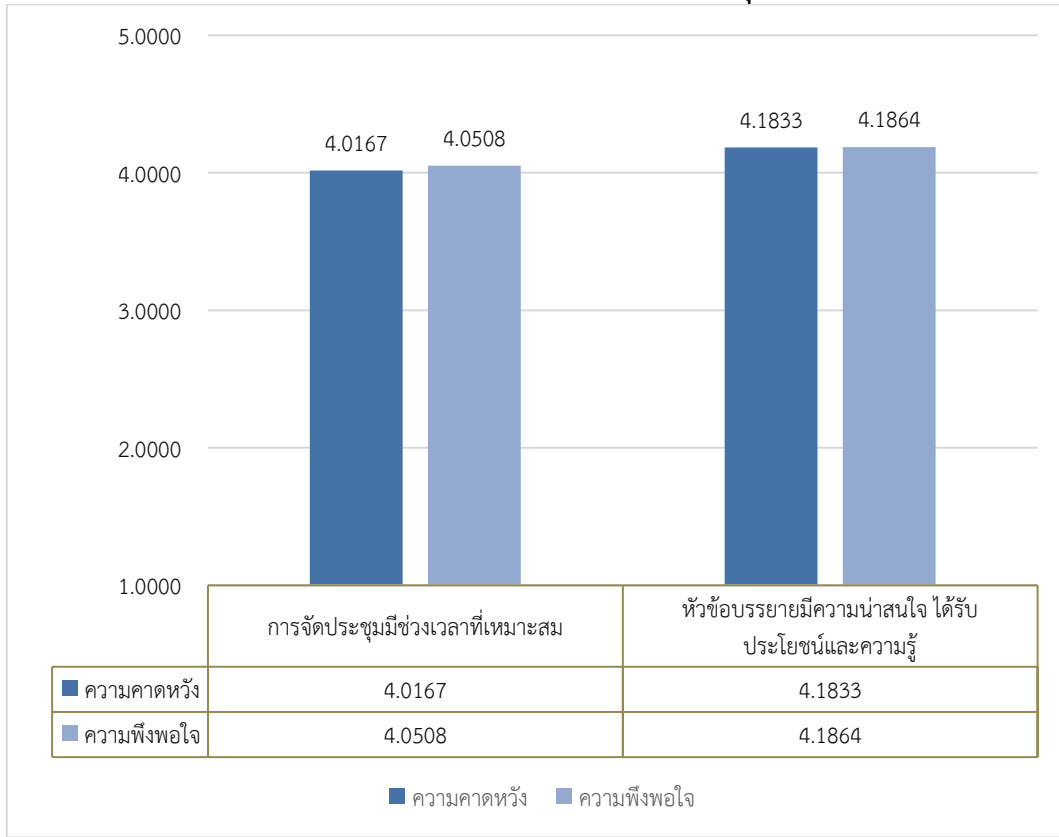
จากการสอบถามผู้เข้าร่วมประชุม สามารถแบ่งกลุ่มคะแนนออกเป็นทั้งหมด 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง และกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

โดยกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ประกอบด้วย ขั้นตอนการลงทะเบียนมีความสะดวกไม่ซับซ้อนยุ่งยาก มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.1017 และมีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.0500 (ระดับความแตกต่าง 0.0517 คะแนน) รองลงมาคือ ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการลงทะเบียน มีความสะดวกเพียงพอ มีคะแนนความพึงพอใจ 3.9483 และมีคะแนนความคาดหวัง 3.7797 (ระดับความแตกต่าง 0.1686 คะแนน)

ในส่วนของกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังประกอบด้วย เอกสาร/แบบฟอร์มมีรายละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่ายมีคะแนนความพึงพอใจ 3.8305 และมีคะแนนความคาดหวัง 4.0339 (ระดับความแตกต่าง -0.2034 คะแนน)

ทั้งนี้ เมื่อสอบถามถึงข้อข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ และการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมบางส่วนให้ข้อคิดเห็นว่า การประชาสัมพันธ์สามารถทำได้ดี และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มาก อย่างไรก็ตาม มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนหนึ่งให้ความเห็นว่าขั้นตอนการลงทะเบียนควรทำให้มีกระบวนการที่ง่ายกว่านี้

แผนภาพที่ 5.32 ความพึงพอใจต่อการจัดประชุมวิชาการ

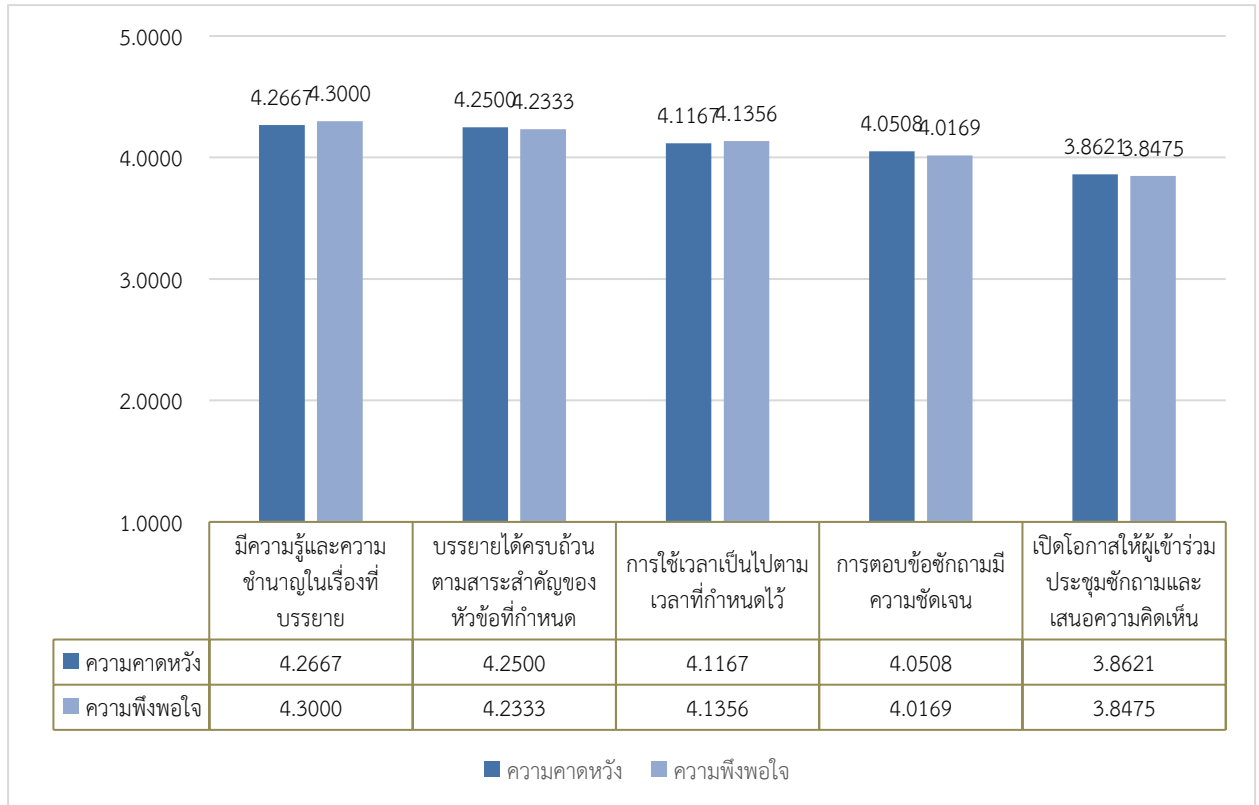


จากการสำรวจผู้เข้าร่วมประชุม พบว่า ผู้เข้าร่วมงานมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการประชุมอยู่ในระดับสูง โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ หัวข้อบรรยายมีความน่าสนใจ ได้รับประโยชน์ และความรู้ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.1864 และมีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.1833 (ระดับความแตกต่าง 0.0031 คะแนน) รองลงมาคือ การจัดประชุมมีช่วงเวลาที่เหมาะสม คะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.0508 และคะแนนความคาดหวังที่ 4.0167 (ระดับความแตกต่าง 0.0342)

กล่าวโดยรวม ผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ที่พึงพอใจมาก ดำเนินการได้ใกล้เคียงความคาดหวังในทุกด้าน

ทั้งนี้ เมื่อสอบถามถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเนื้อหาหัวข้อการบรรยาย ผู้เข้าร่วมงานบางส่วน เห็นว่า หัวข้อที่น่าสนใจมีความน่าสนใจ สามารถนำไปใช้ได้ในการกำกับติดตามคุณภาพงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค อย่างไรก็ตาม เนื่องด้วยเนื้อหาและหัวข้อมีความหลากหลาย ดังนั้นจึงต้องการให้มีการแจกเอกสาร (ผ่านออนไลน์) ก่อนการประชุม เพื่อความสะดวกการติดตามเนื้อหา นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมการประชุมบางส่วนยังเห็นว่า ควรมีหัวข้อที่มีส่วนร่วมของภาคประชาชนเพื่อสร้างการรับรู้ และความเข้าใจในภาคประชาชนด้วย

แผนภาพที่ 5.33 ความพึงพอใจต่อวิทยากร



จากการสอบถามผู้เข้าร่วมประชุม สามารถแบ่งกลุ่มคะแนนออกเป็นทั้งหมด 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง และกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

โดยกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ประกอบด้วย มีความรู้ และความชำนาญในเรื่องที่บรรยาย มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.3000 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.2667 (ระดับความแตกต่าง 0.0333) รองลงมาคือ การใช้เวลาเป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.1356 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.1167 (ระดับความแตกต่าง 0.0189)

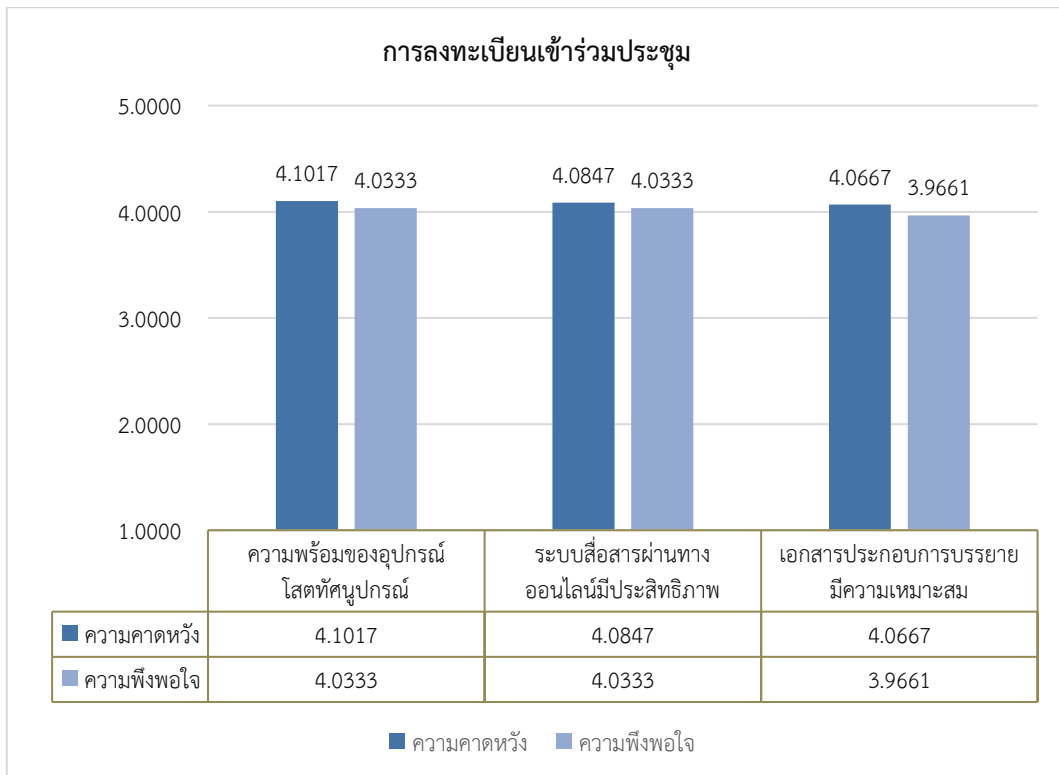
ในส่วนของกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ประกอบด้วย การบรรยายได้ครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.2333 และคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.2500 (ระดับความแตกต่าง -0.0167) รองลงมาคือ การตอบข้อซักถามมีความชัดเจน มีคะแนนความพึงพอใจ 4.0169 และมีคะแนนความคาดหวัง 4.0508 (ระดับคะแนนความแตกต่าง -0.0339) และการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมซักถาม และเสนอความคิดเห็น มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 3.8475 และคะแนนความคาดหวัง 3.8621 (ระดับความแตกต่าง -0.0146)

ในหัวข้อเกี่ยวกับวิทยากรพบว่า มีหัวข้อที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดสองหัวข้อคือ ความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยาย และการบรรยายได้ครบถ้วนตามสาระสำคัญ

เมื่อเทียบกับระดับความคาดหวังพบว่า ระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกับความคาดหวังในทุกด้าน

ทั้งนี้ เมื่อสอบถามถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงวิทยาการ ผู้เข้าร่วมงานบางส่วน เห็นว่า วิทยาการที่นำเสนอในที่ประชุมสามารถดำเนินงานได้ดี มีการอธิบายที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม มีผู้เข้าร่วมงานบางส่วนเสนอแนะว่า วิทยาการควรมีการเพิ่มเวลาตอบคำถามให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถซักถามข้อสงสัยต่อเนื้อหาได้อย่างครบถ้วน

แผนภาพที่ 5.34 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

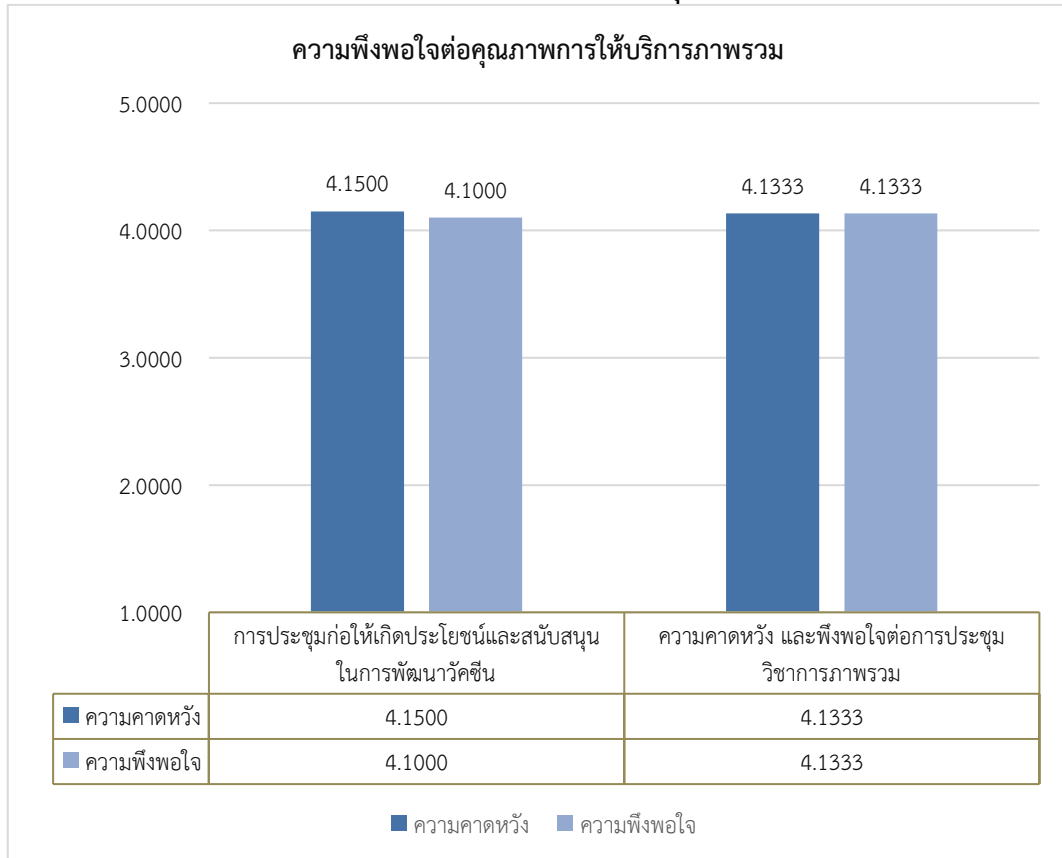


จากการสำรวจผู้เข้าร่วมประชุม พบว่า ผู้เข้าร่วมงานมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการประชุมอยู่ในระดับสูง แต่ทั้งหมดล้วนมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ระบบสื่อสารออนไลน์มีประสิทธิภาพ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.0333 และมีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.0847 (ระดับความแตกต่าง -0.0514 คะแนน) และความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ มีคะแนนความพึงพอใจ 4.0333 และคะแนนความคาดหวัง 4.1017 (ระดับคะแนนความแตกต่าง -0.0684) รองลงมาคือ เอกสารประกอบการบรรยายมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ที่ 3.9661 และมีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.0667 (ระดับความแตกต่าง -0.1006)

ทั้งนี้ เมื่อสอบถามถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เข้าร่วมงานบางส่วน เห็นว่า มีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างครบถ้วน อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมงานบางส่วนเสนอแนะว่า สวช. ควรมีการจัดส่งเอกสาร หรือแนวลิงค์ดาวน์โหลดเอกสารให้กับผู้เข้าร่วมงานก่อนการบรรยาย เพื่อให้สามารถบันทึก และติดตามเนื้อหาได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ ยังมีผู้เข้าร่วมประชุมบางส่วนเห็นว่าควรมีการเผยแพร่ไฟล์บันทึกการบรรยายเพื่อที่จะได้นำไปใช้ประโยชน์ หรือศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

ในภาพรวมพบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีค่าใกล้เคียงกับความคาดหวังในทุกด้าน

แผนภาพที่ 5.35 ความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม



เมื่อสอบถามถึง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม พบว่า ผู้เข้าร่วมงานมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการประชุมวิชาการในภาพรวมเท่ากันที่ 4.1333 คะแนน (ไม่มีระดับความแตกต่างระหว่างคะแนน)

ในขณะเดียวกัน ผู้เข้าร่วมงานมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่อประเด็นการประชุมก่อให้เกิดประโยชน์และสนับสนุนในการพัฒนาวัคซีนที่ 4.1000 คะแนน และมีคะแนนความคาดหวังที่ 4.1500 คะแนน (ระดับความแตกต่าง -0.0500)

ในภาพรวมพบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และใกล้เคียงกับความคาดหวัง

ตารางที่ 5.4 ระดับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจทุกหัวข้อ

ประเด็น	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	ร้อยละความแตกต่าง
การประชาสัมพันธ์				
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดประชุมให้ทราบล่วงหน้าอย่างเหมาะสม	3.8333	3.9833	0.1500	3.77%
2. เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดประชุม ระยะเวลาการจัด หัวข้อการประชุม เป็นต้น	4.0000	4.0833	0.0833	2.04%
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม อธิบายรายละเอียดได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตรงความต้องการ (กรณีสอบถามเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่)	3.9434	4.0172	0.0738	1.84%
ค่าเฉลี่ย	3.9256	4.0280	0.1024	2.54%
การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม				
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
4. ขั้นตอนการลงทะเบียนมีความสะดวกไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก	4.0500	4.1017	0.0517	1.26%
5. เอกสาร/แบบฟอร์มมีรายละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.0339	3.8305	-0.2034	-5.31%
6. ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการลงทะเบียน มีความสะดวกเพียงพอ	3.7797	3.9483	0.1686	4.27%
ค่าเฉลี่ย	3.9545	3.9602	0.0056	0.14%
การจัดประชุมวิชาการ				
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
7. การจัดประชุมมีช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ยาวหรือสั้นเกินไป เป็นต้น	4.0167	4.0508	0.0342	0.84%
8. หัวข้อบรรยายมีความน่าสนใจ ได้รับประโยชน์และความรู้	4.1833	4.1864	0.0031	0.07%
ความพึงพอใจต่อวิทยากร				
9. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี	4.2667	4.3000	0.0333	0.78%
10. วิทยากรบรรยายได้ครบถ้วนตามสาระสำคัญของหัวข้อที่กำหนด	4.2500	4.2333	-0.0167	-0.39%
11. การใช้เวลาในการถ่ายทอดความรู้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.1167	4.1356	0.0189	0.46%
12. การตอบข้อซักถามของวิทยากรมีความชัดเจน	4.0508	4.0169	-0.0339	-0.84%
13. วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น	3.8621	3.8475	-0.0146	-0.38%
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
14. ความพร้อมของอุปกรณ์สื่อดิจิทัล	4.1017	4.0333	-0.0684	-1.69%
15. ระบบสื่อสารผ่านทางออนไลน์มีประสิทธิภาพ	4.0847	4.0333	-0.0514	-1.27%
16. เอกสารประกอบการบรรยายมีความเหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมากขึ้น	4.0667	3.9661	-0.1006	-2.54%
ค่าเฉลี่ย	4.0999	4.0708	-0.0292	-0.72%

ประเด็น	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	ร้อยละความแตกต่าง
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม				
17. การประชุมวิชาการก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง/ หน่วยงานและ สนับสนุนในการพัฒนาวัคซีนของประเทศไทย	4.1500	4.1000	-0.0500	-1.22%
18. ความคาดหวังต่อการประชุมวิชาการภาพรวม	4.1333	4.1333	0.0000	0.00%
ค่าเฉลี่ย	4.1417	4.1167	-0.0250	-0.61%
ค่าเฉลี่ยจากทุกหัวข้อ	4.0304	4.0439	0.0135	0.33%

หมายเหตุ สูตรการคำนวณร้อยละความแตกต่าง = (ความพึงพอใจ – ความคาดหวัง) / ความพึงพอใจ × 100
โดยความแตกต่างที่เป็นค่าบวก แสดงถึงระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง
ส่วนความแตกต่างที่เป็นค่าลบ แสดงถึงระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ

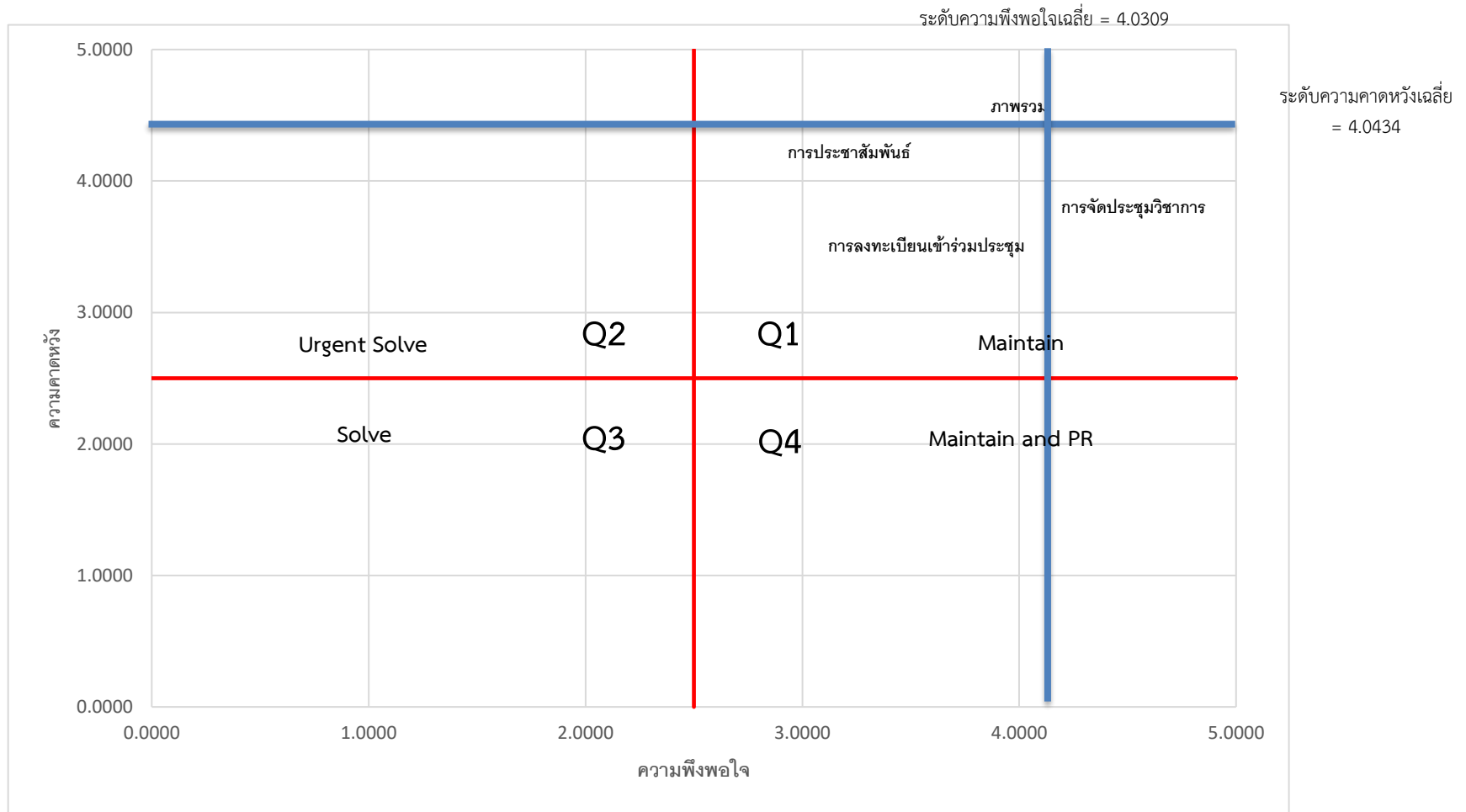
สรุปประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มผู้เข้าร่วมงานประชุม

เมื่อพิจารณาผลความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมงานประชุมวิชาการวัคซีนแห่งชาติครั้งที่ 10 พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมมีระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ไม่มีส่วนต่างระหว่างคะแนนที่มีนัยสำคัญ โดยมีเพียงประเด็นด้านการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมเท่านั้น ที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่า 4.000 โดยสาเหตุเกิดจากปีนี้เป็นครั้งแรกที่มีการจัดประชุมผ่านทางออนไลน์ทั้งหมด ส่งผลให้ผู้เข้าร่วมงานบางรายยังไม่คุ้นเคยกับรูปแบบและวิธีการลงทะเบียน

ในหัวข้อเกี่ยวกับวิทยากรพบว่า มีหัวข้อที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดสองหัวข้อคือ ความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยาย และการบรรยายได้ครบถ้วนตามสาระสำคัญ ซึ่งถือว่ามีระดับคะแนนที่สูงกว่าทุกหัวข้อ และอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ในขณะที่หัวข้ออื่นอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก”

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เข้าร่วมงานบางส่วน เห็นว่า มีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างครบถ้วน อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมงานบางส่วนเสนอแนะว่า สวช. ควรมีการจัดส่งเอกสาร หรือแนวลิงค์ดาวน์โหลดเอกสารให้กับผู้เข้าร่วมงานก่อนการบรรยาย เพื่อให้สามารถบันทึก และติดตามเนื้อหาได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ ยังมีผู้เข้าร่วมประชุมบางส่วนเห็นว่าควรมีการเผยแพร่ไฟล์บันทึกการบรรยายเพื่อที่จะได้นำไปใช้ประโยชน์ หรือศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

แผนภาพที่ 5.36 Quadrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม
ของผู้เข้าร่วมการประชุม



การวิเคราะห์จุดภาค (quadrant) ตามประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สวช. ในประเด็นต่างๆ โดยพิจารณาปัจจัยสองด้านคือ

1. ความคาดหวังภาพรวม (Expectation)

พิจารณาว่ามีระดับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมาอย่างน้อยเพียงใด

2. ความพึงพอใจภาพรวม (Satisfaction)

พิจารณาว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมาอย่างน้อยเพียงใด

การนำปัจจัยทั้ง 2 ด้านมาใช้ในการวิเคราะห์ทำให้แบ่งภารกิจออกเป็นกลุ่มที่แตกต่างกัน 4 กลุ่มตามจุดภาค (quadrant) มีรายละเอียด ดังนี้

จุดภาคที่ 1 (Q1 : HH) คือภารกิจที่มีความคาดหวังภาพรวมสูง (High Expectation) และมีความพึงพอใจภาพรวมสูง (High Satisfaction) ควรมีการรักษามาตรฐานการดำเนินงานให้คงไว้ (Maintain)

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

จุดภาคที่ 3 (Q3 : LL) คือภารกิจที่มีความคาดหวังของภาพรวมต่ำ (Low Expectation) และมีความพึงพอใจของภาพรวม ต่ำ (Low Satisfaction) ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงาน (Solve)

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

จากแผนภาพที่ 5.36 จะเห็นว่าความพึงพอใจภาพรวมการจัดงานประชุมวิชาการฯ พบว่า ไม่มีหัวข้อการสำรวจที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน (Urgent solve) หรือต้องแก้ไข (Solve) กล่าวคือ ผู้เข้าร่วมมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการประชุมวิชาการฯ อยู่ในระดับสูง (ทั้งหมดอยู่ใน จุดภาคที่ 1 (Q1 : HH)) ซึ่งควรรักษามาตรฐานการบริการเอาไว้เป็นหลัก

อย่างไรก็ตาม ในบางประเด็นหากต้องการเพิ่มระดับคะแนนความพึงพอใจให้สูงขึ้น หรือเปลี่ยนจากระดับต่ำกว่าความคาดหวังให้เทียบเท่าหรือสูงกว่าระดับความคาดหวัง จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างบริการได้อย่างน่าประทับใจมากขึ้น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการจัดประชุมวิชาการครั้งต่อไปอย่างไร

จากการสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง/หรือพัฒนารูปแบบในการจัดประชุมวิชาการครั้งต่อไป ผู้เข้าร่วมงานเสนอแนะว่า สวช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกสาขาอาชีพ โดยเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านราชวิทยาลัย/วิทยาลัย หรือหน่วยงานการศึกษาต่างๆ นอกจากนี้ ในด้านเอกสาร ผู้เข้าร่วมเสนอแนะว่าควรมีการเปิดให้ดาวน์โหลดเอกสารก่อนการประชุม เพื่อความสะดวกในการบันทึก และติดตามเนื้อหาการบรรยาย

ในด้านเนื้อหา ผู้เข้าร่วมเห็นว่าควรมีการขยายเนื้อหาการประชุม โดยเฉพาะเนื้อหาที่สามารถให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจต่องานด้านวัคซีนของประชาชนเพิ่มขึ้น อีกทั้งควรเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนได้มีส่วนร่วมในการอภิปรายหรือสะท้อนความต้องการ

3.2 หัวข้อประชุมที่ท่านสนใจ คือ

เมื่อสอบถามถึงหัวข้อการประชุมที่ผู้เข้าร่วมสนใจ พบว่า ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่มีความสนใจในทุกๆ หัวข้อ เนื่องจากเป็นหัวข้อที่สามารถให้ความรู้ ความเข้าใจ และเป็นการอัปเดตสถานการณ์วัคซีนได้เป็นอย่างดี โดยผู้เข้าร่วมบางส่วนได้ระบุหัวข้อที่ตนสนใจเป็นพิเศษ ได้แก่ หัวข้อ Communication on Vaccine during COVID-19 Crisis in Thailand หัวข้อ Vaccine development-Part I/Part II Registration and Regulation หัวข้อ The Practical Update of COVID-19 Vaccines เป็นต้น

3.3 สิ่งที่ท่านประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของจัดประชุมวิชาการ คือ

เมื่อสอบถามถึงความประทับใจ/จุดเด่นในกิจกรรมของจัดประชุมวิชาการ พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมมีความประทับใจต่อเนื้อหาที่นำมาบรรยาย เนื่องจากได้รับความรู้ ความเข้าใจต่อสถานการณ์ทางด้านวัคซีนเป็นอย่างดี อีกทั้งยังสามารถนำองค์ความรู้เหล่านั้นมาปรับใช้ในการทำงานที่เกี่ยวข้องได้ด้วย เช่น งานด้านการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค งานด้านการกำหนดนโยบาย การดำเนินการวิจัยและพัฒนาวัคซีน เป็นต้น

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมงานส่วนใหญ่ยังมีความประทับใจต่อการบรรยายของวิทยากรที่เข้าร่วมงาน เนื่องจากเนื้อหา และรูปแบบการบรรยายมีความเป็นมืออาชีพ สามารถถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งการตอบคำถามยังมีความครบถ้วนและตรงประเด็น

ผู้เข้าร่วมงานหลายรายมีความเห็นว่า การจัดงานประชุมผ่านทางออนไลน์มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความคมชัด สามารถรับฟังได้อย่างไม่ขาดตอน

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

เมื่อสอบถามถึงข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้เข้าร่วมประชุม พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมต้องการให้มีการจัดงานอย่างต่อเนื่อง เพื่ออัปเดตสถานการณ์ ความรู้ทางวัคซีนในทุกๆ ปี โดยบางส่วนมีการเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรมีการเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับวัคซีนพื้นฐานอื่นๆ นอกจากวัคซีน COVID-19 ด้วย

อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมประชุมบางรายมีความเห็นว่า เนื้อหายังขาดการพูดถึงปัญหาการบริหารจัดการ และการแก้ไขปัญหาวัคซีนโควิดในระดับพื้นที่ ที่ส่วนใหญ่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงแนวทางการให้บริการกะทันหัน เป็นต้น

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

1. ข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของ สวช.

จากผลการสำรวจกลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมฯ พบว่า การดำเนินงานของ สวช. ยังคงมีข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ประเด็นเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลให้ สวช. ไม่สามารถจัดงานในรูปแบบออฟไลน์ ถึงแม้ว่าการจัดงานแบบออนไลน์จะมีข้อดีหลายประการ เช่น ลดความแออัดของผู้เข้าร่วมงาน ลดการเดินทาง และสามารถรองรับผู้เข้าร่วมงานได้มากขึ้น แต่ในด้านของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าร่วมงาน และประสบการณ์อื่นๆ ยังทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร

2. ความไม่คุ้นเคยในระบบออนไลน์ของผู้เข้าร่วมงาน เนื่องจากการจัดงานในรูปแบบออนไลน์เป็นครั้งแรก ส่งผลให้ผู้เข้าร่วมงานประสบปัญหา และอุปสรรคในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะการลงทะเบียนที่เข้าร่วมงานผ่านระบบออนไลน์ มีผู้ต้องการเข้าร่วมงานบางส่วนไม่สามารถลงทะเบียนได้ จึงทำให้พลาดโอกาสในการเข้าร่วมงานในครั้งนี้

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษา สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้ ดังนี้

1. ในการจัดงานครั้งต่อไป สวช. ควรมีการประชาสัมพันธ์การจัดงานให้ครอบคลุมกลุ่มต่างๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

2. นอกจากนี้ อาจเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ มีการสื่อสาร ในบางประเด็นให้ผู้สนใจเข้าใจได้ง่าย และเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นข้อมูลไปใช้

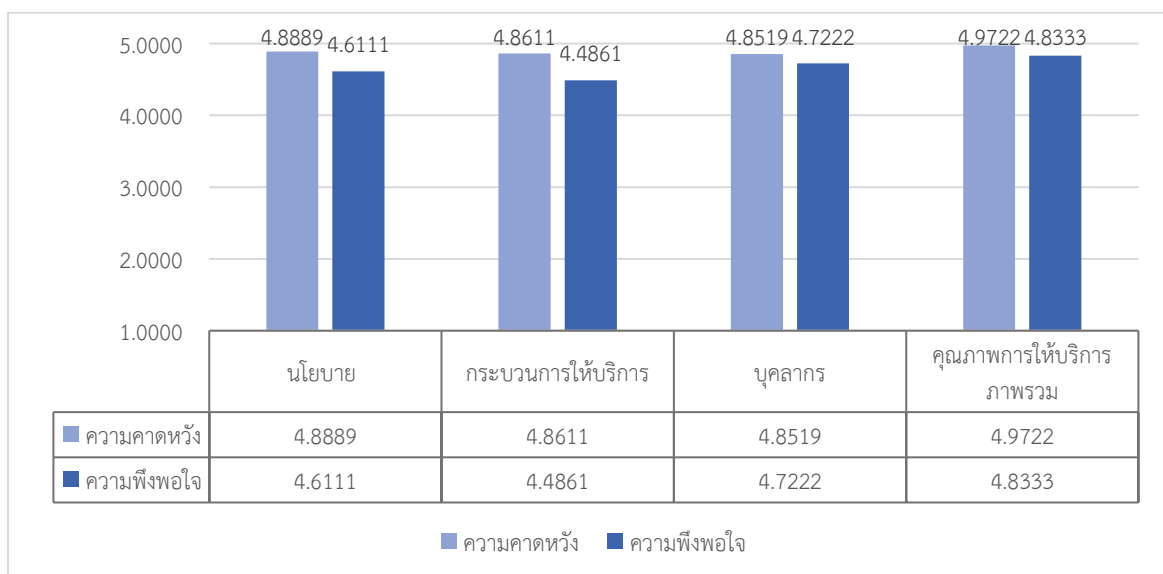
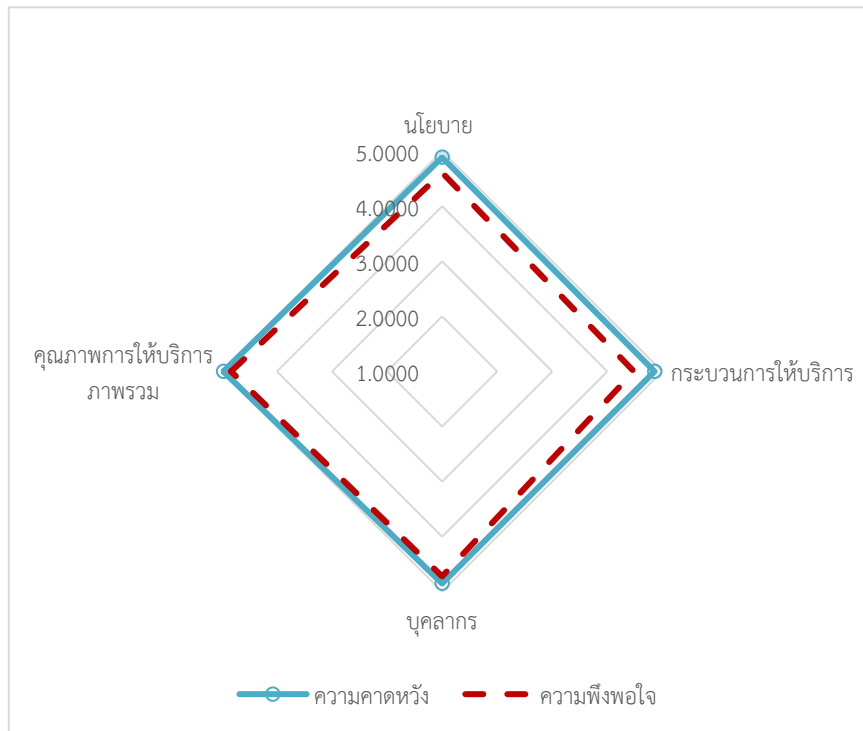
3. มีการปรับปรุงแบบการลงทะเบียนให้ใช้งานง่ายขึ้น และอาจมีช่องทางการลงทะเบียนรูปแบบอื่นประกอบกันด้วย

4. นอกจากนี้ สวช. ควรมีการขยายขอบเขตเนื้อหาให้กว้างขึ้น โดยการนำประเด็น หรือหัวข้อที่เกี่ยวกับวัคซีนอื่นๆ ที่นอกเหนือจากวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในประเด็นทางด้านวัคซีนของประเทศให้มากขึ้น

5.2.3 กลุ่มหน่วยงานเครือข่าย

จากผลการสัมภาษณ์ตัวแทนจากหน่วยงานเครือข่ายที่ สวช. ได้ให้บริการและการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 10 หน่วยงาน สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

แผนภาพที่ 5.37 และ 5.38 สรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัดชี้) ต่อการดำเนินงานของ สวช.



ตารางที่ 5.5 สรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงานสถาบัน องค์กรในประเทศ
(ตลอดวงจรวัคซีน) ต่อการดำเนินงานของ สวช.

ประเด็นพิจารณา	ความพึงพอใจ	การแปลผลความพึงพอใจ
นโยบาย	4.6111	มีความพึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการให้บริการ	4.4861	มีความพึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่รับผิดชอบ	4.7222	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คุณภาพการให้บริการภาพรวม	4.8333	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.6889	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	ร้อยละความแตกต่าง
นโยบาย	4.8889	4.6111	-0.2778	-6.02%
กระบวนการให้บริการ	4.8611	4.4861	-0.3750	-8.36%
เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่รับผิดชอบ	4.8519	4.7222	-0.1297	-2.75%
คุณภาพการให้บริการภาพรวม	4.9722	4.8333	-0.1389	-2.87%
คะแนนเฉลี่ย	4.8935	4.6632	-0.2303	-4.94%

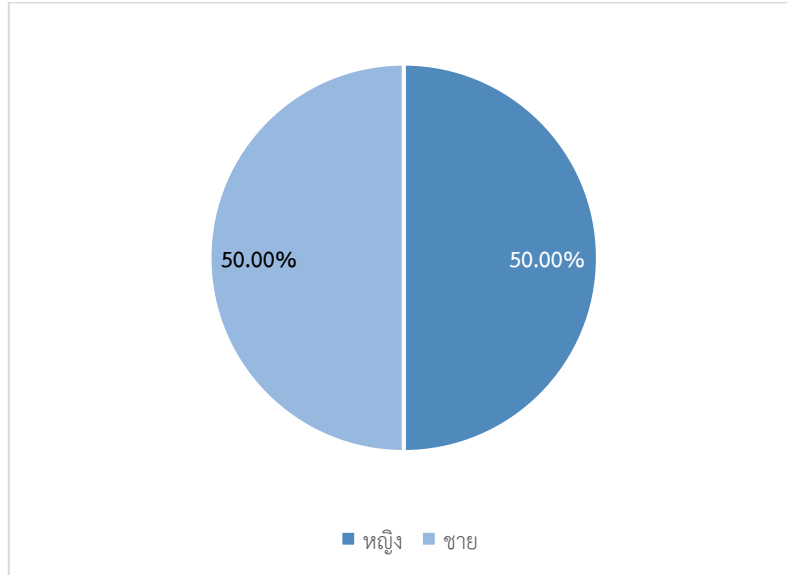
หมายเหตุ สูตรการคำนวณร้อยละความแตกต่าง = (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง) / ความพึงพอใจ × 100
โดยความแตกต่างที่เป็นค่าบวก แสดงถึงระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง
ส่วนความแตกต่างที่เป็นค่าลบ แสดงถึงระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มหน่วยงานเครือข่ายในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมา พบว่า มีระดับความคาดหวังและพึงพอใจในระดับสูงมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าประเด็นทั้งหมดมีระดับความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ (แต่สูงกว่าเล็กน้อย) โดยประเด็นด้านนโยบาย มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.8889 คะแนน ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6111 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.2778 คะแนน) กระบวนการให้บริการ มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.8611 คะแนน ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.4861คะแนน (มีส่วนต่าง -0.3556 คะแนน) เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่รับผิดชอบ มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.8519 คะแนน และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7222 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.1296 คะแนน) คุณภาพการให้บริการภาพรวม มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.9722 คะแนน และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.8333 คะแนน (มีส่วนต่าง -0.1389 คะแนน) ตามลำดับ

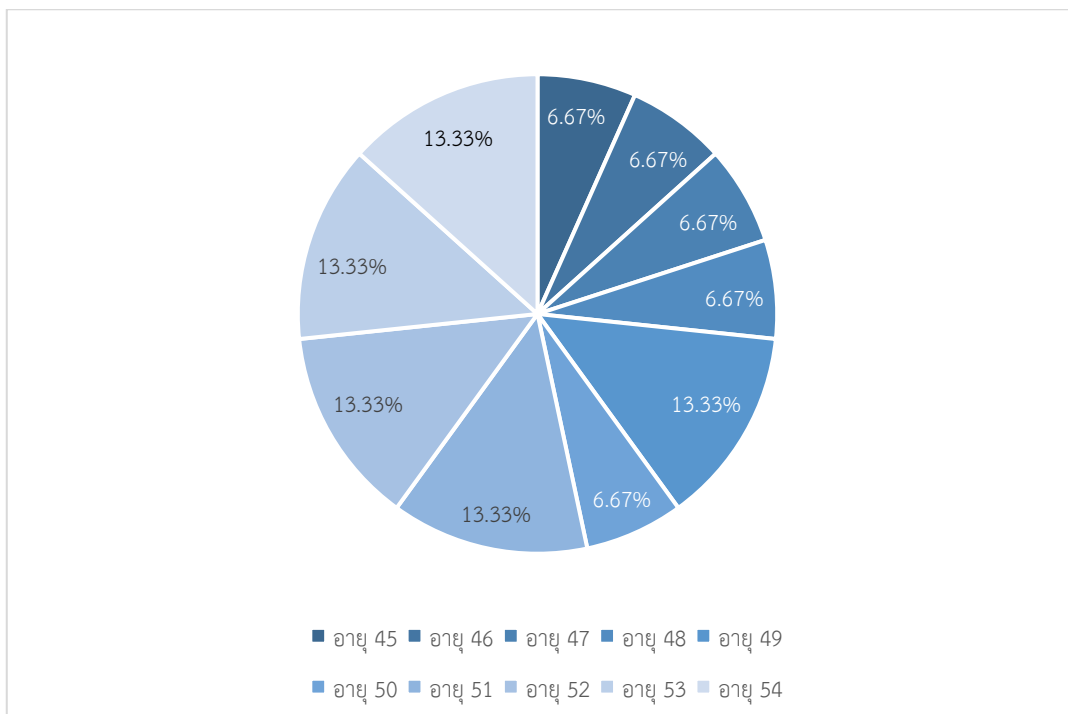
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แผนภาพที่ 5.39 ร้อยละของเพศ



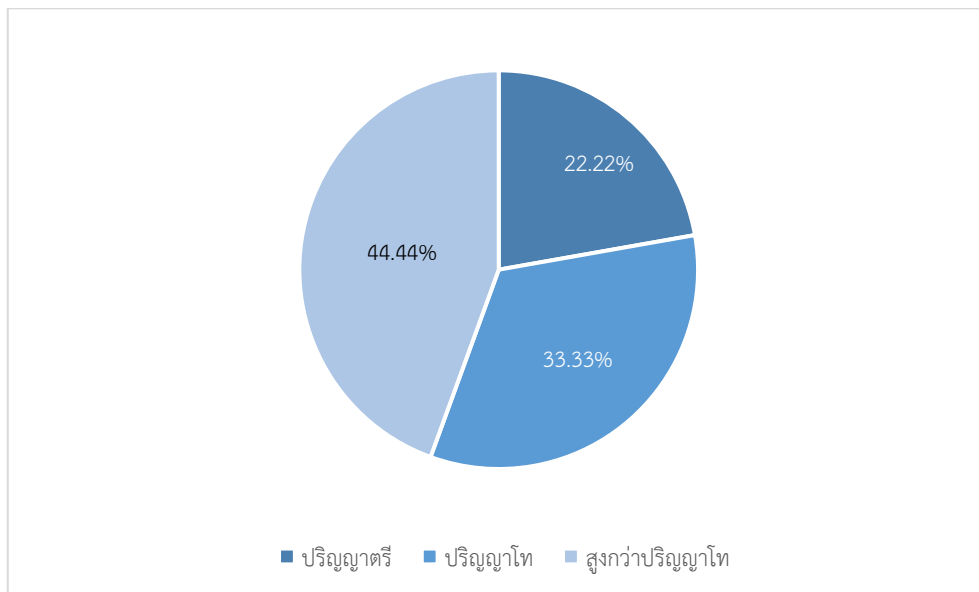
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 5.40 ร้อยละของการอายุ



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 54 ปี 53 ปี 52 ปี 51 ปี และ 49 ปี เท่ากันที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 อายุ 45 ปี 46 ปี 47 ปี 48 ปี และ 50 ปี เท่ากันที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

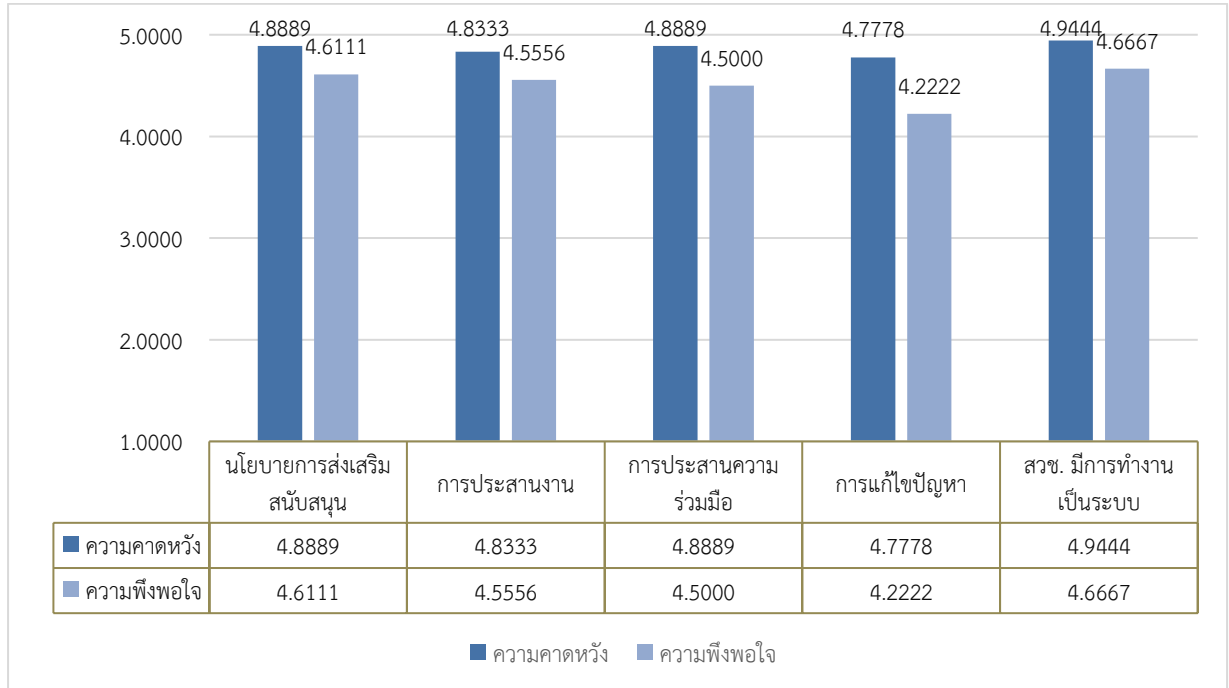
แผนภาพที่ 5.41 ร้อยละของการศึกษา



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

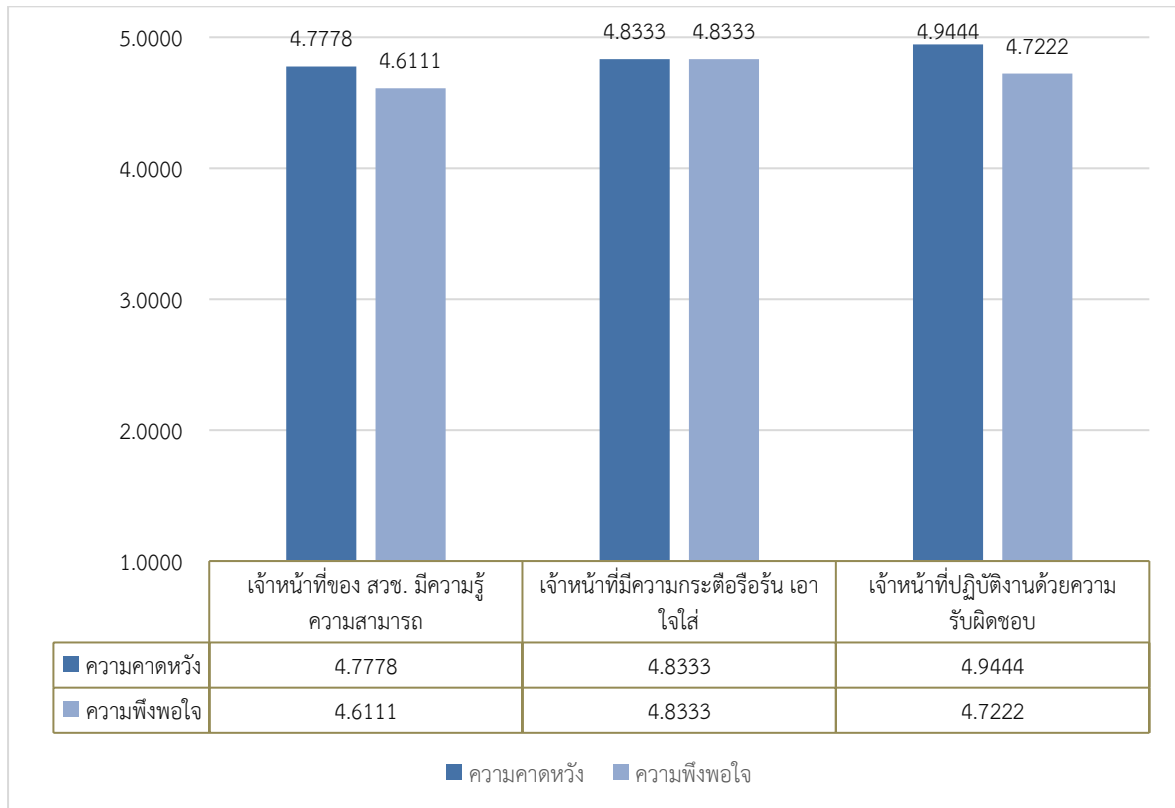
แผนภาพที่ 5.42 ความพึงพอใจต่อนโยบาย และกระบวนการให้บริการ/การปฏิบัติงานของสถาบันฯ



ผลการสำรวจพบว่า ทุกประเด็นมีระดับความคาดหวังมีคะแนนสูงกว่าระดับความพึงพอใจโดยมีรายละเอียดดังนี้

สวช. มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถให้การสนับสนุน และทำงานร่วมกับองค์กรอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.9444 และคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6667 (ระดับความต่าง -0.2778) รองลงมาคือ นโยบายการส่งเสริมสนับสนุน การพัฒนาด้านวัคซีนของ สวช. มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความจำเป็นของการพัฒนาวัคซีน คะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.8889 และคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6111 (ระดับความต่าง -0.2778) ส่วนความสามารถในการประสานความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้ามาร่วมดำเนินการ/สนับสนุนต่างๆ มีระดับคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.8889 และระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.5000 (ระดับความต่าง -0.3889) ความกระตือรือร้นในการประสานงาน เร่งรัดความก้าวหน้า ติดตามการดำเนินงาน มีระดับคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.8333 และระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.5556 (ระดับความต่าง -0.2778) ลำดับท้ายสุดคือ การแก้ไขปัญหาเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีระดับคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.7778 และความพึงพอใจอยู่ที่ 4.0222 (ระดับความต่าง -0.5556)

แผนภาพที่ 5.43 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่รับผิดชอบ

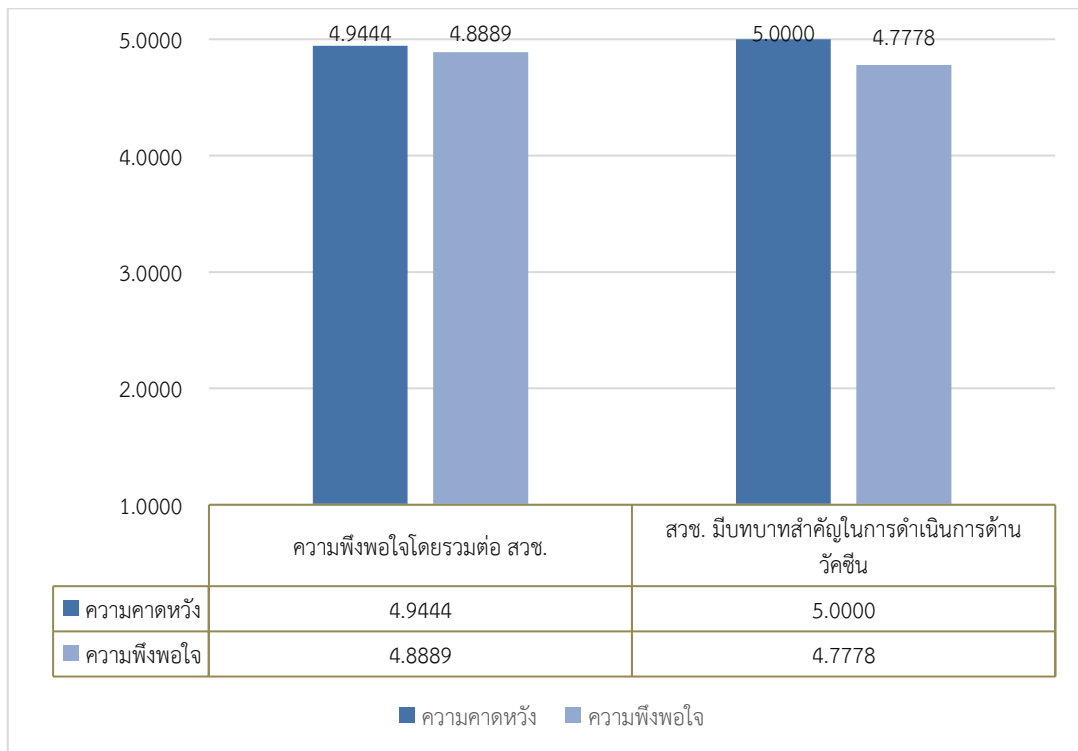


จากผลการสอบถามหน่วยงานเครือข่าย พบว่า กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมีคะแนนสูงกว่าระดับความพึงพอใจ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของ สวช. มีความรู้ความสามารถ โดยสามารถประสานงาน แก้ไขปัญหา บริหารจัดการให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนที่วางไว้ มีระดับคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.7778 และระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6111 (ระดับความแตกต่าง -0.1667)

เจ้าหน้าที่ของ สวช. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจต่อการให้บริการ (Service Mind) มีระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.8333 และระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.8333 (ระดับความแตกต่าง 0.0000)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรม จริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) มีระดับคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.9444 และระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7222 (ระดับความแตกต่าง -0.2222)

แผนภาพที่ 5.44 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม



จากผลการสอบถามหน่วยงานเครือข่าย พบว่าความพึงพอใจโดยรวมต่อ สวช. ในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมด้านการส่งเสริมและพัฒนาวัคซีนของหน่วยงานที่รับผิดชอบและเครือข่าย มีระดับคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 4.9444 และระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.8889 (ระดับความต่าง -0.0556)

สวช. เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้การดำเนินการด้านวัคซีนของประเทศมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ มีระดับคะแนนความคาดหวังอยู่ที่ 5.0000 และระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7778 (ระดับความแตกต่าง -0.2222)

ตารางที่ 5.6 ระดับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจทุกหัวข้อ

ประเด็นพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง	ความแตกต่าง (ร้อยละ)
นโยบาย และกระบวนการให้บริการ				
นโยบายการส่งเสริมสนับสนุน	4.8889	4.6111	-0.2778	-6.02%
การประสานงาน	4.8333	4.5556	-0.2778	-6.10%
การประสานความร่วมมือ	4.8889	4.5000	-0.3889	-8.64%
การแก้ไขปัญหา	4.7778	4.2222	-0.3148	-7.46%
สวช. มีการทำงานเป็นระบบ	4.9444	4.6667	-0.2778	-5.95%
ค่าเฉลี่ย	4.8667	4.5111	-0.3074	-6.81%
เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่รับผิดชอบ				
เจ้าหน้าที่ของ สวช. มีความรู้ ความสามารถ	4.7778	4.6111	-0.1667	-3.61%
เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่	4.8333	4.8333	0.0000	0.00%
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	4.9444	4.7222	-0.2222	-4.71%
ค่าเฉลี่ย	4.8519	4.7222	-0.1296	-2.75%
คุณภาพการให้บริการภาพรวม				
ความพึงพอใจโดยรวมต่อ สวช.	4.9444	4.8889	-0.0556	-1.14%
สวช. มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการด้านวัคซีน	5.0000	4.7778	-0.2222	-4.65%
ค่าเฉลี่ย	4.9722	4.8333	-0.1389	-2.87%
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	4.7416	4.5334	-0.2082	-4.59%

หมายเหตุ สูตรการคำนวณร้อยละความแตกต่าง = (ความพึงพอใจ – ความคาดหวัง) / ความพึงพอใจ x 100
โดยความแตกต่างที่เป็นค่าบวก แสดงถึงระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง
ส่วนความแตกต่างที่เป็นค่าลบ แสดงถึงระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ

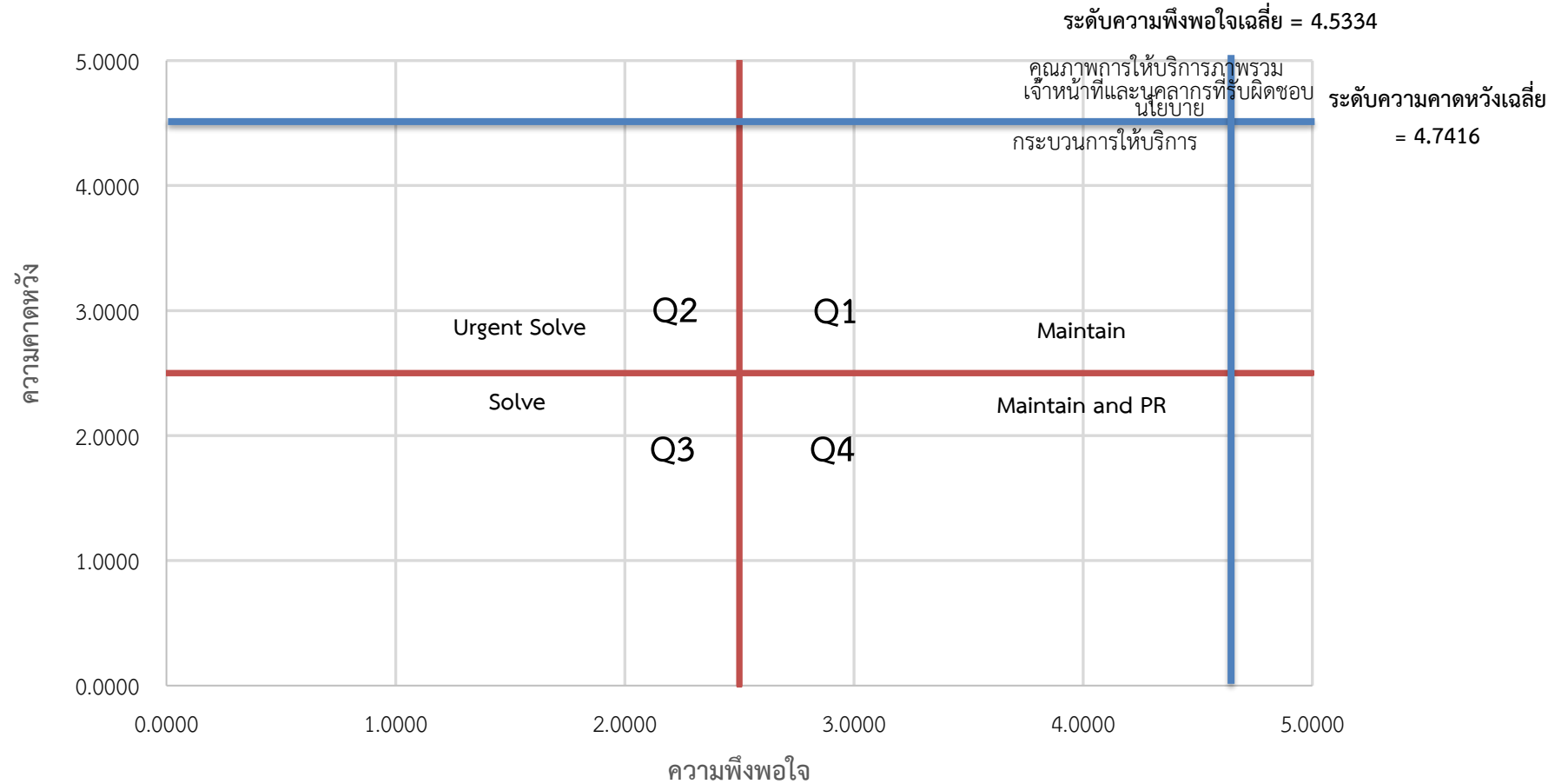
จากการพิจารณาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงานเครือข่ายในมิติต่างๆ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. ในด้านต่างๆ มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด โดยความพึงพอใจที่มีระดับคะแนนสูงที่สุดคือ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการทำงานของ สวช. โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.8889 โดยสาเหตุมาจากการที่หน่วยงานเครือข่ายมีการทำงานร่วมกับ สวช. มาอย่างต่อเนื่อง เข้าใจกระบวนการทำงาน และข้อจำกัดของ สวช. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานรัฐเป็นอย่างดี ซึ่งเมื่อเทียบกับหน่วยงานรัฐอื่นๆ ในภาพรวม สวช. ถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ

ประเด็นที่มีค่าระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังมากที่สุดคือ นโยบายการส่งเสริมสนับสนุน และการแก้ไขปัญหา โดยมีระดับความแตกต่างที่ร้อยละ -6.81 ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้เหตุผลว่า สวช. ควรเพิ่มบทบาทให้เป็นหน่วยงานที่สำคัญในการผลักดันและสนับสนุนด้านการวิจัยและพัฒนาวัคซีนให้มากขึ้น มีการประสานความร่วมมือ ให้สอดคล้องบูรณาการกว่าเดิม รวมถึงควรมีนโยบายและแผนการดำเนินงานที่เป็นแผนงานที่ชัดเจน และให้ความสำคัญกับการพัฒนาวัคซีนเพื่อรับมือกับโรคระบาดเป็นไปอย่างทันสถานการณ์

สรุปประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มหน่วยงานเครือข่าย

เมื่อพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจของหน่วยงานเครือข่าย พบว่า ตัวแทนของหน่วยงานเครือข่ายมีระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ในทุกๆ ประเด็น ซึ่งถือว่า สุข. มีผลการดำเนินงานที่ดีมาก อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังแล้ว พบว่า ในทุกๆ ประเด็นมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจทั้งหมด แต่ไม่ได้มีส่วนต่างอย่างมีนัยสำคัญ โดยส่วนใหญ่ถือว่ามีความพึงพอใจใกล้เคียงกับระดับความคาดหวัง ยกเว้นประเด็นด้านนโยบายในการให้ทุน ซึ่งมีระดับความคาดหวังที่สูงกว่าความพึงพอใจมาก ตัวอย่างเช่น ความคาดหวังในการกำหนดนโยบายและแผนงานให้มีความชัดเจนมากขึ้น ให้ความสำคัญกับการพัฒนาวัคซีนเพื่อรับมือกับโรคระบาดเป็นไปอย่างทันสถานการณ์ ส่งเสริมการพัฒนาวัคซีนเพื่อป้องกันและต่อสู้กับโรคใหม่ๆ และโรคประจำถิ่น รวมไปถึงควรมีแผนการดำเนินงานนโยบายที่ทันสมัย มีการศึกษาทำความเข้าใจกับการพัฒนาและผลิตวัคซีนในเชิงธุรกิจเพื่อผลักดันอุตสาหกรรมวัคซีนของประเทศให้มีความมั่นคง และขยายตลาดออกสู่ต่างประเทศ เป็นต้น

แผนภาพที่ 5.45 Quadrant Analysis ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม
ของหน่วยงานเครือข่าย



การวิเคราะห์จุดภาค (quadrant) ตามประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สวช. ในประเด็นต่างๆ โดยพิจารณาปัจจัยสองด้านคือ

1. ความคาดหวังของหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (Expectation)

พิจารณาว่าหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ มีระดับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมาอย่างน้อยเพียงใด

2. ความพึงพอใจของหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (Satisfaction)

พิจารณาว่าหน่วยงาน สถาบัน องค์กรในประเทศ (ตลอดวงจรวัคซีน) ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวช. ในช่วงที่ผ่านมาอย่างน้อยเพียงใด

การนำปัจจัยทั้ง 2 ด้านมาใช้ในการวิเคราะห์ทำให้แบ่งภารกิจออกเป็นกลุ่มที่แตกต่างกัน 4 กลุ่มตามจุดภาค (quadrant) มีรายละเอียด ดังนี้

จุดภาคที่ 1 (Q1 : HH) คือภารกิจที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูง (High Expectation และ High Satisfaction) ควรมีการรักษามาตรฐานการดำเนินงานให้คงไว้ (Maintain)

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

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

จุดภาคที่ 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 (อยู่ในจุดภาคที่ 1 (Q1 : HH)) ซึ่งควรรักษามาตรฐานการบริการเอาไว้เป็นหลัก

อย่างไรก็ตาม ในบางประเด็นหากมีการเพิ่มระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น หรือเปลี่ยนจากระดับต่ำกว่าความคาดหวังให้เทียบเท่าหรือสูงกว่าระดับความคาดหวัง จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างบริการได้อย่างน่าประทับใจมากขึ้น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

นอกจากประเด็นในส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นการสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของหน่วยงาน
เครือข่ายต่อการทำงานในช่วงที่ผ่านมาของ สวช. แล้ว ทีมงานยังได้มีการสอบถามความคาดหวังอื่นๆ
ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยสามารถสรุปได้ทั้งหมด 3 ประเด็น ดังนี้

❖ ด้านนโยบาย

จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มเครือข่ายในประเทศเกี่ยวกับประเด็นทางด้านนโยบาย ผู้ให้สัมภาษณ์
ส่วนใหญ่เห็นว่า สวช. เป็นหน่วยงานหลักสำคัญของการวิจัยและพัฒนาด้านวัคซีน รวมไปถึงเป็นศูนย์รวม
องค์ความรู้ โดยมีการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ สถาบันการศึกษา หน่วยงานวิจัย บริษัทผลิตวัคซีน
เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้ สวช. ปรับปรุงในบางประเด็นคือ

- สวช. ควรมีนโยบายและแผนการดำเนินงานที่เป็นแผนงานที่ชัดเจน และให้ความสำคัญกับการ
พัฒนาวัคซีนเพื่อรับมือกับโรคระบาดเป็นไปอย่างทันสถานการณ์ และส่งเสริมการพัฒนาวัคซีน
เพื่อป้องกันและต่อสู้กับโรคใหม่ๆ และโรคประจำถิ่น เช่น COVID-19 ไข้หวัดใหญ่ เป็นต้น
- สวช. ควรเพิ่มบทบาทให้เป็นหน่วยงานที่สำคัญในการผลักดันและสนับสนุนด้านการวิจัยและ
พัฒนาวัคซีนจนสามารถนำไปสู่การผลิตและสร้างความมั่นคงทางด้านวัคซีนแห่งชาติต่อไป
- สวช. ควรมีการกำหนดแผนงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการวิจัยและพัฒนาทางด้านวัคซีนของ
ประเทศ ผ่านการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา หน่วยงานวิจัย
บริษัทผลิตวัคซีน และการผลักดันงานการวิจัยและพัฒนาด้านวัคซีน มีการวางแผนการวิจัย
และพัฒนาวัคซีนของประเทศอย่างต่อเนื่อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อลดการทำงานที่
ซ้ำซ้อน และสร้างความมั่นคงทางด้านวัคซีนให้กับประเทศได้
- สวช. ควรมีแนวคิด และแผนการดำเนินงานนโยบายที่ทันสมัย มีการศึกษาทำความเข้าใจกับ
การพัฒนาและผลิตวัคซีนในเชิงธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานมีความทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ
สถานการณ์ในโลกปัจจุบัน และมีการส่งเสริมและพัฒนาการวิจัยผลิตวัคซีนเพื่อการส่งออก
ต่างประเทศ ที่นอกเหนือจากการผลิตวัคซีนเพื่อนำมาใช้ในประเทศเท่านั้น
- สวช. ควรมีการเพิ่มบทบาทในการเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารทางวัคซีนของประเทศ ผ่านการ
ประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จัก มีการส่งต่อ หรือเผยแพร่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ
องค์กร และวัคซีนให้มากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อสร้างการตระหนักรู้เข้าใจให้ทางด้านวัคซีนแก่หน่วยงาน
ต่างๆ และประชาชนมากขึ้น

❖ กระบวนการดำเนินงาน

จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มเครือข่ายในประเทศเกี่ยวกับประเด็นทางด้านกระบวนการดำเนินงาน ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า กระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานของ สวช. มีการทำงานเป็นระบบ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถให้การสนับสนุน และทำงานร่วมกับองค์กรอื่นๆ นอกจากนี้ ยังมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและมีการทำความเข้าใจกับประชาชนได้ดี และมีความเข้าใจร่วมกันกับหน่วยงานเครือข่ายได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพด้านกระบวนการทำงาน คือ สวช. ควรจะมีกระบวนการดำเนินงานและขั้นตอนให้แตกต่างจากหน่วยงานราชการอื่นๆ เพื่อให้มีความสะดวก คล่องตัว และมีความรวดเร็วมากขึ้น ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจได้ว่าหน่วยงานของรัฐจะมีกระบวนการดำเนินงานและขั้นตอนที่ล่าช้า อาจจะเพราะมีขั้นตอน และกฎระเบียบมาก ขั้นตอน แต่เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานและขั้นตอนที่ดีขึ้น สวช. อาจจะพิจารณาปรับปรุง หรือตัดกระบวนการทำงานบางอย่าง เช่น ขั้นตอนการประสานงาน เอกสารต่างๆ เพื่อให้การทำงานคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

❖ บุคลากร

จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มเครือข่ายในประเทศเกี่ยวกับประเด็นเกี่ยวกับการทำงานของบุคลากร ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจต่อการให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ แก้ไขปัญหา บริหารจัดการให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนที่วางไว้ รวมถึงมีความเอาใจใส่ในการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีทั้งในด้านเอกสาร การประสานงาน รายละเอียดโครงการ ฯลฯ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นทางการ และไม่ใชทางการ

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง พัฒนาศักยภาพทางบุคลากร คือ สวช. ควรจะมีแนวทางการพัฒนาบุคลากรภายในให้มีประสบการณ์ และสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อมาให้บริการกับหน่วยงานได้อย่างดีต่อไปในอนาคต

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

1. ข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของ สวช.

จากผลการสำรวจกลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมฯ พบว่า การดำเนินงานของ สวช. ยังคงมีข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. จากผลการสำรวจกลุ่มหน่วยงานเครือข่าย พบว่า เครือข่ายจำนวนหนึ่งมีความเห็นว่า สวช. ควรมีการกำหนดแผนงานในภาพรวม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการวิจัยและพัฒนาทางด้านวัคซีนในระดับประเทศ และสามารถผลักดันขับเคลื่อนงานการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างไรก็ตาม สวช. ยังคงมีปัญหา เช่น ความจำกัดในด้านการสนับสนุนงบประมาณ ที่จำเป็นต้องใช้จำนวนมากในการสนับสนุนตลอดสายตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ โดยเฉพาะในด้านโครงสร้างพื้นฐาน อีกทั้งกระบวนการของงบประมาณที่ต้องมีการขอของบประมาณแบบรายปี ทำให้เกิดความไม่แน่นอนในการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

2. ประเด็นด้านข้อกำหนด กฎระเบียบในการดำเนินงาน เครือข่ายบางส่วนให้ความเห็นว่า สวช. เป็นองค์กรมหาชน จึงควรมีกระบวนการดำเนินงานที่แตกต่างจากส่วนราชการอื่นๆ เพื่อให้มีความสะดวกคล่องตัว และมีความรวดเร็วมากขึ้น มีขั้นตอนและกฎระเบียบลดลง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจ สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้ ดังนี้

1. สวช. ควรเพิ่มบทบาทให้เป็นหน่วยงานที่สำคัญในการผลักดันและสนับสนุนด้านการวิจัยและพัฒนาวัคซีน จนสามารถนำไปสู่การผลิตและสร้างความมั่นคงทางด้านวัคซีนแห่งชาติต่อไป มีการบูรณาการร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา หน่วยงานวิจัย บริษัทผลิตวัคซีน ฯลฯ เพื่อให้ดำเนินการสอดคล้องกันอย่างดี มีการวางแผนการวิจัยและพัฒนาวัคซีนของประเทศอย่างต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และสร้างความมั่นคงทางด้านวัคซีนให้กับประเทศได้ รวมทั้งมีการจัดหาแหล่งทุนในการสนับสนุนในวิธีการหลากหลาย มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2. สวช. ควรมีแนวคิด ในการส่งเสริมและพัฒนาและผลิตวัคซีนในเชิงธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานมีความทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในโลกปัจจุบัน มีแรงจูงใจเชิงธุรกิจ สนับสนุนให้มีการหาทุนจากรายได้จากการขายวัคซีน และการระดมทุนในช่องทางต่างๆ มากขึ้น

3. สวช. ควรมีกระบวนการดำเนินงานและขั้นตอนให้แตกต่างจากหน่วยงานราชการอื่นๆ เพื่อให้มีความสะดวก คล่องตัว และมีความรวดเร็วมากขึ้น ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจได้ว่าหน่วยงานของรัฐจะมีกระบวนการดำเนินงานและขั้นตอนที่ล่าช้า อาจจะเพราะมีขั้นตอน และกฎระเบียบมากขึ้นขั้นตอน แต่เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานและขั้นตอนที่ดีขึ้น สวช. อาจจะพิจารณาปรับปรุง หรือตัดกระบวนการทำงานบางอย่าง เช่น ขั้นตอนการประสานงาน เอกสารต่างๆ มีการมอบหมายอำนาจการตัดสินใจที่สั้นลง เป็นต้น

5.2.4 ผู้เข้าร่วมการเสวนาวิชาการออนไลน์

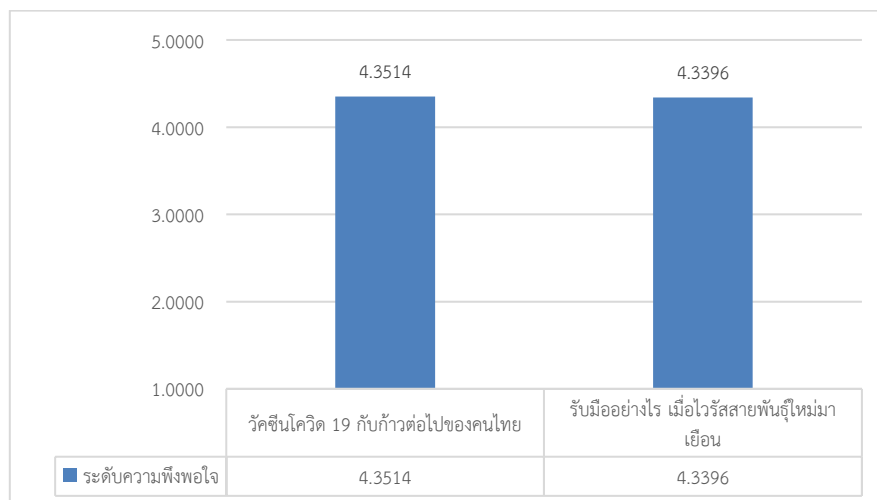
สรุปผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจกลุ่มผู้เข้าร่วมการเสวนาวิชาการออนไลน์

การเสวนาวิชาการออนไลน์ในปี 2565 มีการดำเนินงาน 2 หัวข้อ ดังนี้

หัวข้อ เปิดข้อมูล (ไม่) ลับ กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ร่วมเปิดใจ พร้อมไขทุกข้อสงสัย “วัคซีนโควิด 19 กับก้าวต่อไปของคนไทย” จัดขึ้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2564 เวลา 13.30-15.00 น. มีจำนวนผู้รับชมทั้งสิ้น 34,343 คน โดยจำนวนผู้เข้าชมระหว่างถ่ายทอดสดประมาณ 150-200 คน และหัวข้อ เปิดข้อมูล (ไม่) ลับ กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ เผยทุกข้อมูลเรื่องวัคซีนโควิด 19 “รับมืออย่างไร เมื่อไวรัสสายพันธุ์ใหม่มาเยือน” มีการจัดขึ้นวันที่ 15 ธันวาคม 2564 เวลา 13.30-15.00 น. จำนวนผู้เข้าชมระหว่างถ่ายทอดสดประมาณ 150-200 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย

โดยสามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจเป็นดังนี้

แผนภาพที่ 5.46 สรุประดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงานเสวนาวิชาการในภาพรวม



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	การแปลผล (ภาพรวม)
วัคซีนโควิด 19 กับก้าวต่อไปของคนไทย	4.3514	มีความพึงพอใจมากที่สุด
รับมืออย่างไร เมื่อไวรัสสายพันธุ์ใหม่มาเยือน	4.3396	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.3455	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ในภาพรวมจะเห็นได้ว่า การจัดงานเสวนาทั้ง 2 ครั้งนั้น ผู้เข้าร่วมงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงมากที่สุดทั้ง 2 ครั้ง โดยมีคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4.3455 คะแนน

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจแต่ละครั้ง พบว่า งานเสวนาหัวข้อเปิดข้อมูล (ไม่) ลับ กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ร่วมเปิดใจ พร้อมไขทุกข้อสงสัย “วัคซีนโควิด 19 กับก้าวต่อไปของคนไทย” มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.3514 คะแนน และหัวข้อเปิดข้อมูล (ไม่) ลับ กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ เผยทุกข้อมูลเรื่องวัคซีนโควิด 19 “รับมืออย่างไร เมื่อไวรัสสายพันธุ์ใหม่มาเยือน” มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.3396 คะแนน ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการสำรวจในครั้งนี้ ผู้จัดเก็บข้อมูลไม่ได้มีการสอบถามความคาดหวังของผู้เข้าร่วมงานไว้ ดังนั้น จึงไม่สามารถวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงานได้ ซึ่งหากมีการจัดเก็บข้อมูลในอนาคต ที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะให้มีการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ในครั้งถัดไป

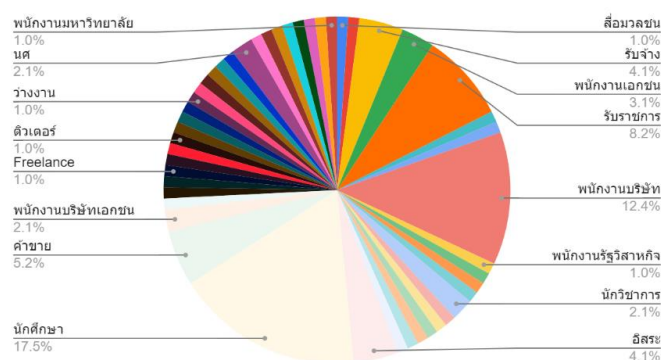
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเสวนาวิชาการออนไลน์ที่จัดขึ้น มีการประเมินผลความพึงพอใจในการรับชมเนื้อหาของงานเสวนาทางวิชาการที่ตัดโดย สวช. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความต้องการและพื้นฐานความรู้ของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อพัฒนารูปแบบและเนื้อหาการจัดเสวนาวิชาการออนไลน์ ให้สามารถเข้าถึงและเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้เข้าร่วมรับฟัง ในการเสวนาออนไลน์มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าร่วมรับชมร่วมตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ซึ่งจัดทำในรูปแบบ Google form และให้ผู้รับชมเข้าทำแบบประเมินผ่านทาง QR code และปิดระบบเมื่อมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 100 คน จากนั้นทำการสุ่มรายชื่อเพื่อแจกของที่ระลึกจำนวน 25 คน ทั้งนี้ การตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดเสวนาวิชาการออนไลน์ เปิดข้อมูล (ไม่) ลับ กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ร่วมเปิดใจ พร้อมไขทุกข้อสงสัย “วัคซีนโควิด 19 กับก้าวต่อไปของคนไทย” ซึ่งจัดขึ้นในวันที่ 23 พฤศจิกายน 2564 มีรายละเอียดดังนี้

อาชีพของผู้เข้าร่วมเสวนาวิชาการออนไลน์ หัวข้อข้อมูล (ไม่) ลับ กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ร่วมเปิดใจ พร้อมไขทุกข้อสงสัย “วัคซีนโควิด 19 กับก้าวต่อไปของคนไทย”

จากการรวบรวมข้อมูลผู้เข้าร่วมเสวนาวิชาการออนไลน์จำนวน 100 คน พบว่า ผู้เข้าร่วมชมที่ร่วมตอบแบบสอบถามในสัดส่วนที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ นักศึกษาเข้าชมในสัดส่วนร้อยละ 17.5 พนักงานบริษัทเข้าชมคิดเป็นร้อยละ 12.4 และผู้มีอาชีพรับราชการเข้าชมคิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

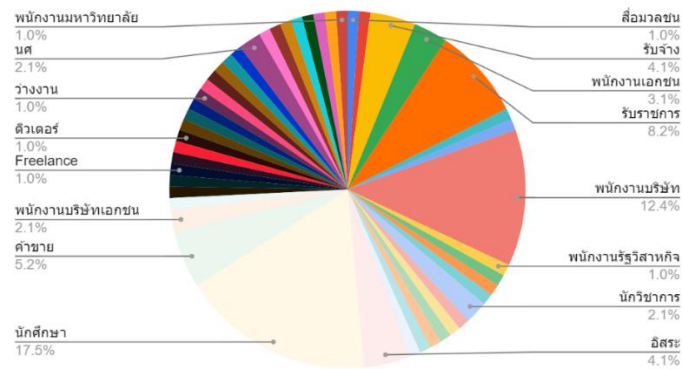
แผนภาพที่ 5.47 อาชีพของผู้เข้าร่วมเสวนาวิชาการออนไลน์ หัวข้อข้อมูล (ไม่) ลับ กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ร่วมเปิดใจ พร้อมไขทุกข้อสงสัย “วัคซีนโควิด 19 กับก้าวต่อไปของคนไทย”



**อาชีพของผู้เข้ารับชมเสวนาวิชาการออนไลน์ หัวข้อเปิดข้อมูล (ไม่) ลับ กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ
เผยแพร่ข้อมูลเรื่องวัคซีนโควิด 19 “รับมืออย่างไร เมื่อไวรัสสายพันธุ์ใหม่มาเยือน”**

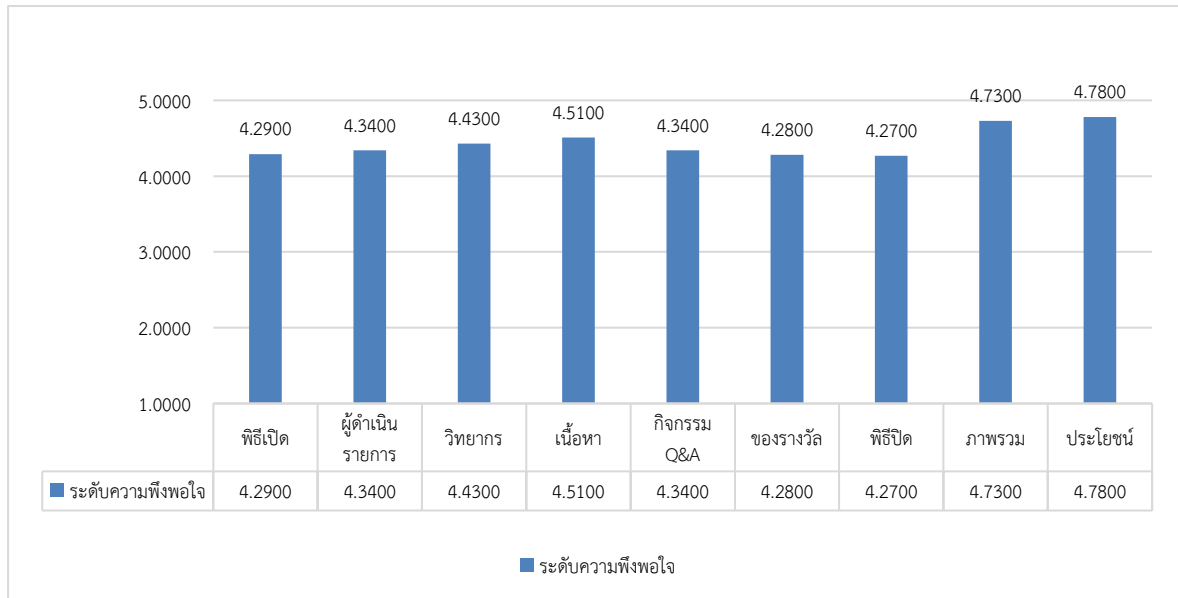
จากการรวบรวมข้อมูลผู้เข้ารับชมเสวนาวิชาการออนไลน์จำนวน 100 คน พบว่า ผู้เข้าชมที่
ร่วมตอบแบบสอบถามในสัดส่วนที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ นักศึกษาเข้าชมในสัดส่วนร้อยละ 17.5
พนักงานบริษัทเข้าชมคิดเป็นร้อยละ 12.4 และผู้มีอาชีพรับราชการเข้าชมคิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

**แผนภาพที่ 5.48 อาชีพของผู้เข้ารับชมเสวนาวิชาการออนไลน์ หัวข้อเปิดข้อมูล (ไม่) ลับ
กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ เผยแพร่ข้อมูลเรื่องวัคซีนโควิด 19 “รับมืออย่างไร เมื่อไวรัสสายพันธุ์ใหม่มาเยือน”**



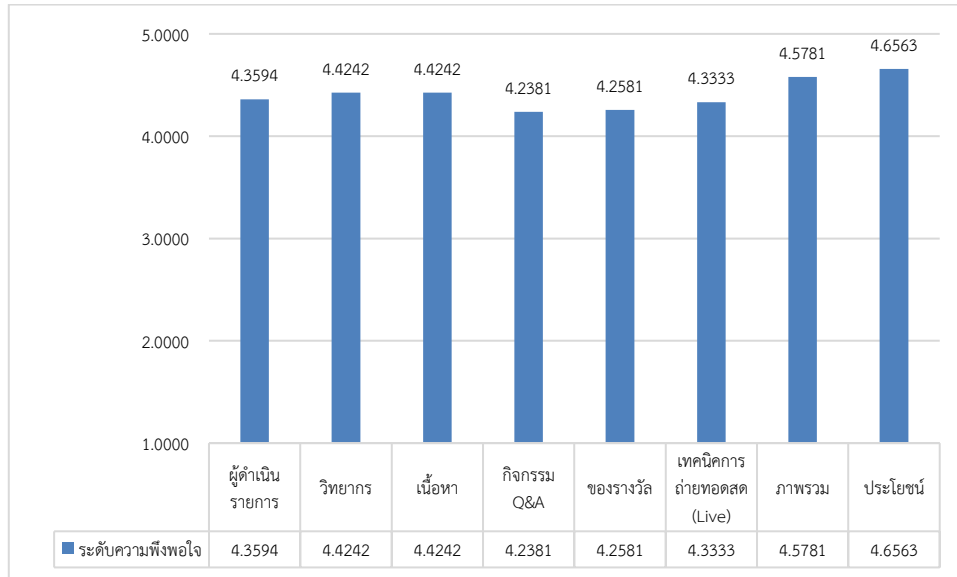
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเสวนาวิชาการออนไลน์ของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

แผนภาพที่ 5.49 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเสวนาหัวข้อข้อมูล (ไม่) ลับ กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ
ร่วมเปิดใจ พร้อมไขทุกข้อสงสัย “วัคซีนโควิด 19 กับก้าวต่อไปของคนไทย”



จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้เข้าร่วมงานเสวนาส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเสวนาหัวข้อข้อมูล (ไม่) ลับ กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ร่วมเปิดใจ พร้อมไขทุกข้อสงสัย “วัคซีนโควิด 19 กับก้าวต่อไปของคนไทย” ในระดับสูงมาก-มากที่สุด โดยหัวข้อที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่จะได้รับการเข้าร่วมงานเสวนา โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7800 คะแนน รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7300 คะแนน ความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ใช้ในการบรรยาย มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.5100 คะแนน ความพึงพอใจต่อวิทยากร มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.4300 คะแนน ความพึงพอใจต่อผู้ดำเนินรายการ และกิจกรรม Q&A มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันอยู่ที่ 4.3400 คะแนน ความพึงพอใจต่อพิธีเปิด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.2900 คะแนน ความพึงพอใจต่อของรางวัลที่ได้รับภายในงาน มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.2800 คะแนน และความพึงพอใจต่อพิธีปิดที่ได้รับภายในงาน มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.2700 คะแนน ตามลำดับ

แผนภาพที่ 5.50 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเสวนาหัวข้อเปิดข้อมูล (ไม่) ลับ
กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ เผยทุกข้อมูลเรื่องวัคซีนโควิด 19 “รับมืออย่างไร เมื่อไวรัสสายพันธุ์ใหม่มาเยือน”



จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้เข้าร่วมงานเสวนาส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเสวนาหัวข้อข้อมูล (ไม่) ลับ กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ ร่วมเปิดใจ พร้อมไขทุกข้อสงสัย “วัคซีนโควิด 19 กับก้าวต่อไปของคนไทย” ในระดับสูงมาก-มากที่สุด โดยหัวข้อที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าร่วมงานเสวนา โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6563 คะแนน รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.5781 คะแนน ความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ใช้ในการบรรยาย และวิทยากรมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.4242 คะแนน ความพึงพอใจต่อผู้ดำเนินรายการ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันอยู่ที่ 4.3594 คะแนน ความพึงพอใจต่อเทคนิคการถ่ายทอดสด (Live) มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันอยู่ที่ 4.3333 คะแนน และความพึงพอใจต่อกิจกรรม Q&A มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันอยู่ที่ 4.2381 คะแนน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะการจัดเสวนาวิชาการออนไลน์ เปิดข้อมูล (ไม่) ลับ กับสถาบันวัคซีนแห่งชาติ

สำหรับหัวข้อการเสวนาวิชาการครั้งต่อไปที่ผู้เข้าร่วมรับชมมีความสนใจต้องการรับทราบข้อมูล 3 อันดับแรก ได้แก่ ทิศทางการรับวัคซีนในรูปแบบต่างๆ และ ประเด็นวัคซีนโควิด 19 เพิ่มเติมจากวัคซีนที่มีอยู่ คิดเป็นร้อยละ 13 เท่ากัน รองลงมาคือหัวข้อการพัฒนาวัคซีนในประเทศไทย มีผู้เสนอคิดเป็นร้อยละ 7 หัวข้อที่ได้รับการเสนออื่นๆ มีรายละเอียดแสดงดังตาราง

ลำดับ	หัวข้อ	ร้อยละ
1.	ทิศทางการรับวัคซีนในรูปแบบต่างๆ	13
2.	ประเด็นวัคซีนโควิด 19 เพิ่มเติมจากวัคซีนที่มีอยู่	13
3.	การพัฒนาวัคซีนในประเทศไทย	7
4.	สายพันธุ์ใหม่ของโควิด 19 และการระบาดครั้งต่อไป	6
5.	กลุ่มเป้าหมายของแต่ละยี่ห้อวัคซีน	5
6.	แนวทางการใช้ชีวิตร่วมกับโรคระบาดโควิด 19	4
7.	ระดับภูมิคุ้มกัน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
8.	อาการข้างเคียงที่ผลต่อวัยต่างๆ	2
9.	ยาเม็ดป้องกันโควิด 19	1
10.	โรคประจำตัวและการรับวัคซีน	1
11.	การติดเชื้อโควิดเกิน 1 ครั้ง	1
12.	การจำหน่ายวัคซีน	1
13.	โรคประจำตัวและการรับวัคซีน	1

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะการจัดเสวนาวิชาการออนไลน์ รับมืออย่างไร เมื่อไวรัสสายพันธุ์ใหม่มาเยือน

สำหรับหัวข้อการเสวนาวิชาการครั้งต่อไปที่ผู้เข้าร่วมรับชมมีความสนใจต้องการรับทราบข้อมูล 3 อันดับแรก ได้แก่ อัปเดตสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงแนวโน้มการเตรียมรับมือ (หลังจากนี้อาจมีการระบาดสายพันธุ์โควิดอื่นๆ หรือการกลายพันธุ์) คิดเป็นร้อยละ 6 รองลงมาคือ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพวัคซีนแต่ละชนิด มีผู้เสนอคิดเป็นร้อยละ 4 และหัวข้อข้อมูลการศึกษาวัดซีนโควิด 19 และแนวทางการฉีดวัคซีนในอนาคต รวมทั้งหัวข้อวัคซีนป้องกันโอมิครอน คิดเป็นร้อยละ 3 เท่ากัน ตามลำดับหัวข้อที่ได้รับการเสนออื่นๆ มีรายละเอียดแสดงดังตาราง

ลำดับ	หัวข้อ	ร้อยละ
1.	อัปเดตสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงแนวโน้มการเตรียมรับมือ (หลังจากนี้อาจมีการระบาดสายพันธุ์โควิดอื่นๆ หรือการกลายพันธุ์)	6
2.	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพวัคซีนแต่ละชนิด	4
3.	ข้อมูลการศึกษาวัดซีนโควิด 19 และแนวทางการฉีดวัคซีนในอนาคต	3
4.	วัคซีนป้องกันโอมิครอน	3
5.	ผลกระทบ ภูมิที่ขึ้นหลังฉีดวัคซีน	2
6.	Vaccine ต้องฉีดอีกกี่โดส	2
7.	การพัฒนาวัคซีนเอชไอวีในประเทศไทย	1
8.	ความแตกต่างด้านภูมิคุ้มกันการฉีดวัคซีนเข้ากล้ามเนื้อและชั้นใต้ผิวหนัง	1
9.	กลุ่มคนต่อต้านวัคซีน	1
10.	ความก้าวหน้าในการพัฒนาและผลิตวัคซีนสัญชาติไทย	1