



รายงานฉบับสมบูรณ์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปี 2562

โดย

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ลงนามคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยในตัวชี้วัด บังคับ องค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนาวัฒนธรรมในการบริหารจัดการระบบงาน งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ หัวข้อที่ 1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้มีแนวทางในการปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน และกำหนดให้สำนักงานฯ ต้องจัดหาหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกเป็นผู้สำรวจและดำเนินการเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานฯ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2562 กำหนดให้ประเมินการบริการครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่ม ใช้เครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลประโยชน์ที่ได้รับ ดำเนินการสำรวจทั้งเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม จำนวน 803 ชุด และเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 100 คน และการสนทนากลุ่ม จำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้น 1,003 ชุด เก็บข้อมูลระหว่างเดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม 2562 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอย วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการประเมิน

ผลการสำรวจพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2562 พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ของ กพร. ที่ตั้งเกณฑ์ไว้ที่ 80.00 จำแนกความพึงพอใจตามกลุ่มผู้รับบริการ ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. การส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรม	4.42	88.40	พึงพอใจมาก
2. การพัฒนาความสามารถทางวัฒนธรรม	4.59	91.80	พึงพอใจมาก
3. การส่งเสริมตลาดวัฒนธรรม	4.08	81.60	พึงพอใจ
4. การใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐานวัฒนธรรม	3.96	79.20	พึงพอใจ
เฉลี่ยทุกยุทธศาสตร์	4.26	85.25	พึงพอใจมาก

จุดเด่น

1. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการของสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ อาทิ การสนับสนุนโครงการวัฒนธรรมในด้านต่าง ๆ การเข้าร่วมการพัฒนาความสามารถทางวัฒนธรรม การเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดวัฒนธรรม และการใช้พื้นที่อุทยานวัฒนธรรม เป็นจุดเด่นหรือจุดแข็งที่กลุ่มตัวอย่างประทับใจ เกินความคาดหวัง และได้รับผลที่คุ้มค่า
2. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ ทั้งผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินผู้ให้คำปรึกษา และเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย ให้ความดูแลต้อนรับบริการเป็นอย่างดี

จุดที่ควรพัฒนา

1. การประสานงานที่เชื่อมถึงระหว่างบุคคล หรือแผนกต่อแผนก และการตอบกลับที่รวดเร็ว
2. การให้ข้อมูลที่ชัดเจน กระชับ และถูกต้องตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ
3. การแก้ปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า ผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากนั้น ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา สรุปได้ ดังนี้

1. การสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว ตรงตามความคาดหวังหรือความต้องการของผู้มารับบริการ ควรประเมินความต้องการหรือ Need Assessment ในแต่ละกลุ่มของผู้มารับบริการ เพื่อจัดเตรียมข้อมูลที่ต้องการที่จำเป็นที่แท้จริง
2. ควรมีการชี้แจงกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญให้ชัดเจน ตรงประเด็น พร้อมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทาง และกำหนดช่องทางการสื่อสารพิเศษที่สามารถโต้ตอบให้ข้อมูลตลอดเวลา เช่น Chat-Bot เป็นต้น
3. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกช่วงวัยให้มีความเข้าใจที่ตรงกันในกระบวนการการดำเนินงานที่สำคัญของสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ เพื่อสามารถถ่ายทอด ให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำที่เป็นไปทิศทางเดียวกัน และทดแทนกันได้
4. ควรสร้างการรับรู้ ความเข้าใจของผู้รับบริการ ผู้ประกอบการ หรือประชาชนทั่วไป ให้รับรู้รับทราบถึงบริบท ขอบเขต การสนับสนุน หรือภารกิจหลักของสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ ทั้งนี้เนื่องจากผลการประเมินพบว่า กลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่งยังไม่รู้จักสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	I
สารบัญ	III
บทที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย	1
บทที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม	11
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	178
บทที่ 4 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	82
ภาคผนวก (เครื่องมือประเมิน / ตารางเสริม)	102

บทที่ 1

ความเป็นมาและระเบียบวิธีการศึกษา

1.1	หลักการและเหตุผล	2
1.2	วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
1.3	กลุ่มเป้าหมาย.....	2
1.4	ประโยชน์ของการสำรวจ	2
1.5	ขอบเขตการดำเนินงาน.....	2
1.6	วิธีศึกษา.....	3
1.7	เครื่องมือเก็บข้อมูล	4
1.8	การพัฒนาเครื่องมือเก็บข้อมูล.....	4
1.9	วิธีการเก็บข้อมูล	5
1.10	การวิเคราะห์ข้อมูล	5
1.11	ระยะเวลาดำเนินงาน.....	8
1.12	วงเงินค่าจ้าง.....	9
1.13	การส่งมอบงานและการชำระเงิน	9
1.14	กรรมสิทธิ์ในข้อมูล เอกสาร และผลงาน.....	10

1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ลงนามคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยในตัวชี้วัดบังคับองค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงาน งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ หัวข้อที่ 1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้มีแนวทางในการปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน และกำหนดให้สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ต้องจัดหาหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกเป็นผู้สำรวจและดำเนินการเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ดังมีรายละเอียดดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

- 1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
- 1.2.2 เพื่อให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นแก่สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ

1.3 กลุ่มเป้าหมาย

- 1.3.1 ผู้เข้ารับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม
- 1.3.2 ผู้เข้ารับการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม
- 1.3.3 ผู้เข้ารับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม
- 1.3.4 ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางนวัตกรรม

1.4 ประโยชน์ของการสำรวจ

เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการในปีต่อไป

1.5 ขอบเขตการดำเนินงาน

- 1.5.1 จัดทำรายละเอียดวิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตัวชี้วัดในการประเมินผล ประเด็นการสนทนากลุ่ม แนวคำถามสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่ใช้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ
- 1.5.2 สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติฯ
- 1.5.3 ประเมินผลความพึงพอใจจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 1.5.4 ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

1.6 วิธีศึกษา

1.6.1 ลักษณะประชากรและตัวอย่าง (ตารางที่ 1)

- 1.6.1.1 ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม
- 1.6.1.2 ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม
- 1.6.1.3 ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม
- 1.6.1.4 ผู้ใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างเป้าหมายในการเก็บข้อมูลเพื่อการสำรวจความพึงพอใจ

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง สำรวจ	จำนวนตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง	
			เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	
			การทอด แบบสอบถาม	การ สัมภาษณ์ เชิงลึก	การสนทนากลุ่ม
การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม					
ผู้ได้รับทุนสนับสนุนโครงการ นวัตกรรม ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม	200		60	20	20
รวม	200	100	60	20	20
การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม					
Academy (นักเรียนนักศึกษา)	800		360	20	20
ABC (ผู้ประกอบการ SME)	80		40	5	5
Regional (Startup)	120		60	5	5
รวม	1,000	520	460	30	30
การส่งเสริมตลาดนวัตกรรม					
Martket (ผู้ประกอบการ)	100		40	10	10
Startup Thailand Event (ผู้ประกอบการ)	200		60	20	20
รวม	300	160	100	30	30
การใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม					
ผู้ใช้บริการพื้นที่อุทยาน นวัตกรรม (บุคคลทั่วไป)	500	220	180	20	20
รวม	500	220	180	20	20
รวมทั้งสิ้น	1,000		800	100	100

หมายเหตุ 1) สนข.ได้ส่งรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก และจัดการประชุมเพื่อสนทนากลุ่มตามวัน เวลาที่กำหนด 2) ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ทำใ้เก็บข้อมูลตามวัน เวลา สถานที่ที่ได้รับแจ้ง

1.7 เครื่องมือเก็บข้อมูล

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะประเมินโดยใช้เครื่องมือเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 12 ชุด เรียงตามกลุ่มเป้าหมาย และวิธีการเก็บข้อมูลประกอบด้วย

- 1.7.1 แบบสอบถามผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- 1.7.2 แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม
- 1.7.3 ประเด็นสนทนากลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม
- 1.7.4 แบบสอบถามผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม
- 1.7.5 แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม
- 1.7.6 ประเด็นสนทนากลุ่มผู้แทนผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม
- 1.7.7 แบบสอบถามผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม
- 1.7.8 แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม
- 1.7.9 ประเด็นสนทนากลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม
- 1.7.10 แบบสอบถามผู้ใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม
- 1.7.11 แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม
- 1.7.12 ประเด็นสนทนากลุ่มผู้ใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม

1.8 การพัฒนาเครื่องมือเก็บข้อมูล

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพัฒนาเครื่องมือเก็บข้อมูลจากข้อค้นพบสำคัญจากการสำรวจ สัมภาษณ์ และสนทนากลุ่มในปีที่ผ่านมา (ปี 2560-2561) เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลที่จะได้ในปีนี้กับปีที่ผ่านมา และวัดผลการปรับปรุงความพึงพอใจได้

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์จึงได้ออกแบบและพัฒนาแบบสอบถามชนิดโครงสร้าง (Structured Questionnaire) สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ ส่วนประเด็นสนทนากลุ่มและแนวคำถามสัมภาษณ์ใช้แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมสาระสำคัญตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยใช้ภาษาที่อ่านทำความเข้าใจได้ไม่คลุมเครือ มีความชัดเจน ตรงประเด็น เป็นประโยคบอกเล่า ให้เป็นประโยคสั้นๆ ไม่มีความลำเอียงในการตอบง่ายแก่การตอบและแสดงความคิดเห็น และที่สำคัญ เครื่องมือเก็บข้อมูลจะต้องออกแบบเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบแบบสอบถามด้วยตนเองได้ โดยใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณไม่เกิน 15 นาที การสัมภาษณ์เจาะลึกใช้เวลาประมาณ 10-20 นาที ด้วยการโทรศัพท์ หรือชี้หน้า ส่วนการสนทนากลุ่มใช้เวลาประมาณ 10-20 นาที แบบชี้หน้า

ก่อนนำแบบสอบถาม แนวคำถามสัมภาษณ์ และประเด็นสนทนากลุ่ม ไปใช้ในงานภาคสนาม ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ผ่านการหารือกับผู้อำนวยการสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ และที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ เพื่อความมั่นใจว่าเครื่องมือที่นำไปใช้นี้ สามารถเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และอธิบายข้อสงสัยต่างๆ ได้ชัดเจนและครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญตามวัตถุประสงค์ข้างต้น

1.9 วิธีการเก็บข้อมูล

การออกแบบวิธีการเก็บข้อมูลคำนึงถึงความสะดวกของกลุ่มเป้าหมาย และภาพลักษณ์ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ เป็นหลัก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1.9.1 การทอดแบบสอบถามเสร็จและส่งคืน (Self-completion questionnaire) ใช้สำหรับงานกิจกรรม เช่น การประชุมวิชาการ การบรรยายวิชาการ และการแสดงนิทรรศการ อาจมีความจำเป็นต้องให้กลุ่มตัวอย่างรับแบบสอบถามประเมินระหว่างการลงทะเบียน แล้วประเมินความพึงพอใจในระหว่างการประชุมหรือสัมมนา และส่งคืนแบบสอบถามหลังจากจบการบรรยาย หรือจบการแสดงแล้ว โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติก่อนการจัดกิจกรรม ระหว่างการจัดกิจกรรม และสิ้นสุดกิจกรรม ในแต่ละครั้ง
- 1.9.2 การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็ก เพื่อให้ได้รับความรู้ความเข้าใจในเชิงลึก และผลการศึกษาที่ได้ จะนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการเขียนรายงานผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ
- 1.9.3 การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone interview) ใช้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สามารถให้ข้อมูลด้วยการเก็บข้อมูลแบบซึ่งหน้า (Face to Face interview) หรือแบบกรอกข้อมูลด้วยตนเอง (Self-completion questionnaire) ด้วยเหตุผลใดก็ตาม แต่เพื่อให้สามารถจัดเก็บจำนวนตัวอย่างในแต่ละครั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของประชากร ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะติดต่อกับกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ภายหลังสิ้นสุดกิจกรรมนั้น ๆ แล้ว โดยขอรายชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์จากใบลงทะเบียนในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

1.10 การวิเคราะห์ข้อมูล

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามมาประมวลผลเพื่อทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical Statistics) และสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น การแสดงตารางแจกแจงข้อมูล (Cross-Tabulation Table) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ค่าสัดส่วนผู้มีทัศนคติเชิงบวก เพื่อให้สามารถอธิบายและตอบวัตถุประสงค์ในการประเมินครอบคลุมประเด็นที่ใช้เป็นข้อมูลในการประเมินตัวชี้วัด สรุปและวิเคราะห์จำแนกประเภทข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปเป็นประเด็น เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical Statistics) 2 วิธี ได้แก่

วิธีที่ 1 การวิเคราะห์สมการถดถอยหลายตัวแปร (Multiple regression analysis)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ จะวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยหลายตัวแปร เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นตัวแปรที่สนใจ (Dependent Variable) กับปัจจัยต่างๆ ที่จะนำมาอธิบาย (Explanatory Variable) ทั้งนี้ การวิเคราะห์แสดงสมมติฐานความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship) อธิบายได้ว่า

ระดับความพึงพอใจโดยรวม $= \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2$

โดย X_i หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่คาดว่าจะจะเป็นปัจจัยกำหนดระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ

β_1 หมายถึง สัมประสิทธิ์แสดงอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ ต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ได้ทำการประมาณการค่าสัมประสิทธิ์แสดงอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ และนำไปทดสอบทางสถิติ เพื่อสรุปว่ามีตัวแปรใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ และในระดับมากน้อยเพียงใด

วิธีที่ 2 การวิเคราะห์คู่อันดับ (Quadrant analysis)

การประเมินประโยชน์และความคุ้มค่าของการให้บริการของสถาบันฯ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์คู่อันดับ (Quadrant Analysis) เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมองเห็นการจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงการให้บริการแต่ละด้าน โดยการวิเคราะห์ได้พิจารณาความสำคัญของแต่ละด้าน (Important) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในมุมมองของผู้รับบริการ ควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ซึ่งถือเป็นผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการ (Performance of service)

- ด้านที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญสูง และเป็นด้านที่ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูง ถือเป็นด้านที่ประสบความสำเร็จและควรรักษาระดับการให้บริการไว้
- ด้านที่มีความสำคัญสูงแต่ผู้รับบริการไม่ได้รับความพึงพอใจ ถือเป็นด้านที่ควรปรับปรุง
- ด้านที่มีความสำคัญต่ำและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูง ถือเป็นด้านที่ควรจัดสรรทรัพยากรไปให้กับด้านที่มีความสำคัญมากกว่า
- ด้านที่มีความสำคัญต่ำและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจต่ำ ถือเป็นด้านที่มีความสำคัญลำดับท้ายที่ผู้ให้บริการพิจารณาปรับปรุง

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผู้ประเมินกำหนดแนวทางในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้มาตราวัด 5 ระดับ หรือ 5 - Point Likert Scale เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยประเมินเป็นคะแนนตั้งแต่ระดับ 1 - 5 โดยใช้เกณฑ์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	พึงพอใจมาก
4	พึงพอใจ
3	เฉยๆ
2	ไม่พึงพอใจ
1	ไม่พึงพอใจมาก

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ มีหลักเกณฑ์การแบ่งพิจารณาตามช่วงคะแนน (ตารางที่ 3) ซึ่งออกแบบ โดย Best (1997:174) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{The interval score of each level} &= \frac{\text{Maximum score} - \text{Minimum score}}{\text{Amount of level}} \\
 &= \frac{(5-1)}{5} = 0.8
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3 การแปลผลระดับความพึงพอใจ

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมาก
3.41 – 4.20	พึงพอใจ
2.61 – 3.40	เฉยๆ
1.81 – 2.60	ไม่พึงพอใจ
1.00 – 1.80	ไม่พึงพอใจมาก

เกณฑ์การให้คะแนนร้อยละระดับความพึงพอใจตามระเบียบข้อกำหนดของ ก.พ.ร. โดยมีช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน สามารถแสดงได้ดังนี้

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 70 เท่ากับ 1 คะแนน
 ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 75 เท่ากับ 2 คะแนน
 ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 80 เท่ากับ 3 คะแนน
 ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 85 เท่ากับ 4 คะแนน
 ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 90 เท่ากับ 5 คะแนน

ส่วนการเก็บข้อมูลแบบเชิงคุณภาพนั้น จะมีการแปลงให้เป็นเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาที่เป็นบทสนทนา และบทสัมภาษณ์ โดยใช้ผู้ทรงรหัส 3 คน เพื่อให้คะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.11 ระยะเวลาดำเนินงาน

ตารางที่ 4 รายละเอียดกิจกรรมที่ดำเนินการแบ่งตามช่วงเวลา

ช่วงเวลา	กิจกรรม
มีนาคม	- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยรับทราบความต้องการของสำนักงานฯ ร่างวันเวลาพื้นที่เก็บข้อมูล - ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและรวบรวมข้อมูลการใช้บริการเพื่อหา pain point
เมษายน	- รับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - นำเสนอร่างแบบสำรวจความพึงพอใจต่อคณะผู้บริหาร สนช. - นำเสนอร่างแบบสำรวจความพึงพอใจต่อคณะกรรมการยุทธศาสตร์
พฤษภาคม	- นำเสนอร่างแบบสำรวจความพึงพอใจต่อคณะกรรมการ สนช. - สนช.รวบรวมรายชื่อ และส่งให้ศูนย์บริการวิชาการฯ (ส่งมอบงานงวดที่ 1) - ส่งมอบแผนการดำเนินงาน และปรับปรุงเครื่องมือ (ถ้ามี) - อนุมัติเครื่องมือฉบับปรับปรุง
มิถุนายน	- ศูนย์บริการวิชาการฯ ดำเนินการเก็บข้อมูล ร่วมกับ สนช.
กรกฎาคม	- ศูนย์บริการวิชาการฯ วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และให้ข้อเสนอแนะ
สิงหาคม	- ศูนย์บริการวิชาการฯ นำเสนอและรายงานผลผลการสำรวจเบื้องต้นต่อผู้บริหาร สนช.
กันยายน	- ศูนย์บริการวิชาการฯ นำเสนอและรายงานผลสรุปการสำรวจต่อคณะกรรมการ สนช. - ส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ (ส่งมอบงานงวดที่ 2)

1.12 วงเงินค่าจ้าง

วงเงินงบประมาณ 495,000 บาท (สี่แสนเก้าหมื่นห้าพันบาท) รวมค่าภาษี ค่าอากรแสตมป์ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามเกณฑ์การจัดจ้างตามตารางรายการค่าใช้จ่ายในโครงการ

ตารางที่ 5 รายละเอียดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

รายการ	งบประมาณ
1.1.1. หมวดค่าตอบแทน	150,000.00
1.1.2. หมวดค่าใช้สอยในการดำเนินงาน	300,000.00
ค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ/สัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ค่าใช้จ่ายในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล/สังเคราะห์ข้อมูลตามหลักวิชาการ ค่าพาหนะ ค่าน้ำมัน ค่าผ่านทาง	
2. หมวดค่าวัสดุ	30,000.00
ค่าวัสดุสำนักงาน/วัสดุคอมพิวเตอร์ และค่าวัสดุอื่น ๆ	
3. หมวดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	15,000.00
รวมงบประมาณ	495,000.00

หมายเหตุ: ถัวเฉลี่ยทุกรายการ

1.13 การส่งมอบงานและการชำระเงิน

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่งมอบงานให้ สำนักงานฯ. ตามกำหนดเวลา และเงื่อนไข ดังนี้

งวดที่ 1 จ่ายค่าจ้างร้อยละ 30 ของวงเงินจัดจ้าง เมื่อศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่งรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงาน (Progress report) จำนวน 5 ชุด พร้อมรายละเอียดวิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตัวชี้วัดในการประเมิน และแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และหลักฐานอื่นๆ ตามที่ได้มีการตกลงไว้ในสัญญาจ้างเรียบร้อยแล้วทุกประการ ภายใน 30 วันนับจากวันที่ลงนามในสัญญา

งวดที่ 2 จ่ายค่าจ้างร้อยละ 70 ของวงเงินจัดจ้าง เมื่อศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final report) ที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจ ตลอดจนข้อเสนอแนะ และหลักฐานอื่นๆ ตามที่ได้มีการตกลงไว้ในสัญญาจ้างเรียบร้อยแล้วทุกประการ จำนวน 5 ชุด พร้อมข้อมูลในแผ่น CD ภายในวันที่ 20 กันยายน 2562

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยินยอมให้ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติหักเงินค่าจ้างไว้ร้อยละ 5 เพื่อรวมไว้เป็นเงินประกันผลงานและจ่ายคืนโดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน 15 วัน นับแต่วันที่จ่ายเงินงวดสุดท้าย

1.14 กรรมสิทธิ์ในข้อมูล เอกสาร และผลงาน

ข้อมูล เอกสาร และผลงาน ที่ผู้ประเมินได้ปฏิบัติงานให้กับสำนักงานฯ ตามสัญญา นั้น ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยินยอมให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์และลิขสิทธิ์ของสำนักงานฯ โดยศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะไม่ส่งมอบและไม่เผยแพร่ข้อมูล เอกสาร และผลงานที่ได้จากการปฏิบัติงานนี้ให้แก่ผู้ใดหรือนำไปใช้ประโยชน์โดยไม่ได้รับความยินยอมจากสำนักงานฯ

บทที่ 2

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

2.1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	12
2.2	การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม.....	12
2.3	การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพแบบใช้การวิเคราะห์เนื้อหา.....	13
2.4	สรุปคะแนนความพึงพอใจโดยรวม	16

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ประจำปี 2562 โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2562 กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลได้เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนี้

2.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 6 จำนวนตัวอย่างเป้าหมายที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนาม

แผนงาน กลุ่มเป้าหมาย	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ		รวม
	การทอด	การสัมภาษณ์เชิง	การสนทนา	
	แบบสอบถาม	ลึก	กลุ่ม	
การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม	63	20	20	103
ผู้แทนผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุน โครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	63	20	20	103
การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม	460	30	30	520
ผู้แทนผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม				
- Academy (นักเรียน นักศึกษา)	360	20	20	400
- ABC (ผู้ประกอบการ SME)	40	5	5	50
- Regional (Startup)	60	5	5	70
การส่งเสริมตลาดนวัตกรรม	100	30	30	160
ผู้แทนผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและ กระตุ้นตลาดนวัตกรรม				
- Market (SME)	40	10	10	60
- Startup Thailand Event (Startup)	60	20	20	100
การใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐาน	180	20	20	220
ผู้แทนผู้ใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม	180	20	20	220
รวม	800	100	100	1,003

2.2 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.26 คะแนน ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 85.20 ของคะแนนเต็ม 5.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “ผ่านการประเมิน” เมื่อประเมินเฉพาะข้อมูลจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลลัพธ์ได้ว่า “ผ่าน”

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของ สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยใช้แบบสอบถาม

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน ตัวอย่าง	ทัศนคติ (จำนวน) (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
		พึงพอใจ มาก	พึง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ มาก		
การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม	63	35 55.55	25 39.68	1 1.69	0 0.00	2 3.17	4.67	พึงพอใจมาก
การพัฒนาความสามารถทาง นวัตกรรม	460	244 53.04	186 40.43	28 6.09	0 0.00	2 0.43	4.39	พึงพอใจมาก
การส่งเสริมตลาดนวัตกรรม	100	24 24.00	65 65.00	11 11.00	0 0.00	0 0.00	4.07	พึงพอใจ
การใช้ประโยชน์โครงสร้าง พื้นฐานนวัตกรรม	180	41 22.78	110 61.11	22 12.22	6 3.33	1 0.56	3.91	พึงพอใจ
เฉลี่ยทุกกลุ่มเป้าหมาย							4.26	พึงพอใจมาก
ค่าร้อยละ							85.20	ผ่านการ ประเมิน

2.3 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพแบบใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพแบบใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ เมื่อประเมินเฉพาะข้อมูลเชิงคุณภาพแบบใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของ สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.26 คะแนน เท่ากับ ร้อยละ 85.15 ของคะแนนเต็ม กพร. ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “ผ่านการประเมิน”

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

กลุ่มตัวอย่าง	ผู้ประเมิน			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล	ระดับความพึงพอใจ
	1	2	3				
1. การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมผู้ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม ด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม				4.17	83.40	ผ่าน	พึงพอใจ
- สัมภาษณ์เชิงลึก	4	4	4	4.00	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
- สันทนากลุ่ม	4	5	4	4.33	86.60	ผ่าน	พึงพอใจมาก
2. การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม				4.78	95.60	ผ่าน	พึงพอใจมาก
Academy (นักเรียนนักศึกษา)	5	5	4	4.67	93.40	ผ่าน	พึงพอใจมาก
- สัมภาษณ์เชิงลึก							
- สันทนากลุ่ม	5	5	5	5.00	100.00	ผ่าน	พึงพอใจมาก
ABC (ผู้ประกอบการ SME)	5	5	4	4.67	93.40	ผ่าน	พึงพอใจมาก
- สัมภาษณ์เชิงลึก							
- สันทนากลุ่ม	5	5	5	5.00	100.00	ผ่าน	พึงพอใจมาก
Regional (Startup)	5	5	4	4.67	93.40	ผ่าน	พึงพอใจมาก
- สัมภาษณ์เชิงลึก							
- สันทนากลุ่ม	5	5	4	4.67	93.40	ผ่าน	พึงพอใจมาก
3. การส่งเสริมตลาดนวัตกรรม				4.08	81.60	ผ่าน	พึงพอใจ
Market (ผู้ประกอบการ)	4	4	4	4.00	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
- สัมภาษณ์เชิงลึก							
- สันทนากลุ่ม	4	4	4	4.00	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
Startup Thailand Event (ผู้ประกอบการ)							
- สัมภาษณ์เชิงลึก	4	4	4	4.00	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
- สันทนากลุ่ม	4	5	4	4.33	86.67	ผ่าน	พึงพอใจมาก
4. การใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม				4.00	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
- สัมภาษณ์เชิงลึก	4	4	4	4.00	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
- สันทนากลุ่ม	4	4	4	4.00	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
รวมทุกกลุ่ม				4.26	85.15	ผ่าน	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ผู้ประเมิน จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- 1) รศ.ดร.วรวรรณ องค์กรุทธรักษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (นักวิชาการ)
- 2) ดร. มนัสนันท์ ลิ้มปวิทยากุล ผู้ทรงคุณวุฒิระดับ 10 กรมควบคุมโรค
- 3) ผศ.ดร.ไวพจน์ จันทรเสม ผู้ทรงคุณวุฒิ และกรรมการประเมินคุณภาพอุดมศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

เมื่อรวมผลการเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่มีการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพที่ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณแล้ว พบว่า

- ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคมอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 คะแนน ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 88.40 ของคะแนนเต็ม กพร. ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “ผ่านการประเมิน”
- ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ได้รับการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 คะแนน ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 91.80 ของคะแนนเต็ม กพร. ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “ผ่านการประเมิน”
- ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ได้รับการส่งเสริมตลาดนวัตกรรม อยู่ในระดับ “พึงพอใจ” โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.08 คะแนน ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 81.60 ของคะแนนเต็ม กพร. ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “ผ่านการประเมิน”
- ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้ประโยชน์โครงสร้าง อยู่ในระดับ “พึงพอใจ” โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.96 คะแนน ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 79.20 ของคะแนนเต็ม กพร. ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “ไม่ผ่านการประเมิน”

ตารางที่ 9 ร้อยละและจำนวนของความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล	ระดับความพึงพอใจ
1. การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม	4.42	88.40	ผ่าน	พึงพอใจมาก
- เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	4.67	93.40	ผ่าน	พึงพอใจมาก
- เชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม)	4.17	83.40	ผ่าน	พึงพอใจ
2. การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม	4.59	91.80	ผ่าน	พึงพอใจมาก
- เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	4.39	87.80	ผ่าน	พึงพอใจมาก
- เชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม)	4.78	95.60	ผ่าน	พึงพอใจมาก
3. การส่งเสริมตลาดนวัตกรรม	4.08	81.60	ผ่าน	พึงพอใจ
- เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	4.07	81.40	ผ่าน	พึงพอใจ
- เชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม)	4.08	81.60	ผ่าน	พึงพอใจ
4. การใช้ประโยชน์โครงสร้าง	3.96	79.20	ไม่ผ่าน	พึงพอใจ
- เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	3.91	78.20	ไม่ผ่าน	พึงพอใจ
- เชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม)	4.00	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ

2.4 สรุปคะแนนความพึงพอใจโดยรวม

ผลการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจากสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติปีงบประมาณ 2562

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	ผลการประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนนของ ก.พ.ร.		
ร้อยละของระดับความพึงพอใจในการรับบริการ	4.26	85.25	ผ่าน	คะแนน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80	ตั้งแต่ 80 ขึ้นไป
				ผลการประเมิน	ไม่ผ่าน	ผ่าน

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

3.1 ผลการเก็บข้อมูล.....	18
ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม	18
ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม เน้น การพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรม	35
ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม.....	48
ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม	62
3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
3.2.1 การวิเคราะห์จุดภาคความพึงพอใจ	76
ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจ/สังคม	76
ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม.....	76
ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม.....	77
ผู้เข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม	77
3.2.2 การวิเคราะห์ด้วยสมการพหุคูณถดถอย.....	78
ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจ/สังคม	78
ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม.....	79
ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม.....	80
ผู้เข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม	81

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2562 ในครั้งนี้ ผู้สำรวจใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม ใช้การวิจัยแบบสำรวจ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การทดสอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ แบบวัดครั้งเดียว ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สำหรับการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เชิงอนุมาน ซึ่งผลการสำรวจแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

1. ผลการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น
 - 1.1. เชิงปริมาณ ได้จากการทดสอบแบบสอบถาม
 - 1.2. เชิงคุณภาพ ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม
2. การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น
 - 2.1. การวิเคราะห์ด้วยจุดภาค
 - 2.2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมด้วยสมการพหุคูณถดถอย

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมโครงการแบ่งเป็น 4 กลุ่ม

1. ผู้แทนผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
2. ผู้แทนผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม
3. ผู้แทนผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม
4. ผู้แทนผู้ใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม

3.1 ผลการเก็บข้อมูล

ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม

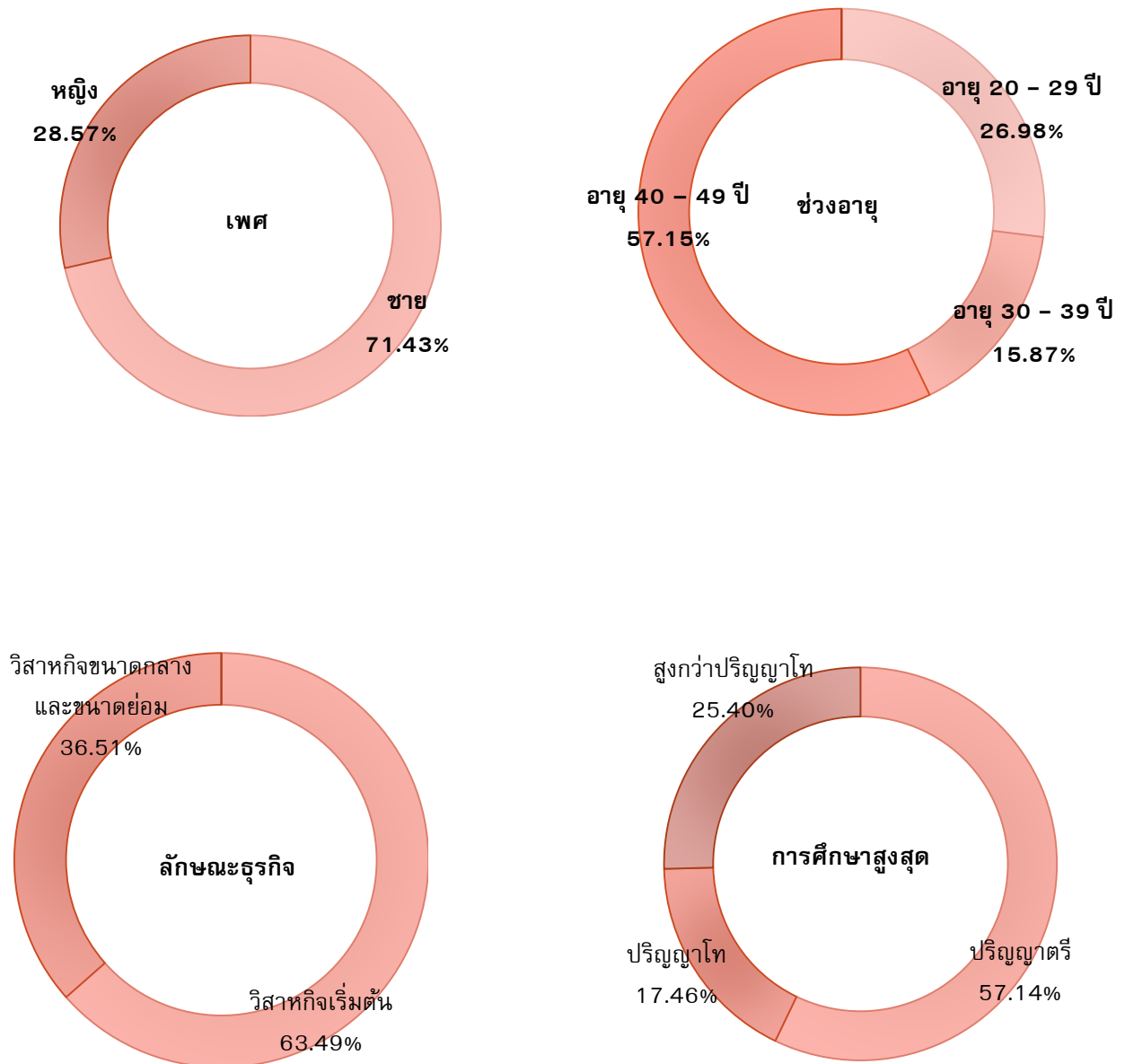
ก. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการทดสอบแบบสอบถาม (n = 63)

1) ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 เป็นเพศหญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20-29 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 26.98 และอยู่ในช่วงอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.87 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาได้มีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 และมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 17.46 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะธุรกิจวิสาหกิจเริ่มต้น จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 63.49 รองลงมาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 36.51 รายละเอียดดังรูปที่ 1 และ (ภาคผนวก: ตารางเสริม 1)

รูปที่ 1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม แบ่งตาม เพศ ช่วงอายุ ลักษณะธุรกิจ และระดับการศึกษาสูงสุด

ข้อมูลทั่วไป



หัวข้อที่ขอรับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม

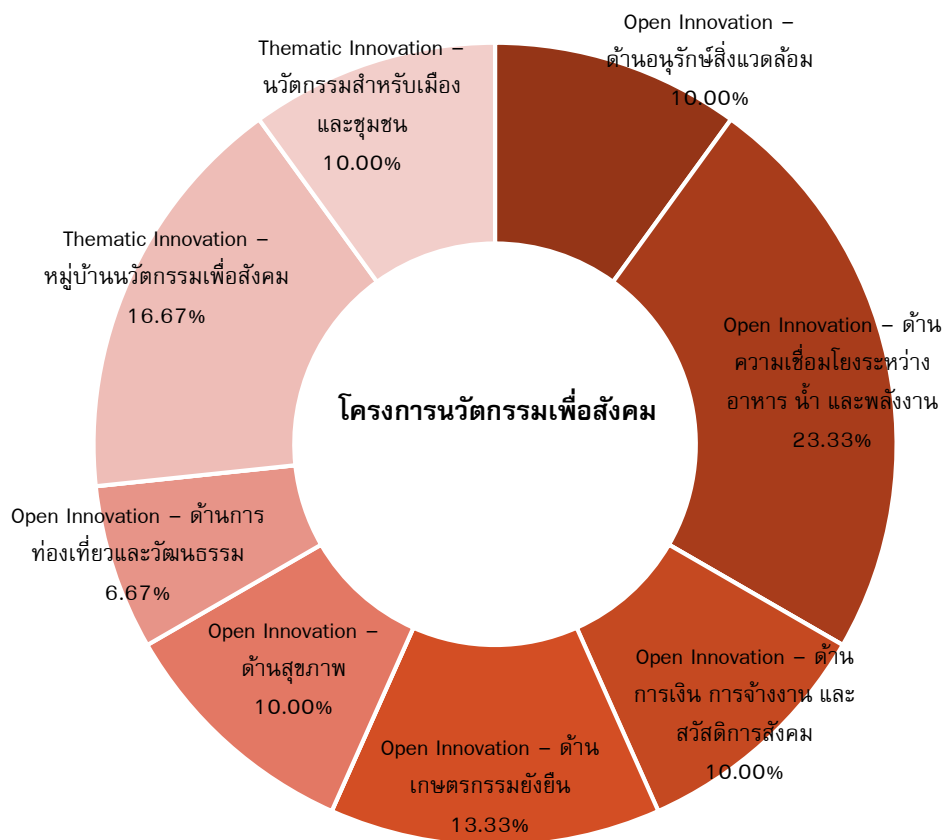
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นขอรับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจนวัตกรรมการด้านดูแลสุขภาพมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.21 รองลงมาสาขาเศรษฐกิจการผลิตและการหมุนเวียน และธุรกิจนวัตกรรมสมุนไพรเพื่อกลุ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ตามลำดับ (รูปที่ 2 ภาคผนวก: ตารางเสริม 2)

รูปที่ 2 ร้อยละของการยื่นขอสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจ



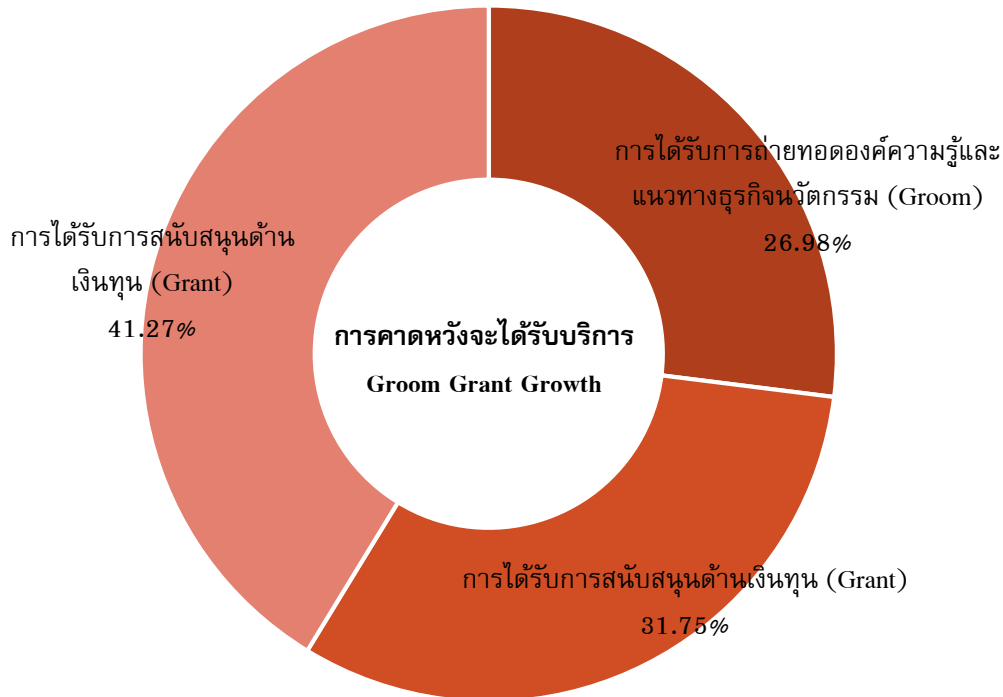
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นขอรับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อสังคมในด้านความเชื่อมโยงระหว่าง อาหาร น้ำ และพลังงานมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 รองลงมาหมู่บ้านนวัตกรรมเพื่อสังคม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ (รูปที่ 3 ภาคผนวก: ตารางเสริม 2)

รูปที่ 3 ร้อยละการยื่นขอรับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อสังคม



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คาดหวังจะได้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ คือ การขยายผลการพัฒนาธุรกิจนวัตกรรมผ่านเครือข่ายของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (Growth) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 41.27 รองลงมาการได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุน (Grant) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 ตามลำดับ (รูปที่ 4 ภาคผนวก: ตารางเสริม 2)

รูปที่ 4 การคาดหวังจะได้รับการบริการ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับทุน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 92.06 และ เคยได้รับทุน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 (ตารางที่ 10)

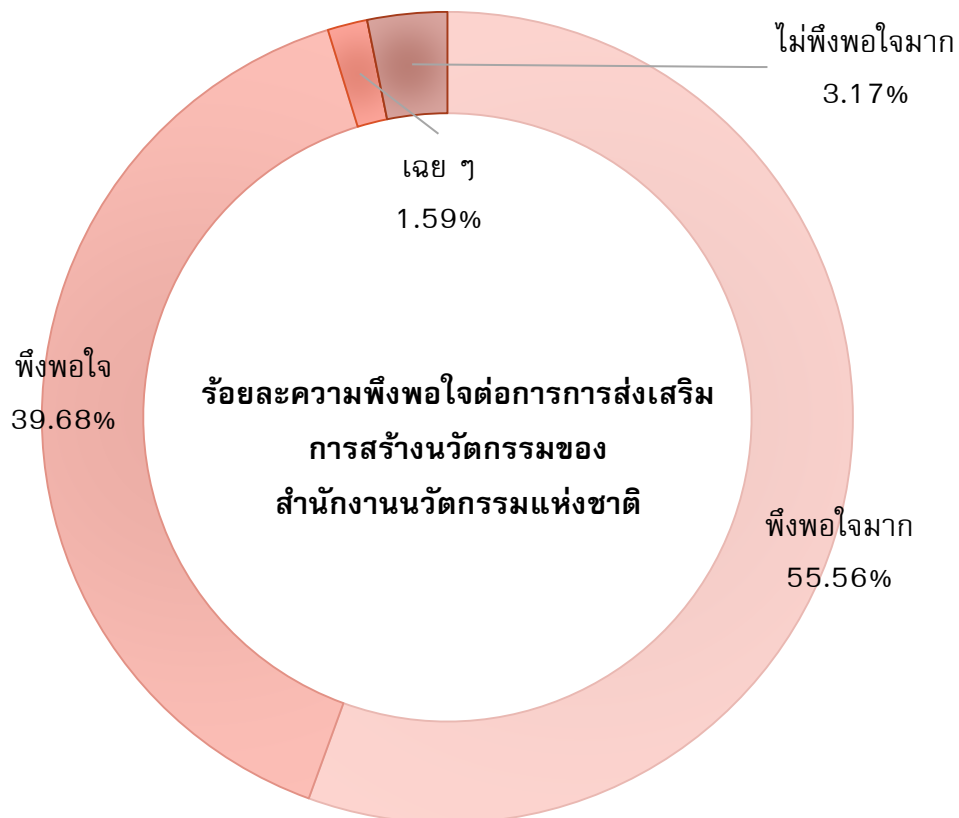
ตารางที่ 10 การได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	58	92.06
เคย ระบุปีที่ได้รับทุน	5	16.67
ปี 2559	1	
ปี 2560	2	
ปี 2561	2	

2) ความพึงพอใจ

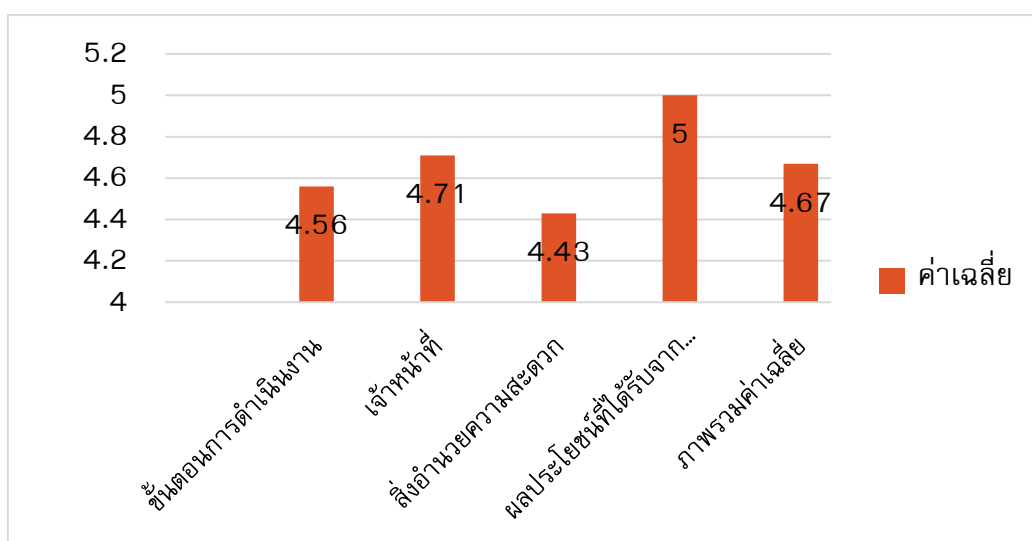
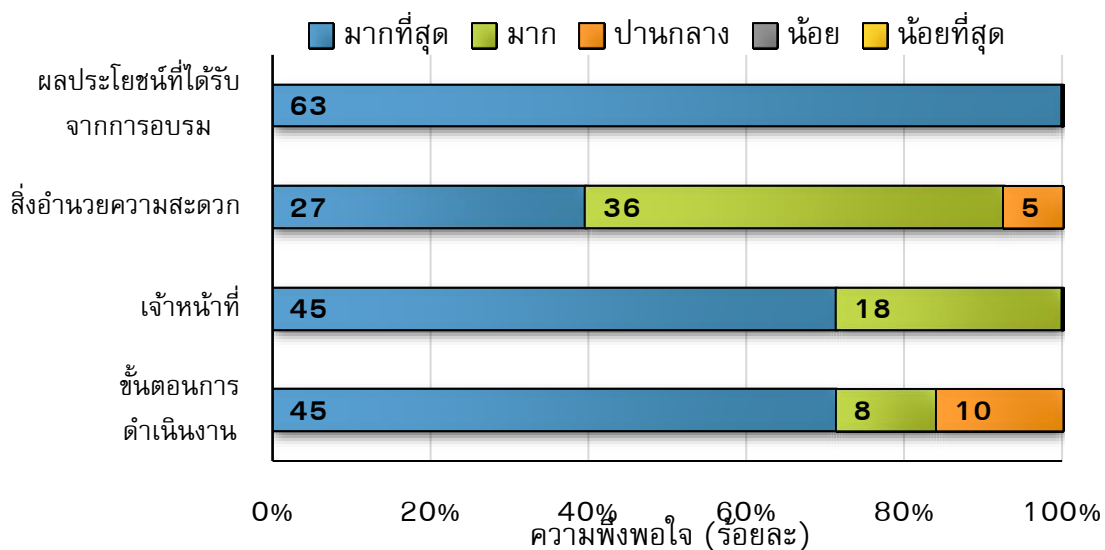
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 55.55 รองลงมาคือ ความพึงพอใจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 39.68 ตามลำดับ (รูปที่ 5 ภาคผนวก: ตารางเสริม 5)

รูปที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ



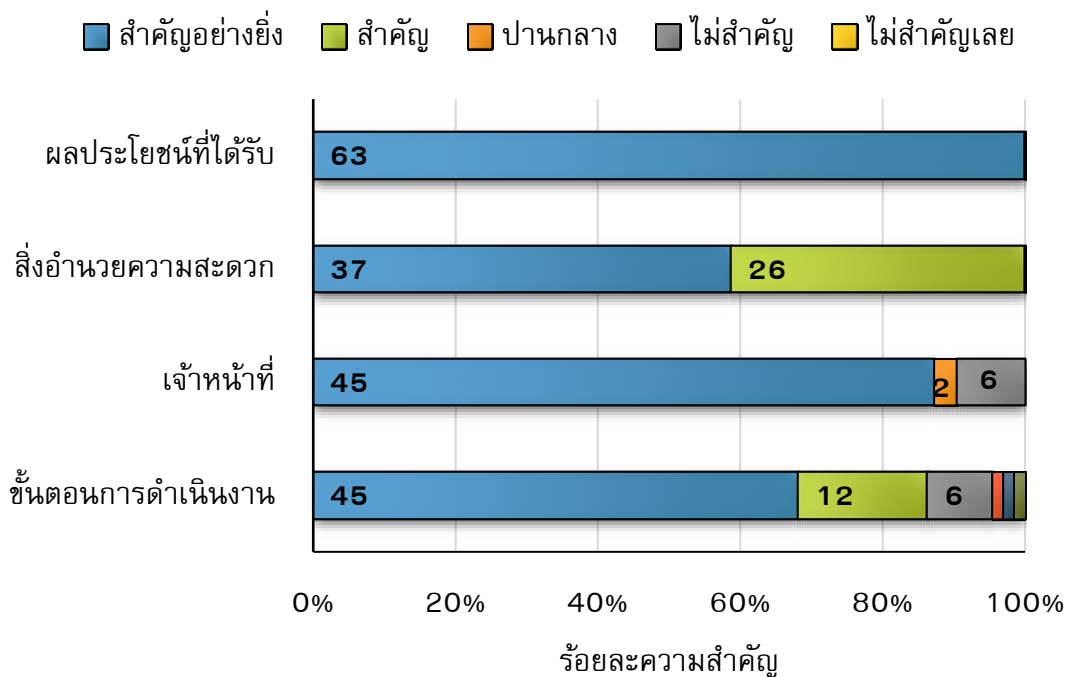
ความพึงพอใจภาพรวมต่อการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 93.40 (ค่าเฉลี่ย 4.67) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.71) ด้านขั้นตอนการดำเนินงานมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.56) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 42.85 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.43) (รูปที่ 6 ภาคผนวก: ตารางเสริม 6)

รูปที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการต่อการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จำแนก 4 ด้าน



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 และ สุดท้าย คือสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 42.85 (รูปที่ 7 ภาคผนวก: ตารางเสริม 7)

รูปที่ 7 ระดับความสำคัญต่อการให้บริการของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จำแนก 4 ด้าน



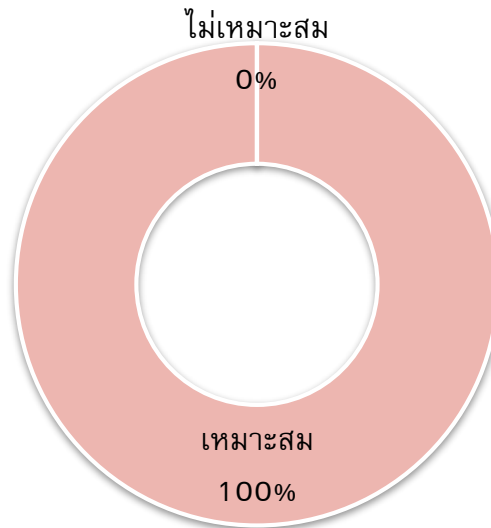
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นย่อยต่อการให้บริการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติที่สูงที่สุด 3 อันดับแรก (รูปที่ 8 ภาคผนวก: ตารางเสริม 8) ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ความเอาใจใส่ดูแลและกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ และความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำและเสนอแนะในกระบวนการการพัฒนาข้อเสนอโครงการนวัตกรรม (ค่าเฉลี่ย 5.00 ร้อยละ 100) อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่ำที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ความชัดเจนของข้อมูลในการส่งข้อเสนอโครงการนวัตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.37 ร้อยละ 87.40) ความสะดวกในการเบิกจ่ายงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.40 ร้อยละ 88.00) และความรวดเร็วในการพิจารณาข้อเสนอโครงการนวัตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.49 ร้อยละ 89.80)

รูปที่ 8 ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยการบริการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสับสนุนโครงการนวัตกรรมมีความเหมาะสม จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (รูปที่ 9 ภาคผนวก: ตารางเสริม 9)

รูปที่ 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสับสนุนโครงการนวัตกรรม



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับคำปรึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างธุรกิจนวัตกรรมในเรื่องการตลาด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27 รองลงมาเทคโนโลยี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.06 และการจัดการนวัตกรรม จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.24 (รูปที่ 10 ภาคผนวก: ตารางเสริม 10)

รูปที่ 10 ประเด็นที่ต้องการรับคำปรึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างธุรกิจนวัตกรรม (จำนวนคน)

ประเด็นที่ต้องการรับคำปรึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างธุรกิจนวัตกรรม				
การตลาด	การจัดการนวัตกรรม	มาตรฐานอุตสาหกรรม		การออกแบบ
57	47	37		35
เทคโนโลยี	แนวโน้มธุรกิจนวัตกรรม	การค้าระหว่างประเทศ	กฎหมายธุรกิจ	การเงิน ภาษี และการลงทุน
		20	19	17
53	37	ทรัพย์สิน...		

ข. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (n = 20)

การเก็บข้อมูลความพึงพอใจเชิงคุณภาพได้นำความพึงพอใจใน 4 ประเด็นได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการได้รับผลประโยชน์ ผลที่ได้และข้อเสนอแนะมีดังนี้

ตารางที่ 11 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและข้อเสนอแนะ

ประเด็น	การดำเนินงานในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
ขั้นตอนการดำเนินงาน	- มีความพึงพอใจการดำเนินงานอยู่ในระดับมากระดับ 90% - พึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงานเนื่องจาก หน่วยงานมีการอบรมที่ดี มีผู้ช่วยคอยแนะนำ คอยให้คำปรึกษาดี - องค์กรไม่ใช่แค่ให้ความรู้ด้านนวัตกรรมอย่างเดียว แต่มีการติดตามในการนำไปต่อยอดในธุรกิจ - มีการติดตามดีกว่าเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น ๆ	- อยากให้มีการแจ้งสาเหตุที่โครงการไม่ผ่านอนุมัติ ว่ามีจุดไหนต้องแก้ไขบ้าง - ต้องการให้ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ใช้เวลาในการพิจารณาเร็วขึ้น - อยากให้มีการแจกแจงเงื่อนไข และวัตถุประสงค์ในการนำเสนอ นวัตกรรมให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มแรกที่นำนวัตกรรมเข้าไปเสนอ - ต้องการให้ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ มองถึงการสร้างคุณค่าอย่างแท้จริงมากกว่านี้ - ผู้ประกอบการส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ - ระบบในการนำนวัตกรรมเข้าไปพิจารณาเงินทุนยังไม่ค่อยดีเท่าไร ข้อมูลบางอย่างยากที่ผู้ประกอบการจะเข้าใจ - อยากให้พัฒนาระบบต่อไป

ประเด็น	การดำเนินงานในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	- มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถหลากหลายและตรงกับนวัตกรรมที่นำมาเสนอ - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ - ถ้าเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่องค์กรอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมีการให้คำแนะนำดี รวดเร็ว	- บางครั้งต้องการให้เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วกว่านี้ในการให้ข้อมูล - อยากให้ผู้ประสานงานหรือผู้ดูแลท่านเดียว เพราะ ที่ผ่านมามีการต้องประสานงานแต่ละด้าน ทำให้ได้รับข้อมูลไม่ค่อยชัดเจน
ส่งอำนวยความสะดวก	- มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจ เนื่องจากติดต่อสะดวก - ติดต่อสะดวก เข้าถึงง่าย - มีการประสานงานเป็นอย่างดี	- ต้องการให้ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ สร้างฐานข้อมูลในการสืบค้นคว้าให้ชัดเจนหรือมีตัวอย่างที่ชัดเจนมากกว่านี้ - ต้องการให้ทางหน่วยงานมีการสนับสนุนอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลให้กับผู้ประกอบการมากกว่านี้ - ถ้าสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมีฐานข้อมูลสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมากขึ้น จะทำให้สะดวกต่อผู้ประกอบการที่ต้องไปพัฒนา นวัตกรรม - อยากให้มีการประชาสัมพันธ์การสนับสนุนโครงการให้มากกว่านี้ ถ้าไม่ได้เข้าไปดูในหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ก็จะไม่ทราบข้อมูลการสนับสนุนของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ - เว็บไซต์ของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ มีความสับสน และ ยังเข้าใจยาก - อยากให้มีการบริการนำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อ

ประเด็น	การดำเนินงานในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
ผลประโยชน์	✚ การสนับสนุนจาก สำนักงาน วัฒนธรรมแห่งชาติ เป็นกำลังใจ ให้ผู้ประกอบการที่มีความคิด นำไปต่อยอดได้	✚ ต้องการให้ สำนักงานวัฒนธรรม แห่งชาติสนับสนุนเงินทุนให้เต็ม 100% ของการลงทุน ✚ อยากให้ สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ มีทุนในการพัฒนานวัตกรรมเบื้องต้น เพื่อความต่อเนื่องในการพัฒนาต่อไป ✚ ต้องการให้ สำนักงานวัฒนธรรม แห่งชาติ จัดการจับคู่ระหว่างธุรกิจ หรือนวัตกรรมเดียวกัน เพื่อ แลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ✚ มีข้อจำกัดเยอะในการขอสนับสนุน นวัตกรรม

ค. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (n = 20)

ตารางที่ 12 ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มผู้แทนหน่วยงานเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

ขั้นตอนการดำเนินงาน			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
 คาดหวังว่าจะได้รับ ทุนอย่างราบรื่น รวดเร็วแต่คงจะ คล้ายกับหน่วยงานที่ เป็นระบบราชการที่ จะมีกฎเกณฑ์ ขั้นตอน เอกสาร การ เบิกจ่ายที่ต้องทำ ความเข้าใจและ เป็นไปตามระเบียบ ของราชการ	 สนช.กำลังปรับการขอรับ ทุนผ่านระบบออนไลน์ จึงทำให้การไหล เอกสารยังไม่รวดเร็ว ต้องใช้เวลานาน  ขั้นตอนการดำเนินงาน การประสานงานก่อน เซ็นสัญญาดี แต่หลังเซ็น สัญญาจะเยียบหายไป ไม่ ส่งข่าว จนบัดนี้ยังไม่ได้ เงิน	 พึงพอใจ ระดับดี	 พัฒนาระบบ ออนไลน์ให้รวดเร็ว ขึ้น  เพิ่มการแจ้งข่าวสาร
 คาดหวังว่าจะได้รับ ทุนตรงกับที่นำเสนอ	 องค์ประกอบอื่น ๆ ใน การดำเนินงานเพื่อเซ็น สัญญากับ สนช. ถือว่าดี และรวดเร็ว กว่าหลาย องค์กร แต่ไม่รวมถึงหลัง เซ็นสัญญาและการ เบิกจ่าย		

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
✚ ให้ข้อมูลช่วยเหลือเป็นอย่างดี	✚ เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือแนะนำในแต่ละขั้นตอนเป็นอย่างดี ✚ มีความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา และประเมินโครงการ ✚ วิทยากรมีความรู้เชิงลึก เปิดโลกทัศน์การดำเนินธุรกิจดีมาก ✚ ในหลายครั้งก็ไม่ได้ได้รับการตอบสนอง (ถามไม่ตอบ)	✚ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก	✚ เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีระดับความรู้ หรือการแนะนำทดแทนกันได้ เนื่องจากบางท่านจะแนะนำได้ครบถ้วน ทำให้การส่งรายงานผ่านอย่างรวดเร็ว แต่เจ้าหน้าที่บางท่านอาจยังไม่มีประสบการณ์ทำให้ต้องแก้ไขรายงานหลายครั้ง หากแนะนำได้ไม่ครบถ้วน ต้องแจ้งให้เจ้าของธุรกิจหรือผู้ประกอบการที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญมาแนะนำเพื่อไม่ให้เสียเวลา ✚ เจ้าหน้าที่มีความหลากหลายของ generation จึงทำให้การแสดงความเห็น การตอบโต้ การอภิปรายข้อมูล อาจยังไม่เพียงพอต่อการประสานงานสำหรับเจ้าของธุรกิจ ✚ ควรติดต่อประสานงานกลับทุกครั้ง

สิ่งอำนวยความสะดวก			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
 สะดวก ราบรีน มี ครบถ้วน ตอบโจทย์ ธุรกิจ	 ค่อนข้างดี  การหาข้อมูลในเว็บไซต์ ค่อนข้างยาก ชับซ้อน ทำให้ ผู้ประกอบการที่เข้ามา ประสานครั้งแรกต้อง เสียเวลาทำการศึกษา	 มีความพึง พอใจอยู่ใน ระดับพึง พอใจ	 เพิ่มการ ประชาสัมพันธ์ โครงการ เช่น หาก ไม่ทราบมาจาก ผู้ประกอบการที่เคย ติดต่อกับ สนช. ก็ จะไม่ทราบว่า มีการ สนับสนุนใน ลักษณะเช่นนี้ โดยเฉพาะกลุ่มคน ในชุมชนที่ทำธุรกิจ มาก่อน แต่ต้องการ ยกระดับพัฒนาเป็น รูปธุรกิจที่ใหญ่ขึ้น เป็นต้น  ปรับปรุงการหา ข้อมูลบนเว็บไซต์

ผลประโยชน์ที่ได้รับ			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
 สามารถส่งเสริม สนับสนุนทำให้ธุรกิจ ดำเนินไปได้ดีมากขึ้น	 ได้รับประโยชน์พอสมควร ในส่วนที่ NIA สามารถ สนับสนุนได้	 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึง พอใจมาก  โครงการดีมาก เงินสนับสนุน เยอะมากดูแลดี ถึงแม้เราจะส่ง เป็นปีแรก เค้าให้ ทุนมาดีมาก ทำ ให้เราได้ ประดิษฐ์เครื่อง ทำให้ฝันของเรา เป็นจริงได้และ สามารถที่จะ นำมาเผยแพร่ได้ และสามารถทำ ตั้งต้น ให้กับรุ่น น้องต่อ ๆไปได้	 พิจารณาเพิ่ม สนับสนุนในส่วนที่ สำคัญในการดำเนิน ธุรกิจ เช่น ค่าใช้จ่าย ในการโฆษณา ค่าลิขสิทธิ์ เป็นต้น เนื่องจากเป็นต้นทุน ที่มีค่าใช้จ่ายสูงมาก อาจสนับสนุน บางส่วน เพื่อบรรเทา ค่าใช้จ่ายภาพรวม ของเจ้าของธุรกิจ  พิจารณาการ สนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกในบาง ธุรกิจ เช่น การ ประสานงานกับ อย. หรือหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น  การประชาสัมพันธ์ โครงการ ควรใช้ เนื้อหาหรือภาษาที่ เข้าใจง่าย เพื่อให้ ผู้ประกอบการที่มี ทักษะการรับรู้ต่างกัน ได้เข้าใจได้ง่าย

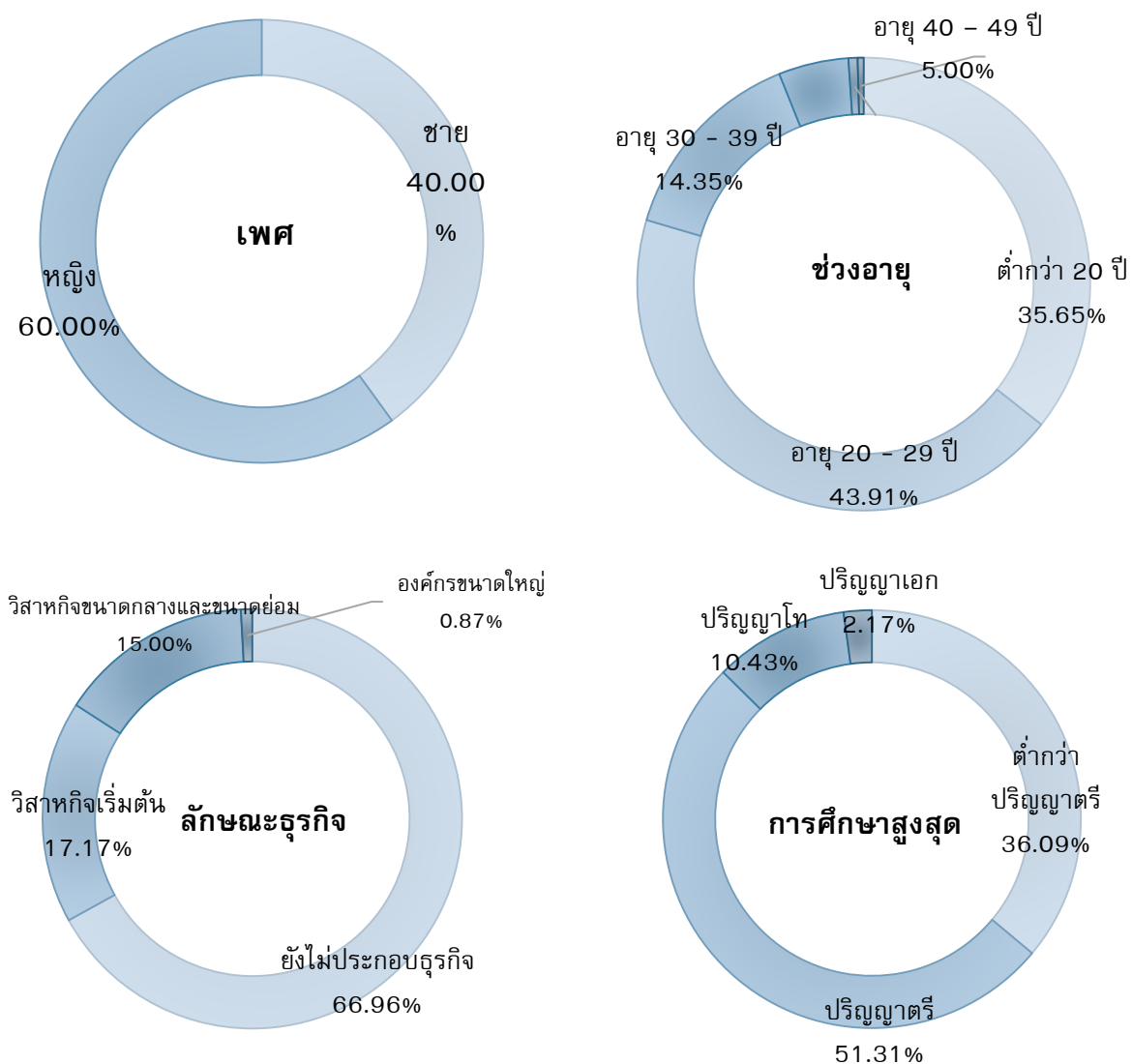
ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม (การพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรม)

ก. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการทอแบบสอบถาม (n=460)

1) ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 เพศหญิง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 43.91 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 35.65 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 36.09 ส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะยังไม่ประกอบธุรกิจ จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 66.96 รองลงมาวิสาหกิจเริ่มต้น จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 17.17 (รูปที่ 11 ภาคผนวก: ตารางเสริม 11)

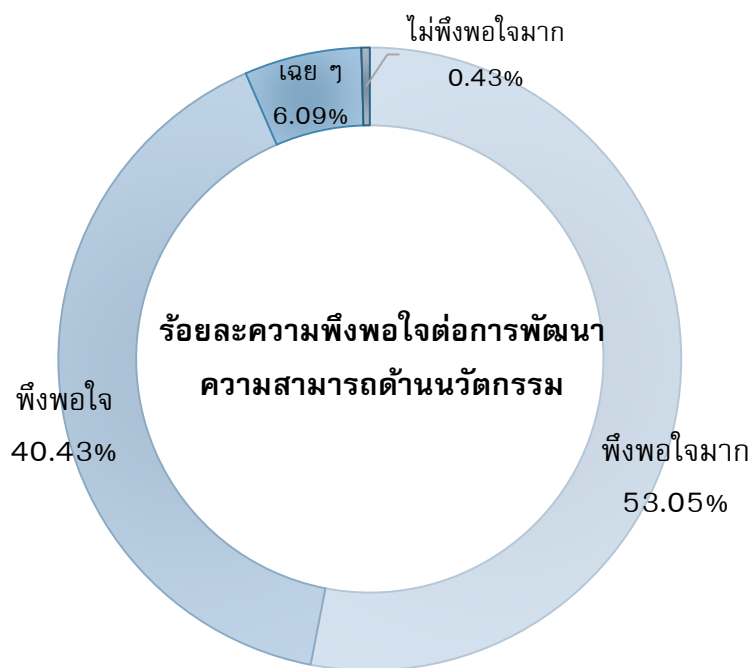
รูปที่ 11 ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม
ข้อมูลทั่วไป



2) ความพึงพอใจ

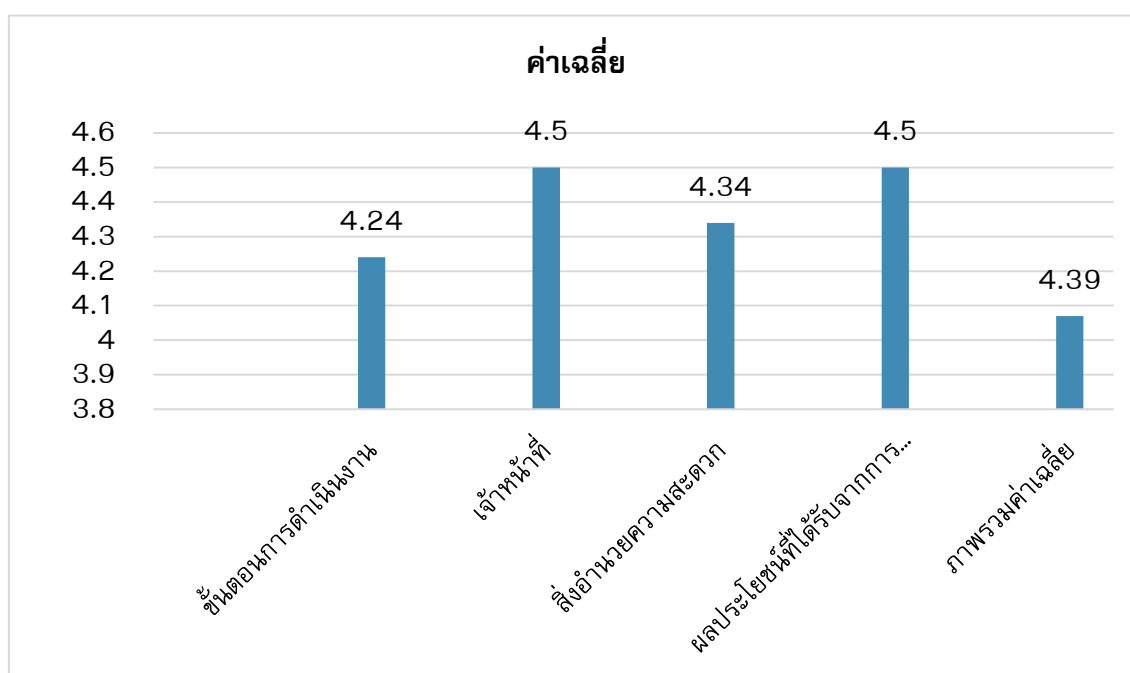
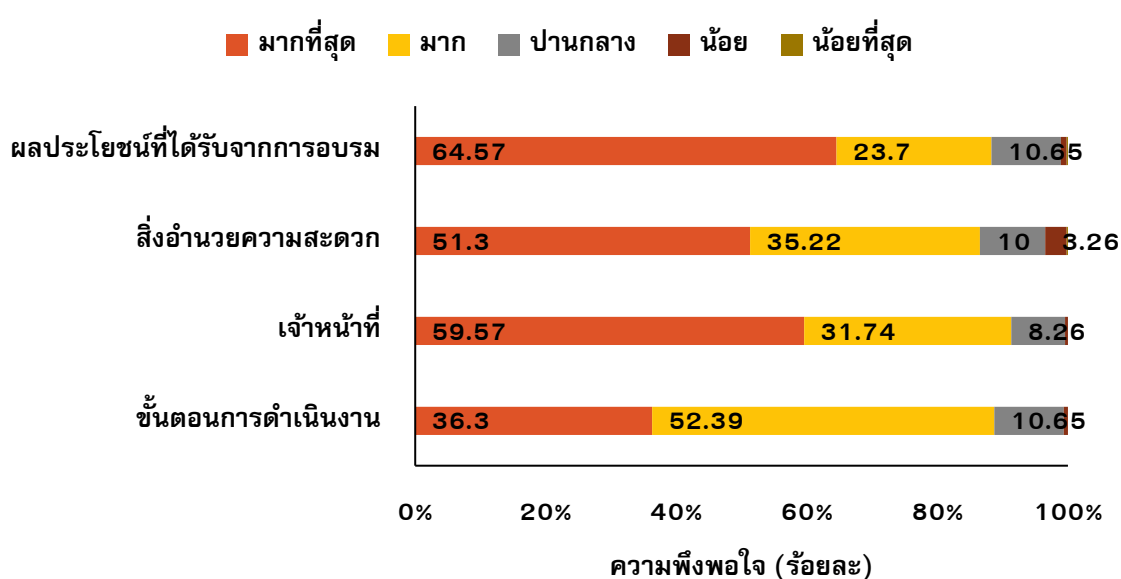
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 53.04 รองลงมาคือ ความพึงพอใจ จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 40.43 ตามลำดับ (รูปที่ 12 ภาคผนวก: ตารางเสริม 12)

รูปที่ 12 ร้อยละความพึงพอใจต่อการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ



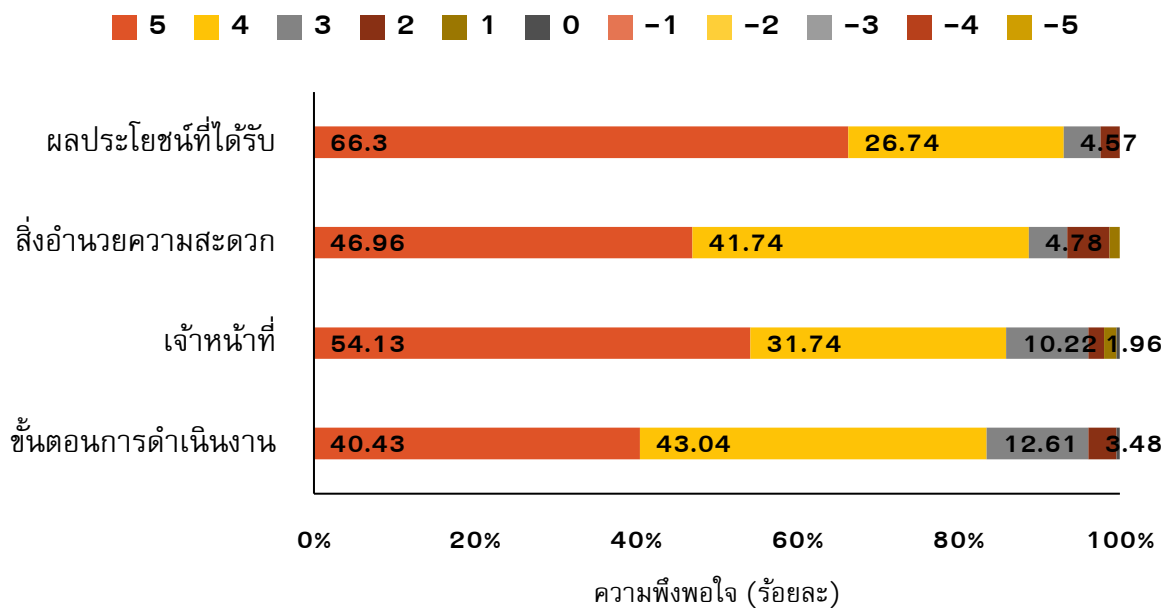
ความพึงพอใจภาพรวมต่อการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.80 (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรมมากที่สุด จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 64.57 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 59.57 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.50) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.34) และด้านขั้นตอนการดำเนินงาน จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 52.39 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.24) (รูปที่ 13 ภาคผนวก: ตารางเสริม 13)

รูปที่ 13 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรม จำแนก 4 ด้าน



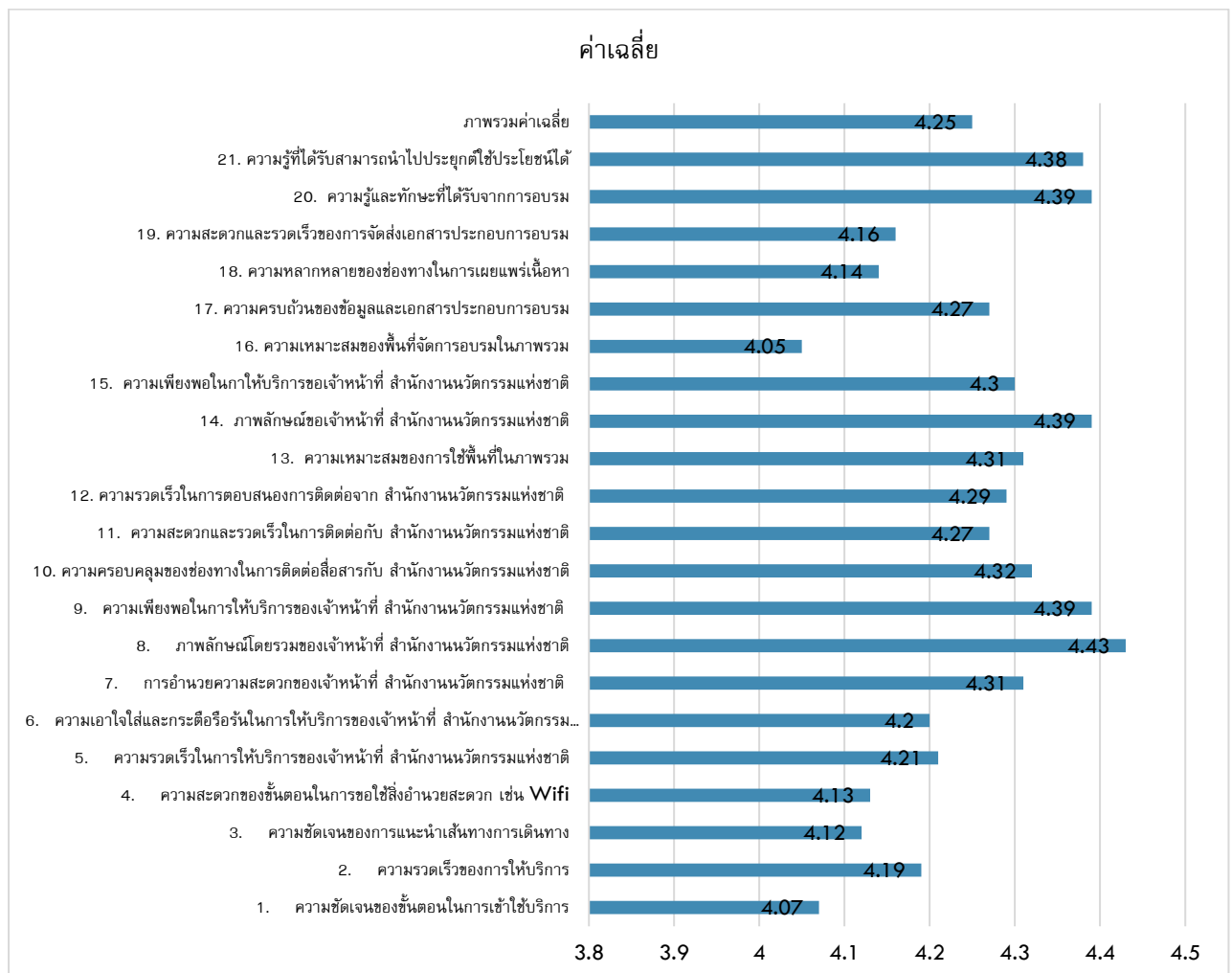
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความสามารถ ด้านนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมากที่สุด จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 54.13 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 46.96 และ สุดท้าย คือขั้นตอนการดำเนินงาน จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 40.43 (รูปที่ 14 ภาคผนวก: ตารางเสริม 14)

รูปที่ 14 ร้อยละการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความสามารถ ด้านนวัตกรรม จำแนก 4 ด้าน



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นย่อยต่อการให้บริการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรมที่สูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพลักษณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (ร้อยละ 88.60 ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ และความรู้และทักษะที่ได้รับจากการอบรม (ร้อยละ 87.80 ค่าเฉลี่ย 4.39) อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่ำที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ความเหมาะสมของพื้นที่จัดการอบรมในภาพรวม (ร้อยละ 81.00 ค่าเฉลี่ย 4.05) ความชัดเจนของขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ (ร้อยละ 81.40 ค่าเฉลี่ย 4.07) และความชัดเจนของการแนะนำเส้นทางการเดินทาง (ร้อยละ 82.40 ค่าเฉลี่ย 4.12) (รูปที่ 15 ภาคผนวก: ตารางเสริม 15)

รูปที่ 15 ระดับความพึงพอใจประเด็นย่อยที่มีต่อการบริการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรม



3) การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

กลุ่มตัวอย่างเคยรู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมาก่อน จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 64.13 และไม่เคยรู้จักมาก่อน จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 35.87 (รูปที่ 16 ภาคผนวก: ตารางเสริม 16)

รูปที่ 16 ร้อยละการรู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าถึง/รู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จากช่องทาง Facebook NIA จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 22.97 รองลงมาคือเว็บไซต์สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (<http://www.nia.or.th>) จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.68 และเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 16.77 (รูปที่ 20 ภาคผนวก: ตารางเสริม 20)

รูปที่ 17 ร้อยละของช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างเข้าถึง/รู้จัก สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับทราบข่าวสารการจัดอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้จากเว็บไซต์สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (<http://www.nia.or.th>) จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 35.66 รองลงมา Facebook NIA จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 27.83 และ E-mail จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 17.83 (รูปที่ 18 ภาคผนวก: ตารางเสริม 18)

รูปที่ 18 ร้อยละระดับการได้รับทราบข่าวสารการจัดอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้

ระดับการได้รับทราบข่าวสารการจัดอบรมด้านนวัตกรรม

เว็บไซต์ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (www.nia.or.th) 35.66	Facebook NIA 27.8	E-mail 17.83		อาจารย์และสถาบัน 8.39	
		Line@NIA	Twitter NIA 2.1	Youtu... NIA 2.1	อื่นๆ... ***

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้เพราะเนื้อหาในการอบรมมีความน่าสนใจ จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 45.74 รองลงมาอยู่ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 26.08 และวิทยากร/ผู้ร่วมเสวนา จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 20.71 (รูปที่ 19 ภาคผนวก: ตารางเสริม 19)

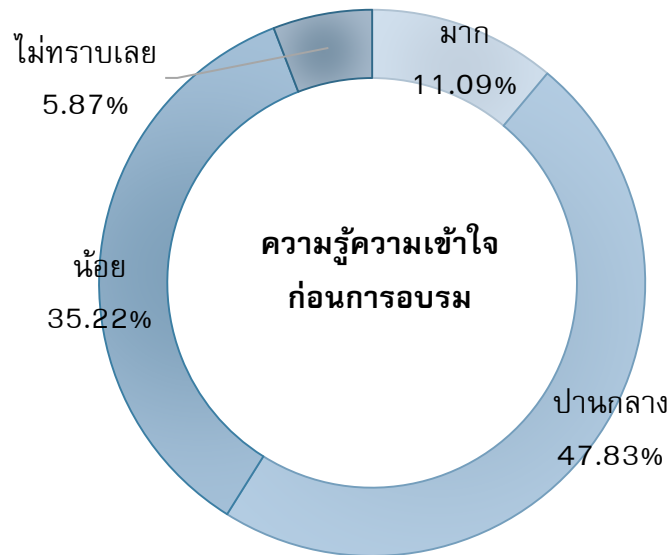
รูปที่ 19 ร้อยละเหตุผลที่เข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้

เหตุผลที่เข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้

เนื้อหาในการอบรมมีความน่าสนใจ 45.74	อยู่ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง 26.08	วิทยากร/ผู้ร่วมเสวนา 20.71		
		อื่นๆ (โปรดระบุ) 3.67	ทราบจากสื่อมวลชน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.1	ได้รับคำแนะนำ... 2.1

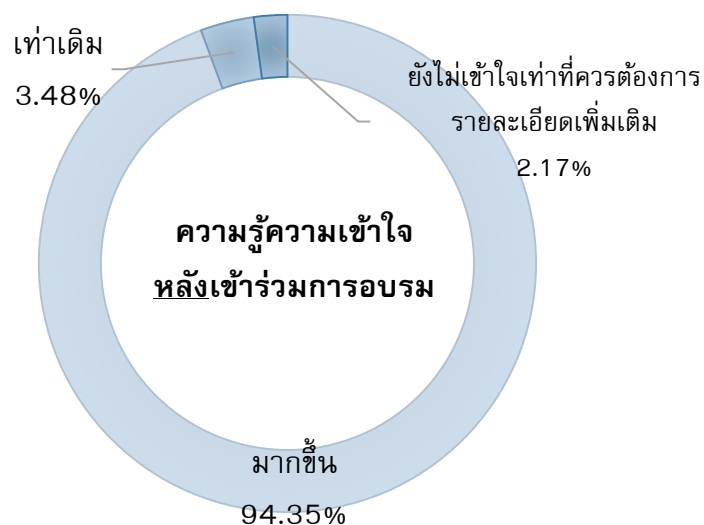
กลุ่มตัวอย่างก่อนเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้ ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ ปานกลาง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 47.83 รองลงมาน้อย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 35.22 และมาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 11.09 (รูปที่ 20 ภาคผนวก: ตารางเสริม 20)

รูปที่ 20 ความรู้ความเข้าใจก่อนเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมในครั้งนี้



กลุ่มตัวอย่างหลังเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้ ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ มากขึ้น จำนวน 434 คน คิดเป็นร้อยละ 94.35 รองลงมาเท่าเดิม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48 และยังไม่เข้าใจเท่าที่ควร ต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17 (รูปที่ 21 ภาคผนวก: ตารางเสริม 21)

รูปที่ 21 ความรู้ความเข้าใจหลังเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมในครั้งนี้

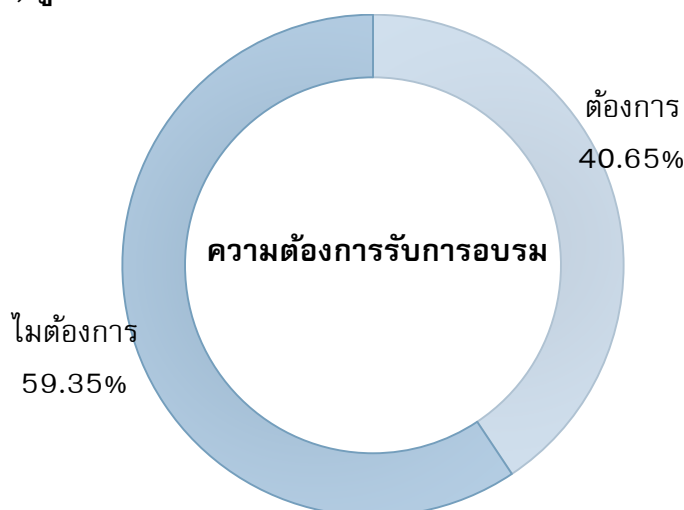


กลุ่มตัวอย่างต้องการรับคำปรึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างธุรกิจนวัตกรรมในเรื่องเทคโนโลยี จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 11.61 รองลงมาการขนส่งและโลจิสติกส์ จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81 และแนวโน้มธุรกิจนวัตกรรม จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 10.56 (รูปที่ 22 ภาคผนวก: ตารางเสริม 22)

รูปที่ 22 ร้อยละประเด็นที่ต้องการรับคำปรึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างธุรกิจนวัตกรรม



กลุ่มตัวอย่างต้องการรับการอบรมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติในด้านอื่นจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 40.65 และไม่ต้องการ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 59.35 (รูปที่ 23 ภาคผนวก: ตารางเสริม 23) **รูปที่ 23** ความต้องการรับการอบรมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติในด้านอื่น



ข. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (n = 30)

ตารางที่ 13 สรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม เน้นการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรม

ประเด็น	การดำเนินงานในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
ขั้นตอนการดำเนินงาน	✚ ในขั้นตอนการดำเนินงานส่วนมากมีความพึงพอใจมาก ✚ ทางสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ มีการเตรียมพร้อมการอบรมที่ดี ✚ ได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมดีมาก ✚ ภาพรวมดูดีเพราะมีคนให้คำปรึกษาที่กระจ่าง มีทีมให้รายละเอียดดีกว่าหน่วยงานราชการ ✚ หากเกิดปัญหาก็จะได้รับความช่วยเหลือทันที	✚ ระยะเวลาการอบรมเร็วเกินไป อยากให้มีเวลาอบรมมากขึ้น ✚ อยากให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง ✚ ระยะเวลาการอบรมประชันชิดไปหน่อย
เจ้าหน้าที่	✚ ด้านเจ้าหน้าที่ส่วนมากมีความพึงพอใจมาก ✚ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี ให้คำปรึกษาได้ทุกอย่าง ✚ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว	✚ บางครั้งติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก ควรมีช่องทางการติดต่อเพิ่มขึ้น ✚ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น
สิ่งอำนวยความสะดวก	✚ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนมากมีความพึงพอใจมาก	✚ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์บางอย่าง ยังไม่ค่อยพร้อม ✚ ควรจัดระเบียบที่จอดรถ
ผลประโยชน์	✚ ด้านผลประโยชน์ส่วนมากมีความพึงพอใจมาก ✚ พึงพอใจมาก เพราะทำให้โครงการประสบความสำเร็จ ✚ พึงพอใจในด้านผลประโยชน์อย่างชอบธรรมได้ทุนของ NIA มาโดยตลอด มีความเต็มใจกับผู้ประกอบการ ✚ มีความคุ้มค่าเพราะให้ความสนับสนุนที่ตรงจุด ✚ ช่วยผู้ประกอบการได้มาก ✚ ได้ความรู้ในการประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้น	✚ วันและเวลาอบรมนานเกินไป ทำให้บางคนไม่สะดวก ✚ เข้าอบรมตามวันและเวลาได้ครบ ✚ การอบรมไม่ค่อยต่อเนื่อง ทำให้ความรู้ที่จะนำไปใช้ในการพัฒนานวัตกรรมไม่ต่อเนื่อง ✚ อยากให้สนับสนุนโครงการต่อ ๆ ไป ✚ ควรเพิ่มงบประมาณเพิ่มขึ้น เพราะบางวิจัยจะต้องใช้เครื่องมือที่มีราคาสูง

ค. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (n=30)

ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากถึงมากที่สุด (คะแนน 4 – 5 คะแนน) โดยกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะภาพรวม ดังนี้

- + รายละเอียดบางข้อทำให้เกิดความสับสน และตัวเว็บไซต์ NIA เองมีข้อมูลที่ซับซ้อน ผู้ที่อ่านต้องมี background มาก่อน
- + ควรแจ้งเตือนสิ่งที่จะต้องเตรียม เช่น เสื้อผ้า การแต่งกายที่เหมาะสม
- + ควรจัดตารางกิจกรรมให้ลงตัวพอดี ไม่แน่นเกินไป
- + กิจกรรมเสร็จสิ้นดีเกินไป
- + การประชาสัมพันธ์โครงการ ควรใช้เนื้อหาหรือภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการที่มีทักษะการรับรู้ต่างกัน ได้เข้าใจได้ง่าย
- + หลักสูตรในส่วนของภาคอัดแน่นเกินไปควรแบ่งจัดสรรเวลาให้ยืดหยุ่นกว่านี้

ส่วนรายละเอียดความคิดเห็นและความพึงพอใจจำแนกรายด้าน แสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 สรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มที่ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

ขั้นตอนการดำเนินงาน			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
+ คาดว่าขั้นตอนการดำเนินงานน่าจะมีความเป็นระบบและชัดเจน	+ การให้ข้อมูลยังมีความผิดพลาด รวมทั้งรายละเอียดบางอย่างไม่ชัดเจน ทำให้ผู้เข้าร่วม	+ มีความพึงพอใจปานกลางถึงมาก	+ เกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าอบรมควรมีความชัดเจนมากกว่านี้
+ การติดต่อสื่อสารสะดวก	+ โครงการต้องโทรศัพท์ถามข้อมูลเพิ่มเติม		+ กลุ่มนักเรียนนักศึกษา ถ้า
+ หากผู้เข้าอบรมมีข้อสงสัยสามารถให้คำตอบได้ทันที	+ ตารางกิจกรรมในบางช่วงเวลาไม่ตรงตามในกำหนดการ		สามารถให้เอกสารผ่านทั้งทางโรงเรียนหรือผู้ปกครองก่อนล่วงหน้าจะดีต่อการเข้าร่วมโครงการ

การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
- คาดหวังว่าจะพูดอธิบายข้อมูลที่เข้าใจง่าย - มีการให้ความรู้ตอบโจทยที่คาดหวัง	- เจ้าหน้าที่เข้ามาซักถาม เอาใจใส่ผู้เข้าชมเป็นอย่างดี - ขั้นตอนที่สอนทำให้เห็นระบบชัดเจน - วิทยากรมีความรู้ดีมาก กระตุ้นให้เกิดแนวคิดต่อยอด เป็นกันเอง และให้กำลังใจ	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หรือคะแนนอยู่ที่ 5 คะแนน	ควรปรับปรุงการประสานงานระหว่างฝ่ายสนับสนุนการกับฝ่ายองค์ความรู้ เนื่องจากทำงานไม่ค่อยเชื่อมโยงกัน

สิ่งอำนวยความสะดวก			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
- ที่พักสะดวกสบาย และปลอดภัย - การเดินทางสะดวก - มีที่จอดรถเพียงพอ	- ได้หนังสือชี้ทำให้เตรียมตัวไม่ทัน - การติดต่อสื่อสารมีความถี่เกินไป - โรงอาหารอยู่ไกล - เวลาพักผ่อนน้อย - การเดินทางไม่ค่อยสะดวก - ชื่อผู้เข้าพักไม่ตรงกับห้องพัก	ภาพรวมมีความพอใจมาก หรือระดับคะแนน 4 คะแนน	- เอกสารแจกควรมีความชัดเจนมากกว่านี้ - เนื่องจากบางข้อไม่เข้าใจทำให้ต้องโทรถามเพื่อความชัดเจน - ควรมีการสอบถามความคิดเห็น/ข้อมูลกับอาจารย์และผู้ปกครองเพิ่มเติม

ผลประโยชน์ที่ได้รับ			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
 คาดหวังว่าจะได้ ความรู้เพิ่มเติม แง่ คิด และนวัตกรรม ใหม่ ๆ เพิ่มเติมจาก ความรู้เดิมที่เคยมี	 ได้ความรู้ขั้นตอนการ ประกอบธุรกิจ  หลักสูตรการอบรมเน้น การประกอบธุรกิจมาก เกินไป จึงทำให้ประโยชน์ ที่ได้ไม่เท่าที่คาดหวังไว้  ระยะเวลาการจัด เหมาะสม คือ 3 วัน  ได้ประสบการณ์ได้มาพบ เจอหน่วยงานอื่นๆ ได้รู้จัก เพื่อนจากการอบรม	 ภาพรวมมีความพึง พอใจมากถึงมาก ที่สุด ระดับคะแนน 4.5 – 5 คะแนน)	 การอบรมเนื้อหา ปักัดเกินไปทำ ให้บางบทเรียน ไม่มีเวลาทำ ความเข้าใจ

ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

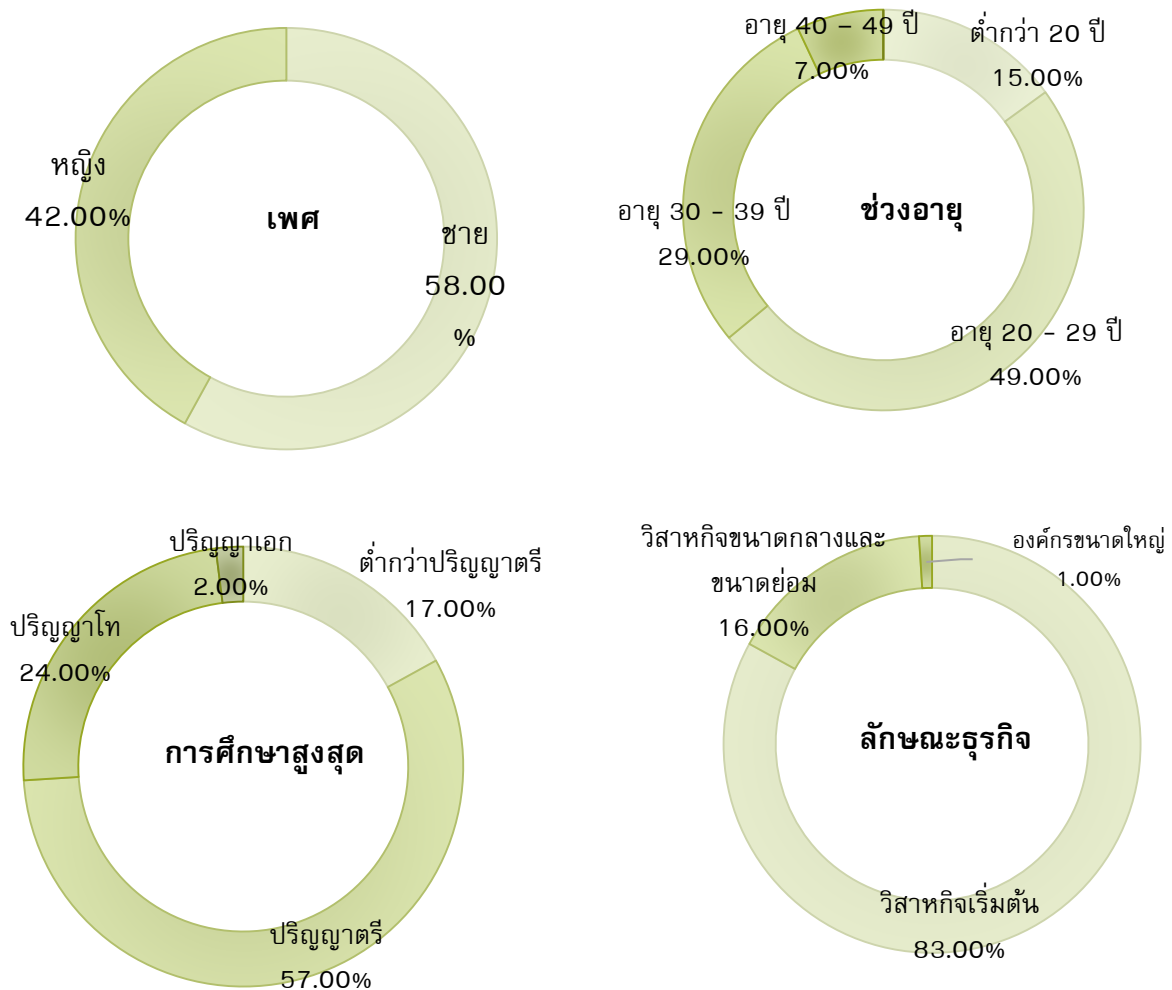
ก. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการทดสอบแบบสอบถาม (n = 100)

1) ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 เป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะธุรกิจวิสาหกิจเริ่มต้น จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 (รูปที่ 24 ภาคผนวก: ตารางเสริม 24)

รูปที่ 24 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

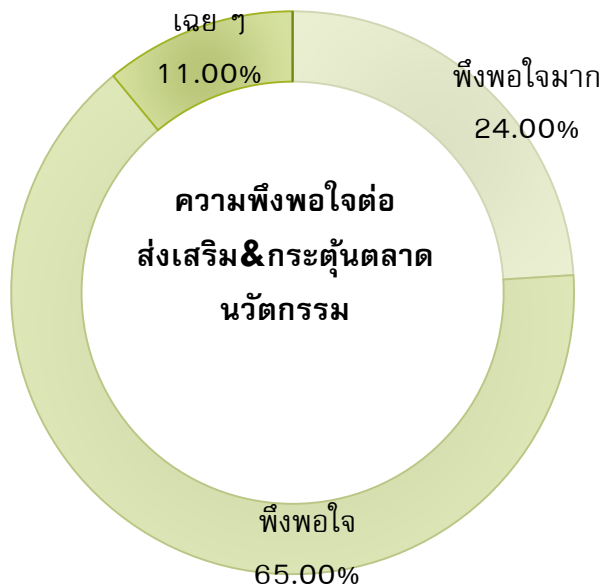
ข้อมูลทั่วไป



2) ความพึงพอใจ

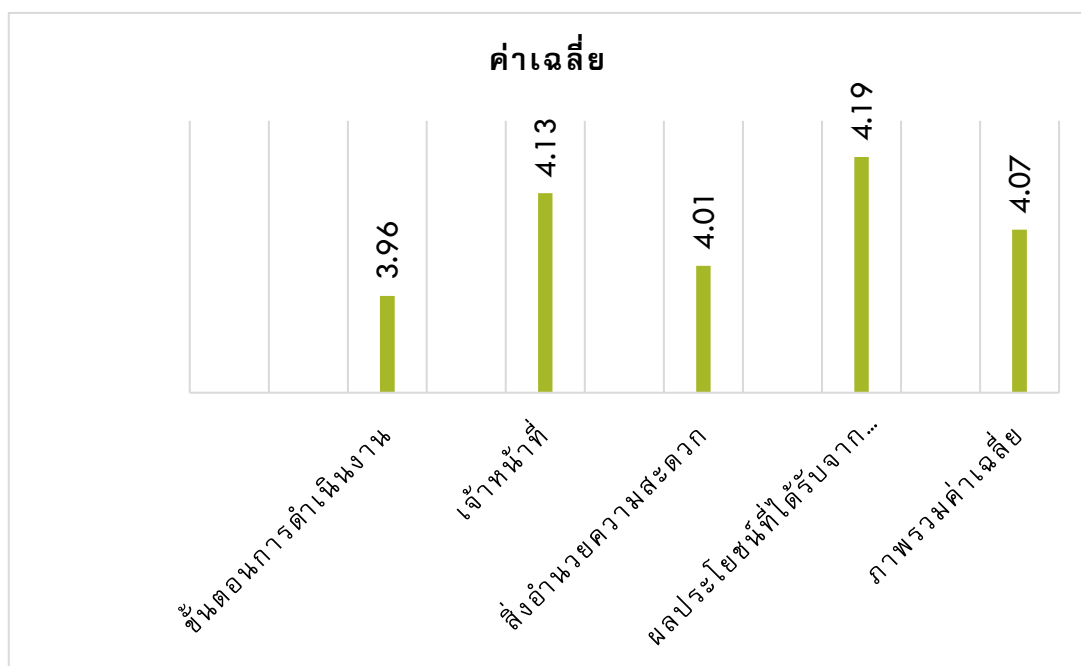
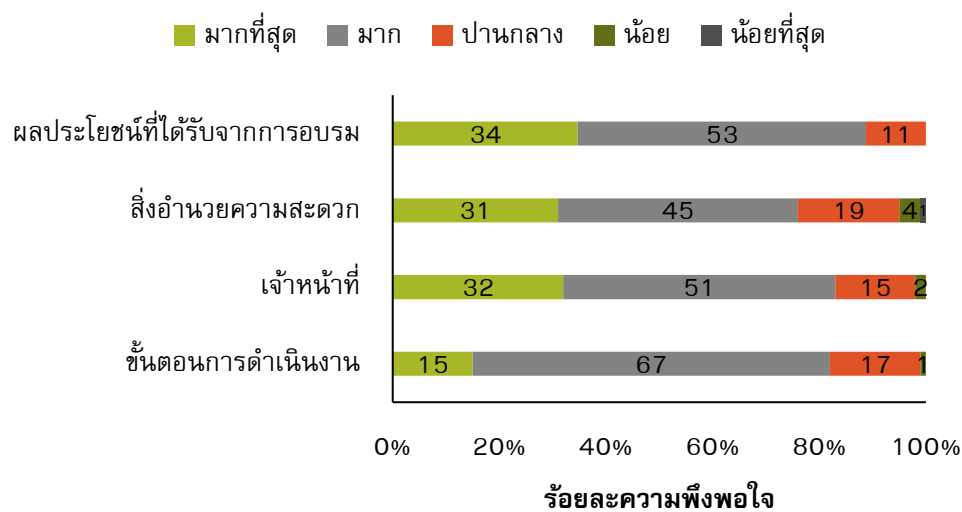
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมามีความพึงพอใจมาก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ (รูปที่ 25 ภาคผนวก: ตารางเสริม 25)

รูปที่ 25 ร้อยละความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม



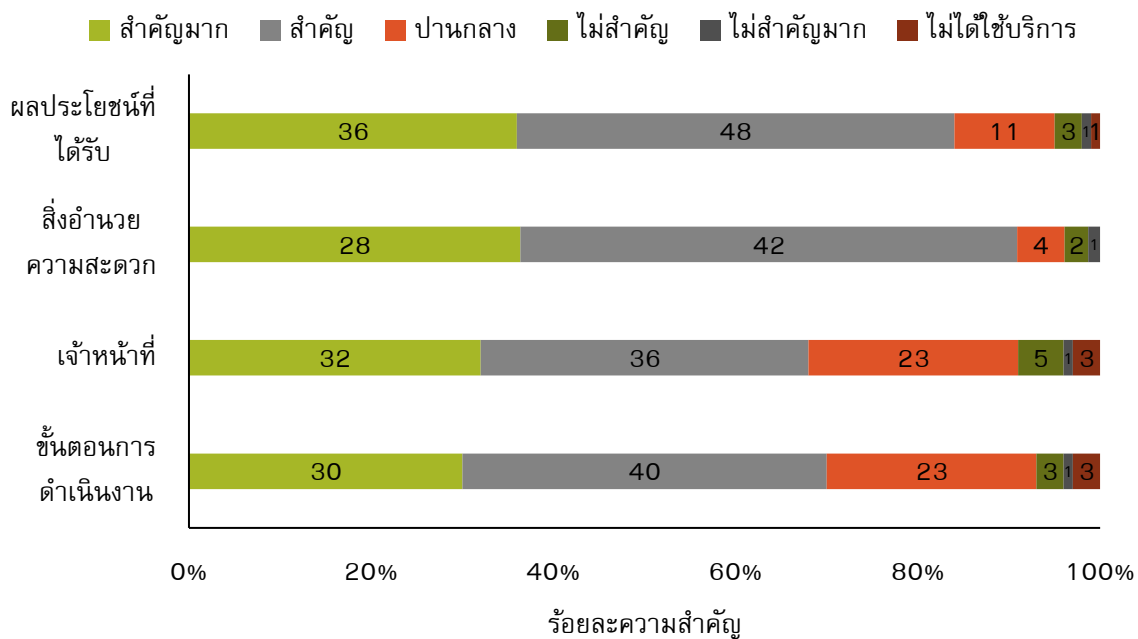
ความพึงพอใจภาพรวมต่อการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมอยู่ในระดับพึงพอใจ ร้อยละ 81.40 (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.01) และด้านขั้นตอนการดำเนินงาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 3.96) (รูปที่ 26 ภาคผนวก: ตารางเสริม26)

รูปที่ 26 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม จำแนก 4 ด้าน



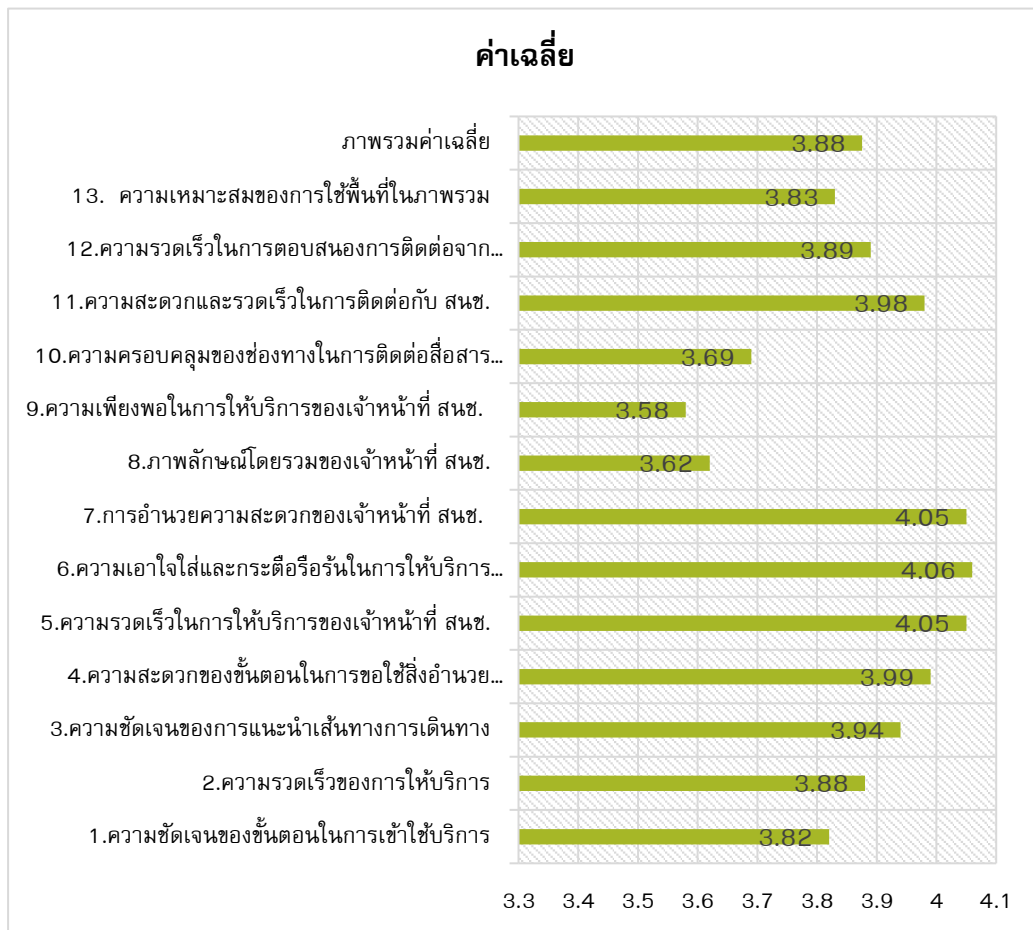
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากการส่งเสริมและกระตุ้นตลาด
 นวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.00 (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา
 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 36.00 (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ
 30.00 (ค่าเฉลี่ย 3.86) และสุดท้ายคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 28.00 (ค่าเฉลี่ย
 3.84) (รูปที่ 27 ภาคผนวก: ตารางเสริม 27)

รูปที่ 27 ระดับความสำคัญของการให้บริการของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จำแนก 4 ด้าน



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยในการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมที่สูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช. ร้อยละ 81.20 (ค่าเฉลี่ย 4.06) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ สนช. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช. ร้อยละ 81.00 (ค่าเฉลี่ย 4.05) อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่ำที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ความเพียงพอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช. ร้อยละ 71.60 (ค่าเฉลี่ย 3.58) ภาพลักษณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ สนช. ร้อยละ 72.40 (ค่าเฉลี่ย 3.62) และความครอบคลุมของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับ สนช. ร้อยละ 73.80 (ค่าเฉลี่ย 3.69) (รูปที่ 28 ภาคผนวก: ตารางเสริม 28)

รูปที่ 28 ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยต่อการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม



การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

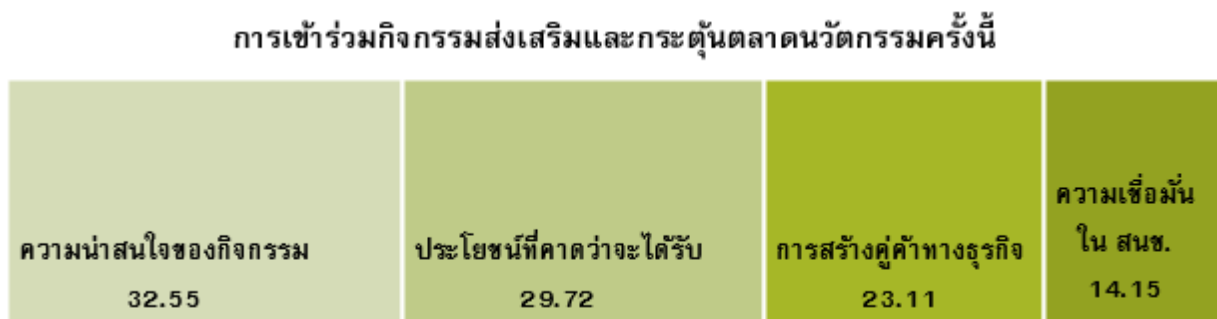
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมนี้จากช่องทางเว็บไซต์ สนช. (www.nia.or.th) จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาช่องทาง Facebook NIA จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 35.53 และทาง Line กลุ่ม NIA-Market จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 (รูปที่ 29 ภาคผนวก: ตารางเสริม 29)

รูปที่ 29 ร้อยละช่องทางการรับข่าวสารการจัดกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมครั้งนี้เพราะความน่าสนใจของกิจกรรม จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 32.55 รองลงมาประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 29.72 และการสร้างคุณค่าทางธุรกิจ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.11 (รูปที่ 30 ภาคผนวก: ตารางเสริม 30)

รูปที่ 29 ร้อยละการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมครั้งนี้



การบริการใหม่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับการอบรมในเรื่องเทคโนโลยี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 รองลงมาการตลาด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 และการหาแหล่งเงินทุน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.18 (รูปที่ 31 ภาคผนวก: ตารางเสริม 31)

รูปที่ 30 ร้อยละของหัวข้อที่ต้องการรับการอบรม



ข. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (n = 30)

ตารางที่ 15 สรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

ประเด็น	การดำเนินงานในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
ขั้นตอนการดำเนินงาน	- มีความพึงพอใจขั้นตอนการได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ - มีกระบวนการที่รวดเร็วขึ้น - ขั้นตอนในการได้รับคำแนะนำ ความรู้ต่าง ๆ และการสนับสนุนจาก สนช. มีความชัดเจนดี - มีขั้นตอนการส่งเสริมการจัดบูธแสดงสินค้า การอบรม และการประชุมอย่างต่อเนื่องดี - มีขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องต่าง ๆ ดีมาก สามารถโทรหาได้โดยตรง และมีการตอบกลับที่ดีเสมอ - ขั้นตอนการสนับสนุนงานวิจัยดี	- ขั้นตอนยังขาดการต่อเนื่อง เช่นงบประมาณหมด ทำให้ผู้ประกอบการต้องรอนาน - ขั้นตอนการดำเนินงานควรจะมีเงื่อนไขหรือ ระยะเวลาที่กำหนดชัดเจนมากกว่านี้ - การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง อยากให้มีความต่อเนื่องและชัดเจนมากกว่านี้ - อยากให้ขั้นตอนการเบิกจ่ายมีความรวดเร็วกว่านี้ - ระบบการดำเนินงานยังค่อนข้างล่าช้า - เอกสารในการดำเนินงานยังยุ่งยาก ซึ่งเอกสารบางอย่างไม่น่ามีความจำเป็น อยากให้ลดขั้นตอนและเอกสารในการดำเนินงาน เพื่อความรวดเร็วในการพิจารณาขึ้น
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	- มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มาก - เจ้าหน้าที่มีการช่วยเหลือให้นวัตกรรมมีโอกาสผ่านได้ง่ายขึ้น - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถให้ข้อมูลช่วยเหลือผู้ประกอบการได้ - เจ้าหน้าที่มีความพยายามสร้างความเข้าใจในการทำงาน	- เจ้าหน้าที่ยังขาดความเข้าใจผู้ประกอบการ บางครั้งทำให้การแนะนำไม่ตรงเป้าหมาย - ควรปรับช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และหน่วยงานให้ง่ายสะดวกขึ้น

ประเด็น	การดำเนินงานในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
สิ่งอำนวยความสะดวก	- มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบทุกท่ามีความหลากหลายมากสามารถเลือกใช้ได้ - มีความทันสมัย มีความพร้อมต่อการดำเนินงาน สะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	- อยากให้จัดพื้นที่ให้กับผู้ประกอบการที่มาใช้บริการให้เป็นสัดส่วนมากขึ้น - ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทาง social เพื่อให้ผู้ประกอบการทั่วไปได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของทางสนช. เพราะปัจจุบันจะได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านทางอีเมลเท่านั้น - ควรจัดสถานที่ให้พร้อมต่อจำนวนคนที่เข้ามาใช้บริการ
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	- ได้รับความรู้ ความเข้าใจด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ เพิ่มเติมมากขึ้น สามารถนำความรู้มาดำเนินงานผลิตภัณฑ์ได้ - ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความมั่นใจสินค้าของตนเองมากขึ้น - ทำให้ Brand สินค้าที่ผ่านนวัตกรรมจาก สนช. เป็นที่ยอมรับและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า - มีผู้เชี่ยวชาญช่วยให้คำแนะนำที่ดี - ได้รับประโยชน์เต็มที่ มีเงื่อนไขที่ไม่มาก	- มีเงื่อนไขและข้อจำกัดในการเบิกจ่ายงบประมาณ ซึ่งบางที่อาจจะไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการเบิกงบประมาณแต่ละครั้ง - อยากให้มีความแน่นอนเรื่องงบประมาณที่จะสนับสนุนนวัตกรรมให้กับผู้ประกอบการมากกว่านี้ - สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายทำให้เกิดการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง ทำให้สถานประกอบการหรือผู้ที่สนใจขาดโอกาสเข้าร่วมโครงการฯ - ยังขาดความเข้าใจผู้ประกอบการ ทำให้เสียโอกาสในการต่อยอดนวัตกรรมต่อไป - ควรพิจารณาทุนสนับสนุนให้ผู้ประกอบการในการดำเนินงานตามโครงการฯ ที่สนใจอย่างทั่วถึง - เพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายทำให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง - ควรเพิ่มทุนสนับสนุนให้ครอบคลุมตามโครงการที่ใช้จริง

ค. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (n = 30)

ตารางที่ 16 สรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

เป้าหมายในการทำงานร่วมกัน			
เป้าหมาย	บทบาทหน้าที่	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
 กลุ่ม Market (ผู้ประกอบการ) คือ สร้าง connection เจรจาธุรกิจ และหา กลุ่มลูกค้าใหม่	 กลุ่ม Market (ผู้ประกอบการ) คือ ทำ ธุรกิจอยู่แล้วต้องการขยาย ธุรกิจ	ส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจ ระดับมาก สามารถได้ทำ ตามบทบาท	 ในส่วนของ สถาบันการศึกษา สนช. ควรศึกษา บริบทการทำงาน หรือช่วงการเรียนรู้
 กลุ่ม Startup Thailand Event (ผู้ประกอบการ) คือ นำนวัตกรรมมา บริการมานำมาจัด แสดง ,สร้าง connection ,เจรจา ธุรกิจ ,แลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์ เพื่อต่อยอด และ สร้างแรงบันดาลใจ	 กลุ่ม Startup Thailand Event (ผู้ประกอบการ) คือ ผลิदनวัตกรรมมาจัด แสดง	หน้าที่ คล้าย กับหลาย องค์กรที่เคย ร่วมงาน แต่ สนช. จะดีกว่า คือ บริการให้ ทุกอย่าง ไม่มี ค่าใช้จ่าย	 ในส่วนของ ผู้ประกอบการ สนช. ควรจัดหา กลุ่มเป้าหมายให้ ตรงกับลักษณะของ ธุรกิจ

ขั้นตอนการดำเนินงาน			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
 ขั้นตอนที่เข้าใจง่าย สะดวก เป็นระบบ ดิจิตอล สามารถ เป็นตัวอย่างในการ นำไปประยุกต์ใช้ได้	 ได้รับคำแนะนำ ความรู้ ต่าง ๆ และการ สนับสนุนจาก สนช.มี ความชัดเจนดี  ขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่ยุ่งยาก พอที่จะ สามารถดำเนินการ และหาข้อมูลได้	 มีความพึงพอใจ แต่บางครั้งยังไม่ สามารถเข้าถึง ข้อมูล และต้อง ค้นหาข้อมูลด้วย ตนเอง จึงรู้ว่าต้อง ทำอะไรต่อ	 ควรแจ้งข้อมูลให้ รวดเร็วขึ้นสำหรับการ ต้องไปจัดงาน  ต้องการให้มีการ ประชาสัมพันธ์ให้เข้า ร่วมการกระตุ้น การตลาดให้มากกว่า นี้  ปรับลดขั้นตอนเวลา ให้กระชับ และง่ายขึ้น  ควรศึกษาบริบทการ ทำงานหรือช่วงการ เรียนการสอนของ สถาบันการศึกษาด้วย ว่าจะต้องวางแผน สื่อสารประสานงาน อย่างไรถึงจะเกิด สถานการณ์ที่ทำให้ งานออกมาดีทั้งสอง ฝ่าย

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
 เจ้าหน้าที่ของ สนช. ต้องสามารถ ให้คำแนะนำใน เรื่องต่างๆได้  เจ้าหน้าที่ต้องมี การประชาสัมพันธ์ งาน	 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลดี ติดต่อกันได้ดีในการ สอบถามให้ข้อมูลดี ชัดเจนวิทยากรก็ดี  เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล แนะนำดี บอกได้ตรง ประเด็นที่ถามทุกครั้ง ที่มีเจ้าหน้าที่ ให้บริการทุกชั้น ให้ การดูแลดี	 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก  เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำเป็น อย่างดี สามารถ ให้ข้อมูล ช่วยเหลือ ผู้ประกอบการได้  เจ้าหน้าที่มีความ พยายามสร้าง ความเข้าใจใน การทำงาน	 ต้องการให้เจ้าหน้าที่ แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการทำ การตลาดออนไลน์ หรือข่าวสารที่ช่วยให้ บริษัททำการตลาด ผ่านช่องทาง ออนไลน์และการ สร้างเว็บไซต์ให้กับ ผู้ประกอบการ มากกว่านี้  พัฒนาเจ้าหน้าที่ที่ยัง ขาดความเข้าใจ ผู้ประกอบการ เพื่อ ช่วยทำให้การแนะนำ ตรงเป้าหมายของ ผู้ประกอบการมาก ยิ่งขึ้น  ปรับช่องทางการ ติดต่อประสานงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานให้ง่าย สะดวกขึ้น เพื่อลด ความยุ่งยากในการ เข้าถึงข้อมูล

สิ่งอำนวยความสะดวก			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
 สถานที่จัด นิทรรศการควรอยู่ ใจกลางเมือง เป็น สถานที่เดินทาง สะดวก	 มีปัญหาเรื่อง อินเทอร์เน็ต และ บางครั้งอินเทอร์เน็ต ค้าง เนื่องจากบาง ธุรกิจต้องใช้ด้วย อินเทอร์เน็ต ถ้า อินเทอร์เน็ตค้างบ่อย จะเสียหายมาก	 มีความพึงพอใจ ระดับมาก  มีความทันสมัย มีความพร้อมต่อ การดำเนินงาน สะดวกในการ ติดต่อ ประสานงานกับ สนช.	 เพิ่มหรือจัดการสิ่ง อำนวยความสะดวก ให้มากเพียงพอ  ควรปรับปรุงเรื่อง สารสนเทศและ อินเทอร์เน็ต  ควรเพิ่มช่องทาง ข้อมูลการทำ การตลาด
 ควรมีอุปกรณ์จัด นิทรรศการให้ เพียงพอ และควร ประชาสัมพันธ์การ จัดนิทรรศการทุก ช่องทาง รวมทั้งสื่อ ต่าง ๆ	 สถานที่จัดไม่สะดวก บุธเล็กไปไม่มีเก้าอี้นั่ง  สถานที่ทันสมัย แต่ไม่ เหมาะกับการจัด นิทรรศการ	 มีการใช้สื่อต่าง ๆ ได้แก่ สื่อทีวี สื่อมวลชน ด้าน สื่อต่างๆ เป็น อย่างดี	
 เรื่องเครื่องมือ สารสนเทศและ อินเทอร์เน็ตต้องมี ความพร้อมใน ระดับสูง			
 การติดต่อสื่อสาร ผ่าน Facebook และเว็บไซต์มี ปัญหาตอน ลงทะเบียน			

ผลประโยชน์ที่ได้รับ			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
 ขั้นตอน วัตถุประสงค์ในครั้ง นี้คือได้นำ นวัตกรรมการ บริการมาจัดแสดง	 โครงการที่ดีมาก เงิน สนับสนุนเยอะมากดูแลดี ถึงแม้เราจะส่งเป็นปีแรก เค้าให้ทุนมาดีมาก ทำให้ เราได้ประดิษฐ์เครื่องทำให้ ฝันของเราเป็นจริงได้และ สามารถที่จะนำมาเผยแพร่ ได้และสามารถทำตั้งต้น ให้กับรุ่นน้องต่อไปได้เห็น ได้รู้จักและนำไปพัฒนาต่อ ยอด ทั้งนี้เรายังได้รับการ อบรมในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะในการทำ นวัตกรรมคิดค้นเครื่องให้ ทุนสนับสนุนเพื่อนำไปโชว์ ในงานนี้เพียงแต่ไม่ได้ยก เครื่องมาโชว์ ได้ ประสบการณ์ได้มาพบเจอ หน่วยงานอื่นๆ ได้รู้จักเพื่อน จากการอบรม  ได้รับความรู้ ความเข้าใจ ด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ เพิ่มเติมมากขึ้น สามารถ นำความรู้มาดำเนินงาน ผลิตภัณฑ์ของหน่วยงานได้  มีผู้เชี่ยวชาญช่วยให้ คำแนะนำดี	 มีความพึง พอใจใน ระดับมาก  สนช. ให้ คำแนะนำ และช่วยการ กระตุ้น การตลาดดี ทำให้สินค้า ติดตลาด และสามารถ เติบโตได้ เป็นอย่างดี รวมทั้งการ กระตุ้น การตลาด ของ สนช. ทำให้มี กระบวนการ ผลิต การนำ สินค้าไป ขายได้ รวดเร็วขึ้น และมียอด การตลาดที่ มากขึ้น	 ครั้งต่อไปคาดว่าจะ ได้จัดทำสิ่งประดิษฐ์ หรือนวัตกรรมชิ้น เล็กๆ เพื่อสะดวกใน การนำออกเผยแพร่  ควรเพิ่มทุน สนับสนุนให้ ครอบคลุมตาม โครงการที่ใช้จริง  ควรพิจารณาทุน สนับสนุนให้ ผู้ประกอบการใน การดำเนินงานตาม โครงการที่สนใจ อย่างทั่วถึง  เพิ่มการ ประชาสัมพันธ์ที่ หลากหลายทำให้ ผู้ประกอบการได้รับ ข้อมูลข่าวสารอย่าง ทั่วถึง

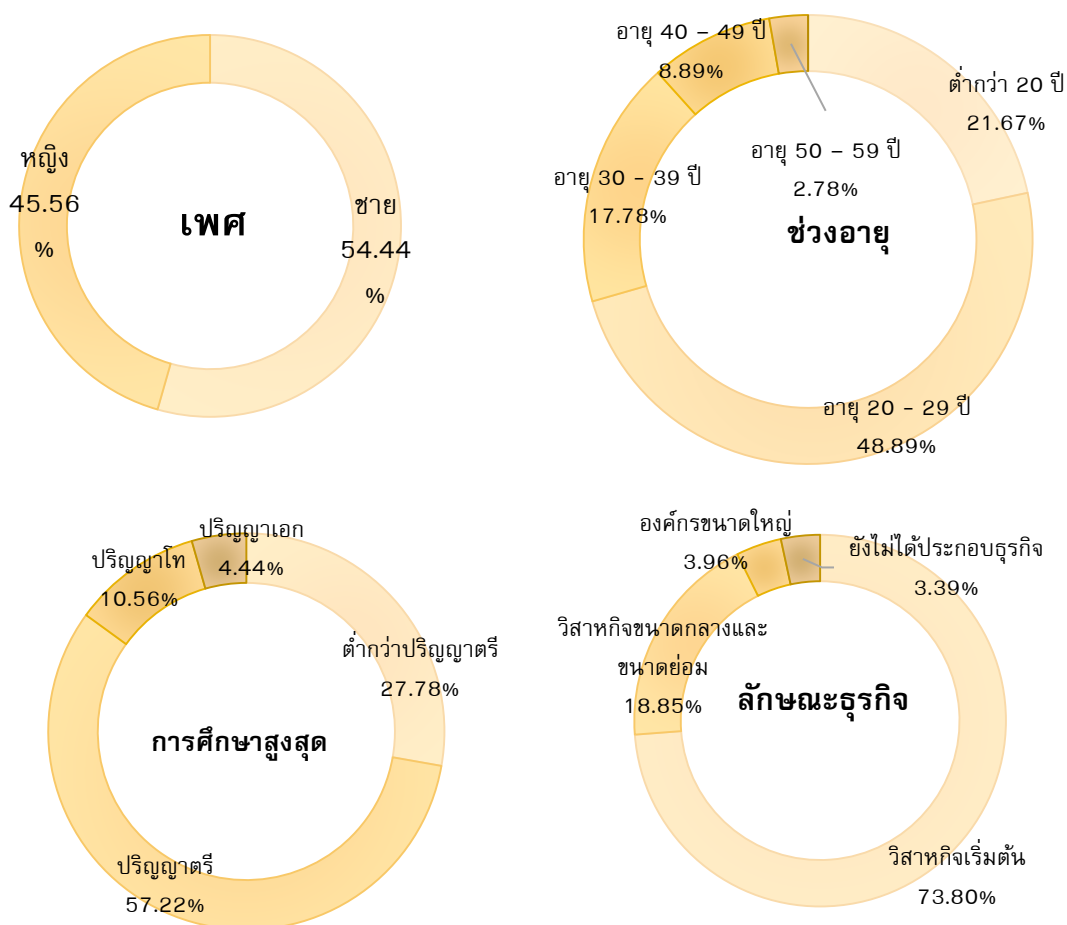
ผู้ให้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม

ก. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการทอแบบสอบถาม (n = 180)

1) ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 54.44 เป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 45.56 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 57.22 รองลงมาได้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะธุรกิจ ยังไม่ได้ประกอบธุรกิจ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาวิสาหกิจเริ่มต้น จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 26.11 (รูปที่ 32 ภาคผนวก: ตารางเสริม 32)

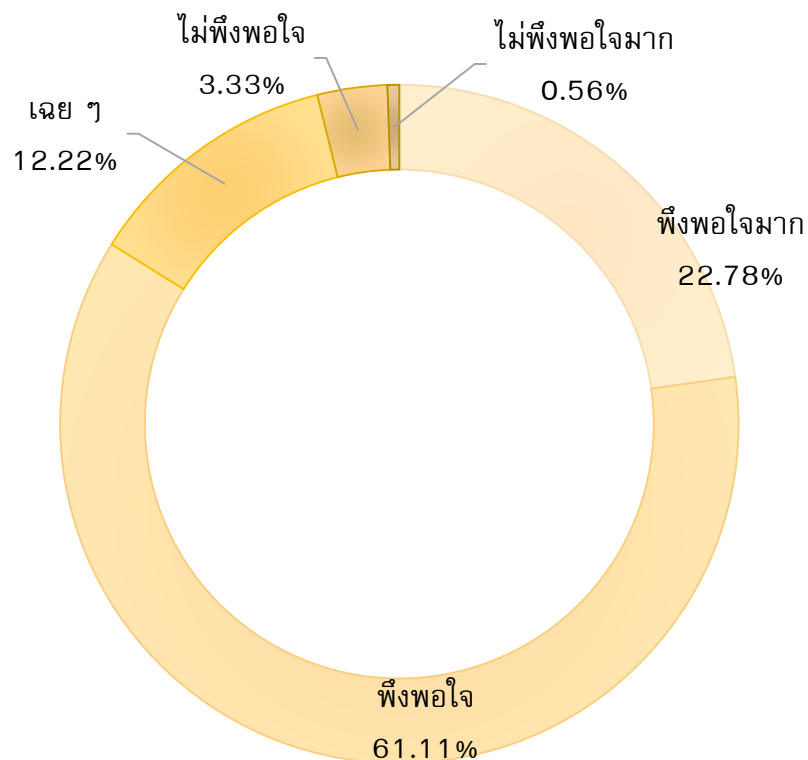
รูปที่ 31 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม
ข้อมูลทั่วไป



2) ความพึงพอใจ

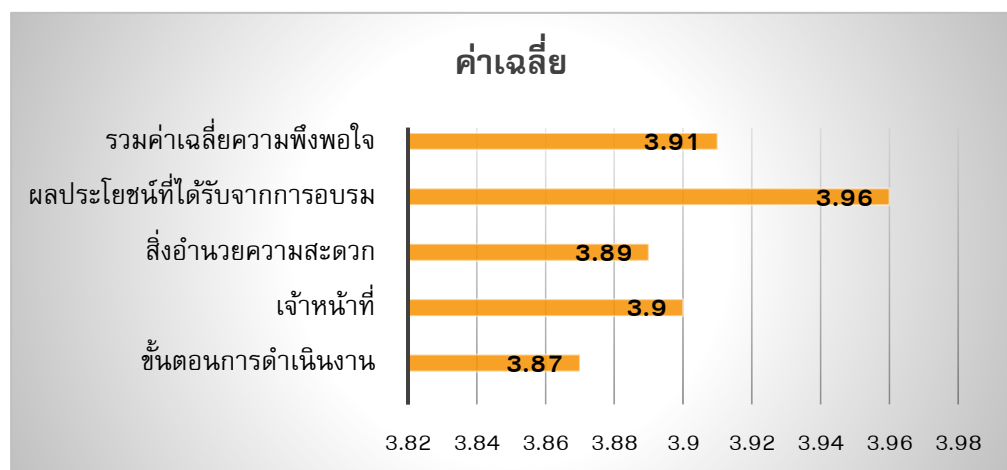
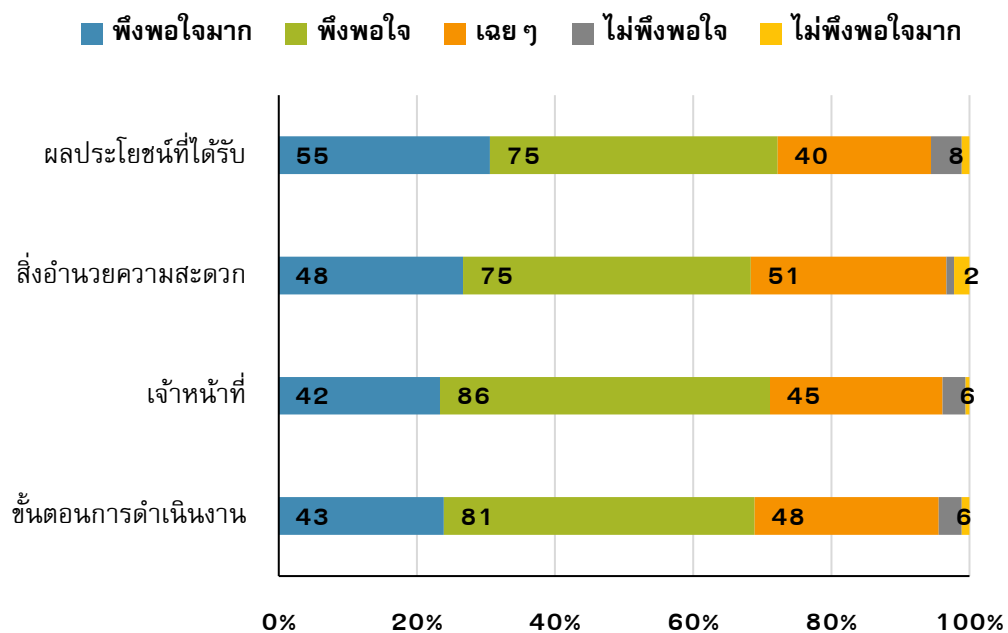
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 61.11 รองลงมามีความพึงพอใจมาก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22.78 ตามลำดับ (รูปที่ 33 ภาคผนวก: ตารางเสริม 33)

รูปที่ 32 ร้อยละความพึงพอใจต่อเข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานวัฒนธรรมของสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ



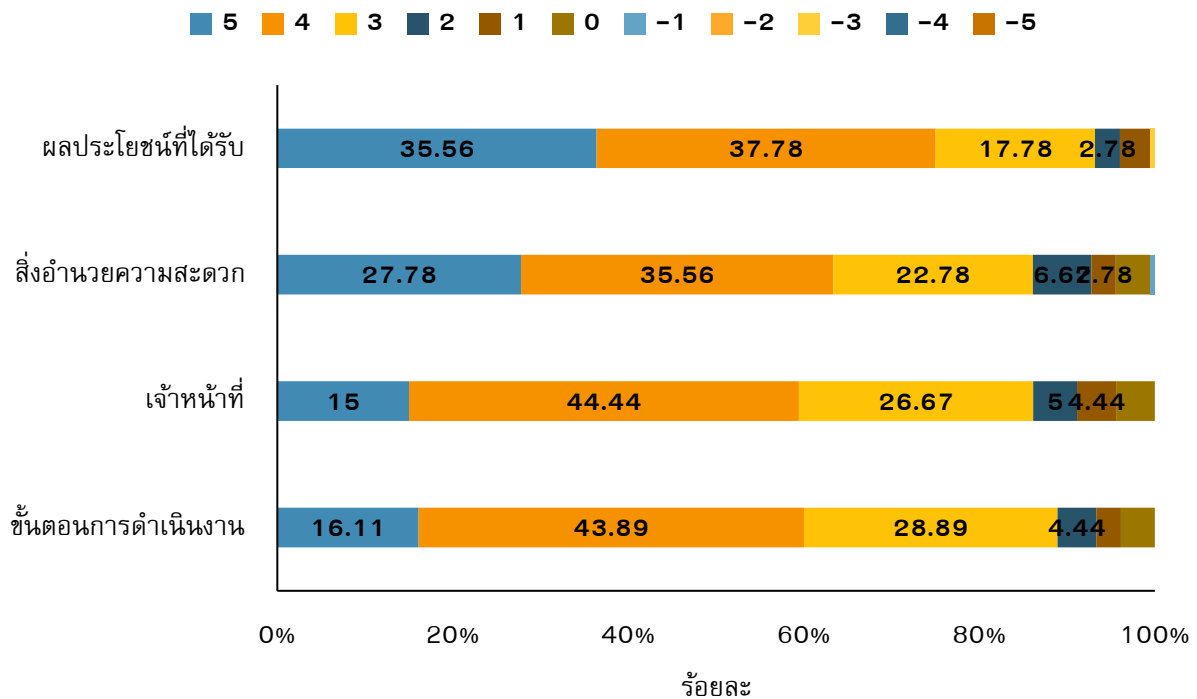
ความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมอยู่ในระดับพึงพอใจ ร้อยละ 78.20 (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 30.56 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 3.89) และด้านขั้นตอนการดำเนินงาน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.89 (ภาพรวมค่าเฉลี่ย 3.87) (รูปที่ 34 ภาคผนวก: ตารางเสริม 34)

รูปที่ 33 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม จำแนก 4 ด้าน



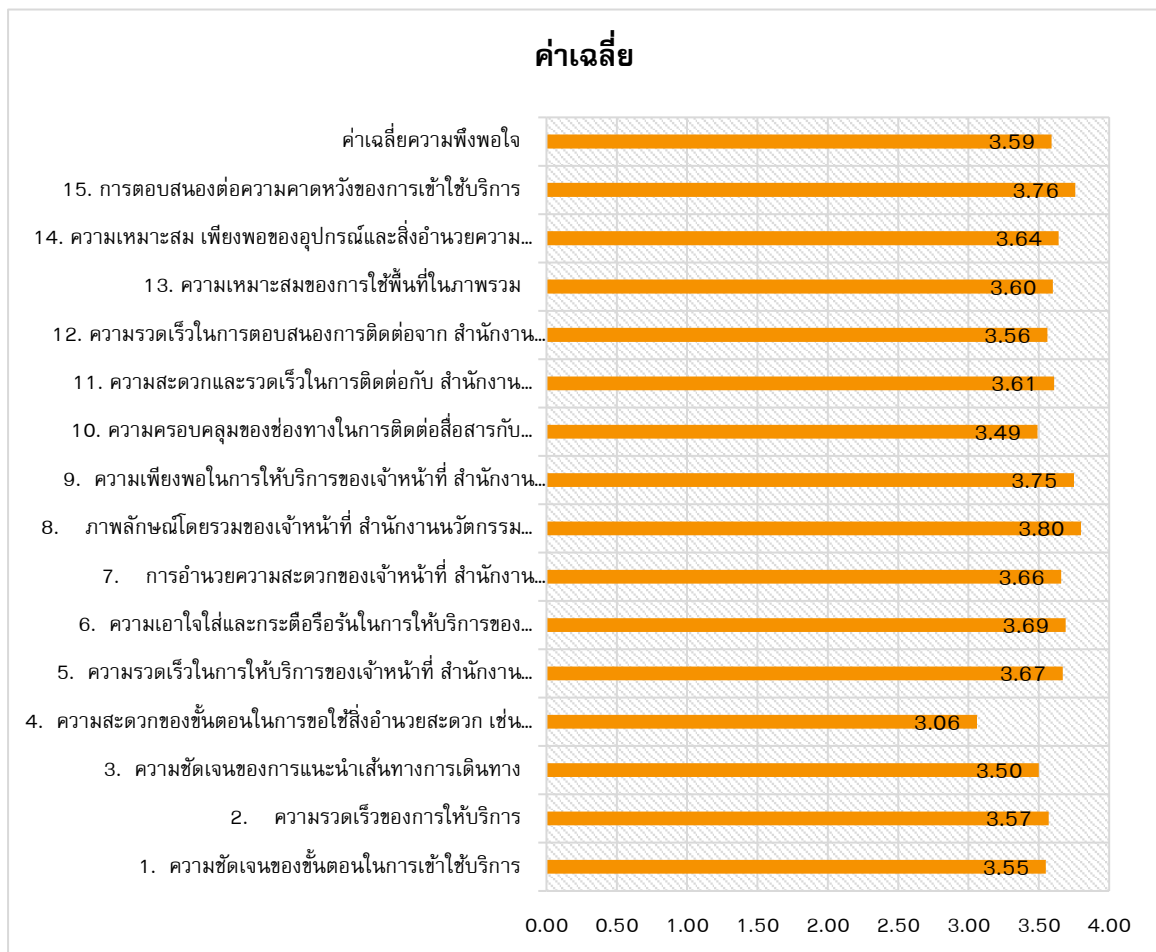
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการพื้นที่อุทยาน
นวัตกรรมการของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56
รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ด้านขั้นตอนการ
ดำเนินงาน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.11 และสุดท้ายคือด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 27 คน
คิดเป็นร้อยละ 15.00 (รูปที่ 35 ภาคผนวก: ตารางเสริม 35)

รูปที่ 34 ร้อยละให้ความสำคัญต่อการใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม จำแนก 4 ด้าน



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นย่อยต่อการใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมการท่องเที่ยวที่สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพลักษณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.80 ร้อยละ 76.00) การตอบสนองต่อความคาดหวังของการเข้าใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76 ร้อยละ 75.20) ความเพียงพอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.75 ร้อยละ 75.00) อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่ำที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ความสะดวกของขั้นตอนในการขอใช้สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wifi (ค่าเฉลี่ย 3.06 ร้อยละ 61.20) ความครอบคลุมของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.49 ร้อยละ 69.80) และความชัดเจนของขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55 ร้อยละ 71.00) (รูปที่ 36 ภาคผนวก: ตารางเสริมที่ 36)

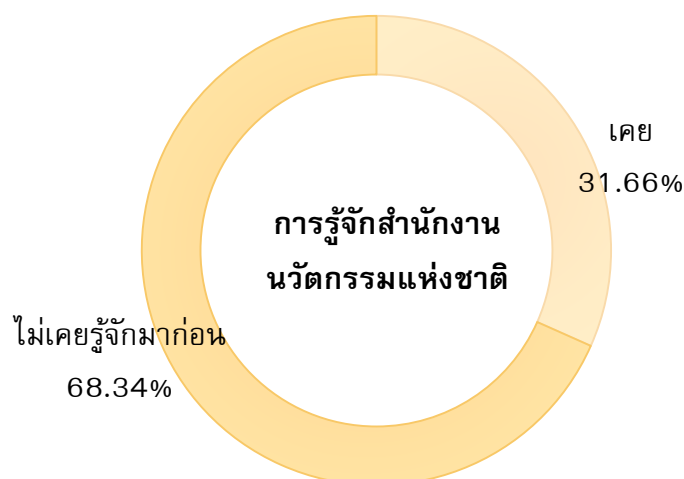
รูปที่ 35 ระดับความพึงพอใจของประเด็นย่อยต่อใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมการ



การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยรู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 63.34 และเคยรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 31.66 (รูปที่ 37 ภาคผนวก: ตารางเสริม 37)

รูปที่ 36 ร้อยละการรู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติในการเข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมจากช่องทางเว็บไซต์ สนช. (www.nia.or.th) จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 รองลงมาช่องทาง Facebook NIA จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.74 และเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.77 (รูปที่ 38 ภาคผนวก: ตารางเสริม 38)

รูปที่ 37 ร้อยละของช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างรู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ



ข. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (n=20)

ตารางที่ 17 ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม

ประเด็น	การดำเนินงานในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
ขั้นตอนการให้บริการ	- ขั้นตอนการติดต่อเข้ารับบริการขอใช้พื้นที่รู้ผลได้รวดเร็ว ทันสมัย - ขั้นตอนการติดต่อเข้ารับบริการขอใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมดีขั้นตอนการติดต่อประสานงาน - ยุ่งยากน้อยลง - ขั้นตอนการประสานงานการขอใช้ห้องประชุมดี - ขั้นตอนชัดเจนสำหรับติดต่อเพื่อนำเสนองานในฐานะ supplier - มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ - การได้รับข้อมูลที่ต้องการจากฝ่ายที่ได้ไปประสานงานด้วย - มีขั้นตอนการดำเนินงานคล้ายบริษัทเอกชน - เจ้าหน้าที่ทุกท่านรวมถึงพนักงานรักษาความปลอดภัยให้บริการตามขั้นตอนที่รวดเร็วและเป็นกันเอง - เอกสารในการสมัครขอใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมค่อยข้างเยอะ - ขั้นตอนการเข้ามาทำงานในห้องทำงานลำบากเนื่องจากบัตรการเข้าออกศูนย์นวัตกรรมแห่งชาติสำหรับผู้มาขอใช้พื้นที่ มีการดำเนินการล่าช้ามากอยู่มาหลายเดือนแต่ยังไม่ได้รับบัตรเข้าออกที่ควรได้ทำให้ต้องแลกบัตรประชาชนเข้าออกทุกวันทำให้เข้าทำงานลำบาก - เวลาเปิด ปิดแอร์ และเวลาเปิด ปิดอาคารเป็นราชการมากเกินไป	- พนักงานบริษัทที่ใช้พื้นที่ของ NIA ยังไม่ได้รับบัตรประจำตัวเพื่อเข้าออกตึก ซึ่งได้มีการขอไปแล้วหลายครั้งแต่ยังไม่มีคำตอบรับใด ๆ - ต้องการให้มีการจัดระบบขั้นตอนการยื่นเอกสารขอใช้พื้นที่ให้ชัดเจนเข้าใจง่าย มีเอกสารที่น้อยลง

ประเด็น	การดำเนินงานในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่น่ารัก เต็มใจให้บริการ มีความเป็นกันเอง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้บริการดีมาก	ควรมีการปรับปรุงเรื่อง service mind
	เจ้าหน้าที่ที่ค่อนข้างสูงอายุให้บริการดี และค่อนข้างมีความกระตือรือร้น	
	การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ค่อนข้างครบถ้วนประมาณ 9 ใน 10 ส่วน	
	ทุกคนทำงานมีความเป็น generation เดียวกัน แม้ว่าเจ้าหน้าที่บางท่านจะอายุมากกว่า 45 ปี	
	เจ้าหน้าที่ที่ค่อนข้างสูงอายุให้บริการช้า	
	การติดต่อเวลาใกล้เลิกงาน คาดหวังว่าเจ้าหน้าที่น่าจะให้บริการเต็มที่	
	การติดต่อเวลาใกล้เลิกงาน เช่น 16.20 น. เจ้าหน้าที่บริการไม่ค่อยดีและเร่งรีบ ทำให้ผู้เข้ารับบริการบางท่านไม่ค่อยพึงพอใจ	
	บางครั้งต้องรอรับข้อมูล แต่ยังอยู่ในช่วงระยะเวลาที่รับได้	

ประเด็น	การดำเนินงานในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
สิ่งอำนวยความสะดวก	+ มีตึก อาคารที่ทันสมัย มีการดูแลที่ดี ห้องน้ำสะอาด	+ พื้นที่ห้องโถงชั้นล่างที่ว่างควรมีการจัด นิทรรศการต่อเนื่อง
	+ สิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างพร้อม รวมถึง Wi-Fi และ internet	+ พื้นที่ในอาคารสำหรับพนักงานควรจะ เพียงพอโดยเฉพาะชั้น 2
	+ มีแม่บ้านคอยดูแลทุกชั้น	+ co-working space ควรมีมากกว่านี้ และ
	+ สิ่งอำนวยความสะดวกดีกว่าที่คิด มี ห้องประชุมที่เพียงพอ	+ ออกแบบหรือตกแต่งที่เพิ่มความผ่อนคลาย การจัดนิทรรศการในพื้นที่โล่งขอตัวอาคาร
	+ จุดที่ควรพัฒนา ปรับปรุง	+ ควรมีการกระตุ้นทำให้เกิดการเรียนรู้
	+ ตึกมีความโปร่งแสงทำให้บางครั้ง เวลาแดดจัด ทำให้ห้องมีความร้อน และแอร์ไม่เย็น	+ อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดนิทรรศการ หมุนเวียน
	+ อินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยมาก ทำให้ บริษัทต้องซื้อ router มาต่อเอง	+ ควรทำป้ายบอกทางในที่จอดรถให้ชัดเจน มากขึ้นเพื่อป้องกันการสับสน
	+ การปิดแอร์ ตอนเวลา 17.00 น. ทำให้ ไม่สอดคล้องกับ lifestyle ของกลุ่ม วัยทำงานที่อายุน้อย ทำให้เมื่อเวลา ต้องทำงานล่วงเวลามีปัญหาเรื่อง ระบบระบายอากาศ	
	+ ช่วงที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตอย่าง หนาแน่นทำให้ speed ค่อนข้างช้า	

ประเด็น	การดำเนินงานในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
ส่งอำนวยความสะดวก	ได้รับทุนตามที่คาดหวังไว้และอยู่ในขั้นตอนคัดเลือกรอบที่ 2	ควรปรับปรุง Facebook ของ NIA Thailand strategy เนื่องจากไม่ค่อย update ตามสถานการณ์
	เข้าร่วมประชุมและได้ผลตามที่คาดหวังไว้	
	บริษัท startup น้องใหม่ของ NIA มองว่าการที่ NIA ให้การสนับสนุนพื้นที่ในการจัดตั้งบริษัทในเบื้องต้นเป็นประโยชน์มาก	
	หากเปรียบเทียบกับหน่วยงานราชการ NIA ให้ประโยชน์แก่ผู้เข้ารับบริการค่อนข้างมาก	
	หวังว่าจะได้รับผลกำไรหรือประโยชน์ตามที่ได้ประสานงาน เช่น การให้ข้อมูล	
	การขอทุนได้ตามที่หวังไว้ เช่น ทุนด้าน genetic innovation	
	คาดหวังว่าจะทำงานร่วมกันในโอกาสที่ NIA ครบรอบ 10 ปี	
	เป็นพื้นที่ที่บริษัท start-up สามารถใช้งานได้	
	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ทำให้ประสานงานและได้รับประโยชน์เกินที่คาดหวังไว้	

ค. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (n = 20)

ตารางที่ 18 ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม

ขั้นตอนการดำเนินงาน			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
 สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย มีความ เป็นมืออาชีพ	 ยังติดขัด ไม่ได้ข้อมูลอย่าง ทันที ขาดช่วงนาน  บางครั้งประสานงานแบบ รีบเร่งมาก ลักษณะ เหมือนสั่ง  เมื่อประสานงานผิดพลาด ไม่แจ้งรายละเอียด ทำให้ ต้องศึกษากันเอง	 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึง ปานกลาง เนื่องจากยัง ติดขัดในหลาย อย่างในชั้น เตรียมงานทำให้ เกิดความ กระตือรือร้นไม่ สะดวก และไม่ รวดเร็ว	 แจ้งรายละเอียด ในแต่ละเรื่องให้ ชัดเจน เหมือน บริษัทเอกชนมือ อาชีพ  วางแผนให้มีเวลา ในการเตรียมงาน เตรียมเนื้อหา เตรียมอุปกรณ์ 3. ใช้ระบบออนไลน์ ที่ทันสมัย หากไม่ มีเจ้าหน้าที่ ตอบสนองข้อมูล 4.ควรทำงานแบบ one stop service

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
- ให้ข้อมูลที่เข้าใจ และชัดเจน - แก้ปัญหาได้ดี - มี service mind	- บางคนยังขาดความเป็นมืออาชีพ ยังแก้สถานการณ์ไม่ได้ จนถึงไม่ response - วาทะคำพูด ยังเป็นการสั่งในบางครั้งไม่เหมาะสม - หลายๆคนให้การช่วยเหลือแนะนำเป็นอย่างดี	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง	- เจ้าหน้าที่เปลี่ยนบ่อย ทำให้ประสานงานได้ไม่ต่อเนื่องต้องเริ่มใหม่หลายครั้งในการประสานงาน และต้องทำความเข้าใจกันใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานนั้นๆ ควรมีการส่งต่องานของเจ้าหน้าที่เก่าให้กับเจ้าหน้าที่มาใหม่ - ควรปรับปรุงการพูดในบางครั้ง ไม่ควรสั่ง ควรฟังเหตุผลของอีกฝ่าย - ควรเรียนรู้การแก้สถานการณ์ หรือการทำงานของมืออาชีพ เพราะบางธุรกิจมีมูลค่ามากในงานมีเจ้าหน้าที่หลากหลาย ทั้งของ สนช. ออแกนไนซ์ ทำให้การติดต่อบางประเด็นไม่สะดวก

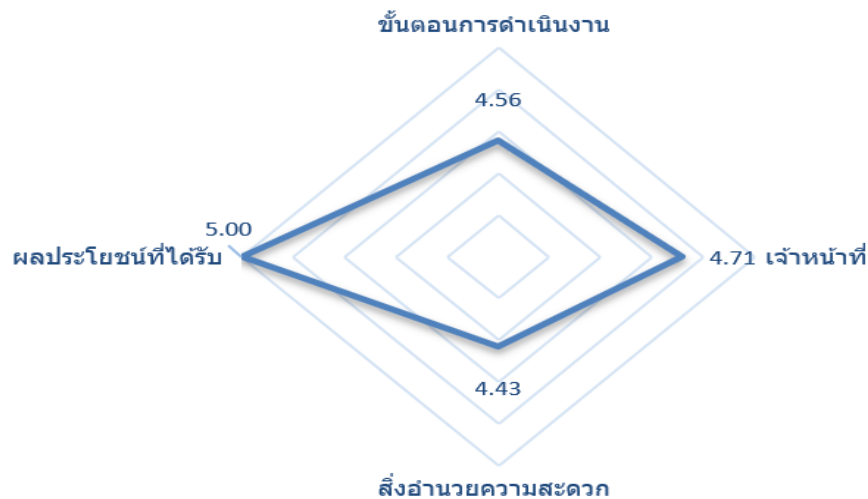
สิ่งอำนวยความสะดวก			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
 สะดวก ราบรีน มี ครบถ้วน ตอบโจทย์ ธุรกิจ	 สำหรับการจัด นิทรรศการหรือ บูธต่าง ๆ คิดว่าสถานที่ จัดไม่เหมาะสม (ห่าง หรืออาคารที่เป็นชั้น ๆ แคบ) ไม่สะดวกหรือ ตอบโจทย์ที่จะนำ นวัตกรรมมาเสนอ  ทันสมัยแต่ไม่เหมาะ เข้าถึงยาก  บูธเล็กมาก ไม่สามารถ นำเสนออะไรได้มาก โดยเฉพาะสิ่งที่เป็ ไฮไลท์ ทำได้เพียงเปิด คอมพิวเตอร์ และให้ดู ภาพ  อุปกรณ์สนับสนุน เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ สะดวก  บางแห่งต้องเสียค่าจอด รถแพง  การบริการด้านอื่น ๆ ยังค่อนข้างวุ่นวาย เนื่องจากจัดหลาย สถานที่ แต่ละสถานที่ เหมาะกับเดินเล่นดูของ มากกว่าที่จะสามารถ นำเสนอนวัตกรรม  การเข้ามาเตรียมพร้อม ก่อนวันงานยังไม่สะดวก คล้ายไม่โอเคงานกันของ สนช.	 มีความพึง พอใจอยู่ใน ระดับปาน กลาง	 พิจารณาสถานที่จัด งานที่เหมาะสม เช่น ศูนย์ประชุมสิริกิติ์ ไบเทค เป็นต้น  จัดสถานที่เดียว ไม่แยกไปหลาย ๆ มุมเมือง  อุปกรณ์ที่สำคัญคือ อินเทอร์เน็ตต้อง พร้อมใช้และสะดวก กว่านี้  ระหว่างจัดงานควร เพิ่มการ ประชาสัมพันธ์ แจ้ง ความเคลื่อนไหว หรือกิจกรรมที่ควร ทราบ

ผลประโยชน์ที่ได้รับ			
ความคาดหวัง	สิ่งที่ได้รับ	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
 สามารถส่งเสริม สนับสนุน ต่อยอด ทำให้อุรกิจดำเนิน ไปได้ดีมากขึ้น สร้าง connection และได้ กลุ่มลูกค้าเพิ่ม	 ได้นำนวัตกรรมด้าน ต่าง ๆ มานำเสนอแต่ยัง ไม่เต็มที่  ได้เครือข่าย ได้เรียนรู้ ได้ เปิดโลกทัศน์  ช่วยลดต้นทุนได้ พอประมาณ  ได้เห็นการทำงานที่ หลากหลายกับหน่วยงาน ทั้งจากราชการและ เอกชน  สนช.ได้ ช่วยให้เข้าใจถึง เส้นทางหรือการประสาน กับหน่วยงานที่สามารถ ติดต่อในภายหน้า	 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึง พอใจปานกลาง หรือคะแนน 1-3 คะแนน  ถือว่าได้รับ โอกาสโดยไม่มี ค่าใช้จ่าย  ช่วยสนับสนุนใน หลายๆเรื่อง พอสมควร	 พิจารณาความ เหมาะสมของสถานที่  พัฒนาการจัดระบบ บริการอย่างต่อเนื่อง รับฟังข้อเสนอแนะ  พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ หลากหลายที่ สามารถตอบโจทย์ ลักษณะของธุรกิจ  เพิ่มการ ประชาสัมพันธ์ใน กลุ่มเป้าหมายของ ลักษณะธุรกิจ

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

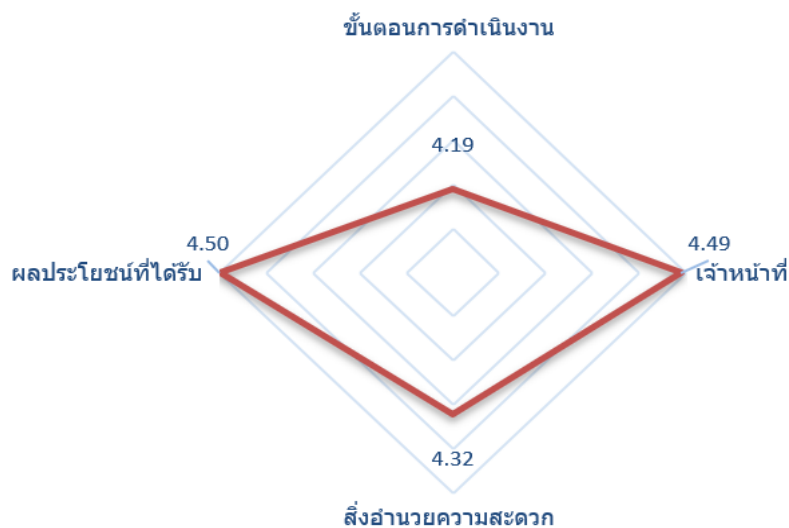
3.2.1 การวิเคราะห์ทัศนคติความพึงพอใจ

ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจ/สังคม



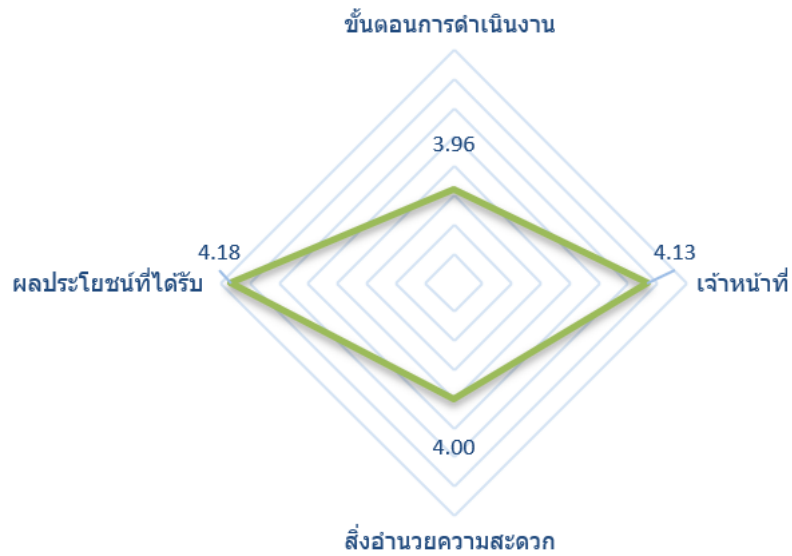
ผลการวิเคราะห์ทัศนคติความพึงพอใจผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจและสังคมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจมีความพึงพอใจสูงสุดกับผลประโยชน์ที่ได้รับ ($M=5.00$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ ($M=4.71$) ขั้นตอนการดำเนินงาน ($M=4.56$) และสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.43$) ตามลำดับ

ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม



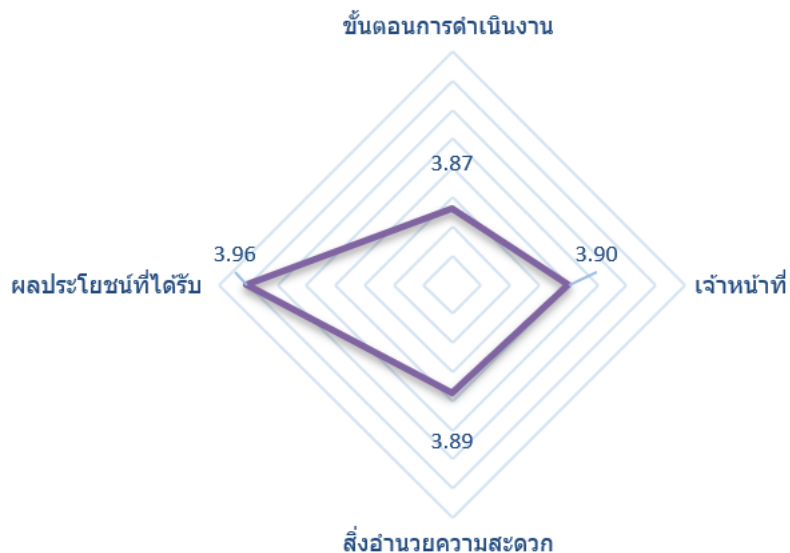
ผลการวิเคราะห์ทัศนคติความพึงพอใจผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรมมีความพึงพอใจสูงสุดกับผลประโยชน์ที่ได้รับ ($M=4.50$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ ($M=4.49$) สิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.32$) และขั้นตอนการดำเนินงาน ($M=4.19$) ตามลำดับ

ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม



ผลการวิเคราะห์ทัศนคติความพึงพอใจผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมมีความพึงพอใจสูงสุดกับผลประโยชน์ที่ได้รับ ($M=4.18$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ ($M=4.13$) สิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.00$) และขั้นตอนการดำเนินงาน ($M=3.96$) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม



ผลการวิเคราะห์ทัศนคติความพึงพอใจผู้ใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมมีความพึงพอใจสูงสุดกับผลประโยชน์ที่ได้รับ ($M=3.96$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ ($M=3.90$) สิ่งอำนวยความสะดวก ($M=3.89$) และขั้นตอนการดำเนินงาน ($M=3.87$) ตามลำดับ

3.2.2 การวิเคราะห์ด้วยสมการพหุคูณถดถอย

ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจ/สังคม

การทดสอบนัยสำคัญของ R^2 เมื่อ F มีค่าเท่ากับ .735 และมีระดับนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$ พบว่าชุดของตัวแปรทำนาย (ขั้นตอนการดำเนินงาน (x_1) เจ้าหน้าที่ (x_2) และสิ่งอำนวยความสะดวก (x_3)) สามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม (ความพึงพอใจโดยรวม (y)) ได้ร้อยละ 1.3 ($\text{Adjusted } R^2 = -.013$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) , R^2 และการทดสอบนัยสำคัญของ R^2

ANOVA

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.135	3	.045	.735	.535
Residual	3.611	59	.061		
Total	3.746	62			

$R = .190$, $R^2 = .036$, $\text{Adjusted } R^2 = -.013$

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้ ความพึงพอใจโดยรวม (y) = $5.444 - .000(x_1) - .056(x_2) - .056(x_3)$ โดยตัวแปรทำนายทั้งสาม ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงาน (x_1) เจ้าหน้าที่ (x_2) และสิ่งอำนวยความสะดวก (x_3) สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวม (y) ได้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 สัมประสิทธิ์ B, Beta และการทดสอบนัยสำคัญ

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5.444	.477		11.414	.000
ขั้นตอนการดำเนินงาน (x_1)	.000	.117	.000	.000	1.000
เจ้าหน้าที่ (x_2)	-.056	.200	-.103	-.277	.782
สิ่งอำนวยความสะดวก (x_3)	-.056	.075	-.113	-.738	.463

หมายเหตุ: ตัวแปรผลประโยชน์ที่ได้รับ (x_4) ไม่ถูกนำมาคำนวณเนื่องจากผลการตอบมีค่าคงที่

ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

การทดสอบนัยสำคัญของ R^2 เมื่อ F มีค่าเท่ากับ 17.552 และมีระดับนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$ พบว่า ชุดของตัวแปรทำนาย (ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1) เจ้าหน้าที่ (x2) สิ่งอำนวยความสะดวก (x3) และผลประโยชน์ที่ได้รับ (x4)) สามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม (ความพึงพอใจโดยรวม (y)) ได้ร้อยละ 25.4 (Adjusted $R^2 = .254$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 21 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) , R^2 และการทดสอบนัยสำคัญของ R^2

ANOVA

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9.593	23.115	4	5.779	17.552
Residual	22.952	62.556	190	.329	
Total	32.545	85.672	194		

$R = .519$, $R^2 = .270$, Adjusted $R^2 = .254$

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้ ความพึงพอใจโดยรวม (y) = $1.846 + .279(x1) + .125(x2) + .105(x3) + .088(x4)$ โดยตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวม (y) ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คือ ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 สัมประสิทธิ์ B, Beta และการทดสอบนัยสำคัญ

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.846	.315		5.862	.000
ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1)	.279	.075	.283	3.723	.000*
เจ้าหน้าที่ (x2)	.125	.087	.127	1.431	.154
สิ่งอำนวยความสะดวก (x3)	.105	.067	.125	1.573	.117
ผลประโยชน์ที่ได้รับ (x4)	.088	.075	.102	1.184	.238

ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

การทดสอบนัยสำคัญของ R^2 เมื่อ F มีค่าเท่ากับ 9.822 และมีระดับนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$ พบว่า ชุดของตัวแปรทำนาย (ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1) เจ้าหน้าที่ (x2) สิ่งอำนวยความสะดวก (x3) และผลประโยชน์ที่ได้รับ (x4)) สามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม (ความพึงพอใจโดยรวม (y)) ได้ร้อยละ 26.5 (Adjusted $R^2 = .265$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) , R^2 และการทดสอบนัยสำคัญของ R^2

ANOVA

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9.593	4	2.398	9.822	.000*
Residual	22.952	94	.244		
Total	32.545	98			

$R = .543$, $R^2 = .295$, Adjusted $R^2 = .265$

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้ ความพึงพอใจโดยรวม (y) = $1.861 + .217(x1) + .052(x2) + .143(x3) + .147(x4)$ โดยตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวม (y) ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คือ ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 สัมประสิทธิ์ B, Beta และการทดสอบนัยสำคัญ

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.861	.375		4.967	.000
ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1)	.217	.109	.228	1.995	.049*
เจ้าหน้าที่ (x2)	.052	.098	.066	.529	.598
สิ่งอำนวยความสะดวก (x3)	.143	.073	.216	1.953	.054
ผลประโยชน์ที่ได้รับ (x4)	.147	.083	.180	1.766	.081

ผู้เข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม

การทดสอบนัยสำคัญของ R^2 เมื่อ F มีค่าเท่ากับ 30.311 และมีระดับนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$ พบว่า ชุดของตัวแปรทำนาย (ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1) เจ้าหน้าที่ (x2) สิ่งอำนวยความสะดวก (x3) และผลประโยชน์ที่ได้รับ (x4)) สามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม (ความพึงพอใจโดยรวม (y)) ได้ร้อยละ 39.6 (Adjusted $R^2 = .396$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) , R^2 และการทดสอบนัยสำคัญของ R^2

ANOVA

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	39.253	4	9.813	30.311	.000*
Residual	56.658	175	.324		
Total	95.911	179			

$R = .640$, $R^2 = .409$, Adjusted $R^2 = .396$

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้ ความพึงพอใจโดยรวม (y) = $1.374 + .302(x1) + .052(x2) + .199(x3) + .127(x4)$ โดยตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวม (y) ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คือ ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1) สิ่งอำนวยความสะดวก (x3) และผลประโยชน์ที่ได้รับ (x4) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 สัมประสิทธิ์ B, Beta และการทดสอบนัยสำคัญ

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.374	.250		5.486	.000
ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1)	.302	.068	.351	4.460	.000*
เจ้าหน้าที่ (x2)	.052	.073	.058	.711	.478
สิ่งอำนวยความสะดวก (x3)	.199	.057	.241	3.490	.001*
ผลประโยชน์ที่ได้รับ (x4)	.127	.057	.156	2.241	.026*

บทที่ 4

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ	83
4.1.1 ความพึงพอใจของกลุ่มการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม (ผู้ประกอบการที่ได้รับ ทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม)	83
4.1.2 ความพึงพอใจของกลุ่มการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม.....	86
4.1.3 ความพึงพอใจของกลุ่มการส่งเสริมตลาดนวัตกรรม	90
4.1.4 ความพึงพอใจของกลุ่มการใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม.....	94
4.2 การอภิปรายผล	98
4.2.1 ความพึงพอใจของกลุ่มการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม (ผู้ประกอบการที่ได้รับ ทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม)	98
4.2.2 ความพึงพอใจของกลุ่มการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม.....	99
4.2.3 ความพึงพอใจของกลุ่มการส่งเสริมตลาดนวัตกรรม	99
4.2.4 ความพึงพอใจของกลุ่มการใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม.....	100
4.3 การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ.....	101

การสรุปผล อภิปรายผล ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2562 มีดังต่อไปนี้

4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

4.1.1 ความพึงพอใจของกลุ่มการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม (ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม)

ความพึงพอใจของกลุ่มการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม แบ่งการสำรวจเป็น 3 แบบ ดังนี้

4.1.1.1 ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 63 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมกับการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ส่วนใหญ่ไม่เคยรับทุนจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 92.06 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ประเด็นย่อยในแต่ละด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อให้บริการ ความเอาใจใส่ดูแลและกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการที่น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ความชัดเจนของข้อมูลในการส่งข้อเสนอโครงการนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ความสะดวกในการเบิกจ่ายงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 และความรวดเร็วในการพิจารณาข้อเสนอโครงการนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ส่วนใหญ่เห็นว่ามีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสนับสนุนโครงการนวัตกรรมมีความเหมาะสม จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คาดหวังจะได้รับการสนับสนุนในด้านการขยายผลการพัฒนาธุรกิจนวัตกรรมผ่านเครือข่ายของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (Growth) มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 41.27 รองลงมาการได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุน (Grant) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 ตามลำดับ และส่วนใหญ่ต้องการรับคำปรึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างธุรกิจนวัตกรรมในเรื่องการตลาด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27 รองลงมาเทคโนโลยี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.06 และการจัดการนวัตกรรม จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.24 ตามลำดับ

4.1.1.2 ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 คน เมื่อใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูล

เชิงปริมาณพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยเมื่อแยกเป็นแต่ละด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีความพึงพอใจในระดับมากเนื่องจาก สนช. มีการแนะนำที่ดี ติดตามในการนำไปต่อยอดธุรกิจ และมีการติดตามดีกว่าเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น ๆ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถหลากหลายและตรงกับนวัตกรรมที่นำมาเสนอ มีความเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เมื่อเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่องค์กรอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมีการให้คำแนะนำดี รวดเร็ว

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจ เนื่องจาก ติดต่อสะดวก เข้าถึงง่าย มีการประสานงานเป็นอย่างดี

4) ด้านผลประโยชน์ที่จะได้รับ เนื่องจากนวัตกรรมที่เสนอให้ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ยังไม่สิ้นสุด จึงยังไม่สามารถวัดระดับความพึงพอใจผลประโยชน์ได้ แต่การสนับสนุนจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติเป็นกำลังใจให้ผู้ประกอบการที่มีความคิดนำไปต่อยอดได้

4.1.1.3 ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม เก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม จำนวน 20 คน เมื่อใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยเมื่อแยกเป็นแต่ละด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ข้อดีคือ การประสานงานก่อนเซ็นสัญญาดี แต่การไหลตเอกสารยังไม่รวดเร็ว ต้องใช้เวลานาน ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ ในการดำเนินงาน เพื่อเซ็นสัญญากับ NIA ถือว่าดีและรวดเร็วกว่าหลายองค์กร แต่หลังเซ็นสัญญาจะเจียบ ไม่ส่งข่าว

2) ด้านเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือแนะนำในแต่ละขั้นตอนเป็นอย่างดี มีความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา และประเมินโครงการ วิทยากรมีความรู้เชิงลึก เปิดโลกทัศน์การดำเนินธุรกิจดีมาก แต่ในหลายครั้งถามไปไม่ตอบ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี แต่การหาข้อมูลในเว็บไซต์ค่อนข้างยาก ซับซ้อน ทำให้ผู้ประกอบการที่เข้ามาประสานครั้งแรกต้องเสียเวลาทำการศึกษา

4) ด้านผลประโยชน์ที่จะได้รับ พึงพอใจระดับดี เนื่องจากเป็นโครงการที่ดีมาก เงินสนับสนุนมากดูแลถึงแม้จะส่งเป็นปีแรกก็ให้ทุนมาดีมาก ทำให้ได้ประดิษฐ์เครื่องมือ ทำให้ฝันเป็นจริงได้และสามารถที่จะนำมาเผยแพร่ได้และสามารถทำตั้งต้นให้กับรุ่นน้องต่อ ๆ ไปได้ และเป็นทุนให้เปล่า

ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่
1. แจ้งสาเหตุที่โครงการไม่ผ่านอนุมัติมีจุดใดที่จะต้องแก้ไข	1. เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีระดับความรู้ หรือการแนะนำทดแทนกันได้ เนื่องจากบางท่านจะแนะนำได้ดีครบถ้วน ทำให้การส่งรายงานผ่านอย่างรวดเร็ว แต่เจ้าหน้าที่บางท่านอาจยังไม่มีประสบการณ์ทำให้ต้องแก้ไขรายงานหลายครั้ง
2. ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ใช้เวลาในการพิจารณาเร็วขึ้น	

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่
3. แจกแจงเงื่อนไข และวัตถุประสงค์ในการนำเสนอนวัตกรรมให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มแรกที่นำเสนอ และแจ้งเป็นระยะ 4. สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติควรมองถึงการสร้างคุณค่าอย่างแท้จริงมากกว่านี้ ที่จะทำให้ผู้ประกอบการส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ 5. ระบบในการนำนวัตกรรมเข้าไปพิจารณาเงินทุนยังไม่ค่อยดี ข้อมูลบางอย่างยากที่ผู้ประกอบการจะเข้าใจ อยากให้พัฒนาระบบต่อไป 6. พัฒนาระบบออนไลน์ให้รวดเร็วขึ้นโดยเฉพาะการโหลดเอกสาร	หากแนะนำได้ไม่ครบถ้วน ต้องแจ้งให้เจ้าของธุรกิจหรือผู้ประกอบการหาที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญมาแนะนำเพื่อไม่ให้เสียเวลา 2. เจ้าหน้าที่ควรบริการรวดเร็วกว่านี้ในการให้ข้อมูลและควรติดต่อประสานงานกลับทุกครั้ง 3. ควรให้มีผู้ประสานงานหรือผู้ดูแลท่านเดียว เพราะที่ผ่านมาอาจจะมี การต้องประสานงานแต่ละด้าน ทำให้ได้รับข้อมูลไม่ค่อยชัดเจน 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลายของ generation จึงทำให้การแสดงความเห็น การตอบโต้ การอภิปรายข้อมูล อาจยังไม่เพียงพอต่อการประสานงานสำหรับเจ้าของธุรกิจ
สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลประโยชน์ที่ได้รับ
1. สร้างฐานข้อมูลในการสืบค้นคว้าให้ชัดเจน หรือมีตัวอย่างที่ชัดเจนมากกว่านี้ 2. ให้ทางหน่วยงานมีการสนับสนุนอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลให้กับผู้ประกอบการมากกว่านี้ 3. มีฐานข้อมูลสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมากขึ้น จะทำให้สะดวกต่อผู้ประกอบการที่ต้องไปพัฒนานวัตกรรม 4. เพิ่มการประชาสัมพันธ์การสนับสนุนโครงการ เนื่องจากหากไม่ได้เข้าไปดูในหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ก็จะไม่ทราบข้อมูลการสนับสนุนของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ หรือหากไม่ทราบมาจากผู้ประกอบการที่เคยติดต่อกับ สนช. ก็จะไม่ทราบว่า มีการสนับสนุนในลักษณะเช่นนี้ โดยเฉพาะกลุ่มคนในชุมชนที่ทำธุรกิจมาก่อน แต่ต้องการยกระดับพัฒนาเป็นรูปธุรกิจที่ใหญ่ขึ้น เป็นต้น 5. ปรับปรุงการหาข้อมูลบนเว็บไซต์ เนื่องจากเว็บไซต์ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ มีความสับสน และยังเข้าใจยาก 6. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อ	1. ต้องการให้สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ สนับสนุนเงินทุนให้เต็ม 100% ของการลงทุน 2. อยากให้สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ มีทุนในการพัฒนานวัตกรรมเบื้องต้น เพื่อความต่อเนื่องในการพัฒนาต่อไป 3. ต้องการให้สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จัดการจับคู่ระหว่างธุรกิจหรือนวัตกรรมเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ 4. พิจารณาเพิ่มสนับสนุนในส่วนที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ เช่น ค่าใช้จ่ายในการโฆษณา ค่าลิขสิทธิ์ เป็นต้น เนื่องจากเป็นต้นทุนที่มีค่าใช้จ่ายสูงมาก อาจสนับสนุนบางส่วน เพื่อบรรเทาค่าใช้จ่ายภาพรวมของเจ้าของธุรกิจ 5. พิจารณาการสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกในบางธุรกิจ เช่น การประสานงานกับ อย. หรือหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น 6. การประชาสัมพันธ์โครงการ ควรใช้เนื้อหาหรือภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการที่มีทักษะการรับรู้ต่างกัน ได้เข้าใจได้ง่าย

4.1.2 ความพึงพอใจของกลุ่มการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม

ความพึงพอใจของกลุ่มการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม แบ่งการสำรวจเป็น 3 แบบ ดังนี้

4.1.2.1 ผู้ได้รับการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรมทุกกลุ่ม เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 460 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 และด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 ส่วนใหญ่ไม่เคยรับทุนจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 92.06 เมื่อแยกออกเป็น 3 กลุ่มย่อย พบว่า

กลุ่มตัวอย่าง (กลุ่ม Academy (นักเรียน/นักศึกษา) จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการอบรมด้านนวัตกรรมภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40 ร้อยละ 88.00) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53 ร้อยละ 90.60) รองลงมาคือ ผลประโยชน์ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.50 ร้อยละ 90.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.36 ร้อยละ 87.20) และด้านขั้นตอนดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22 ร้อยละ 84.40) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง (กลุ่ม ABC: ผู้ประกอบการ SME) จำนวน 60 คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการอบรมด้านนวัตกรรมภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43 ร้อยละ 88.60) โดยมีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ที่ได้รับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65 ร้อยละ 93.00) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.28 ร้อยละ 85.60) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง (กลุ่ม Regional: Startup) จำนวน 40 คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการอบรมด้านนวัตกรรมภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.52 ร้อยละ 90.40) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75 ร้อยละ 95.00) รองลงมาคือผลประโยชน์ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.50 ร้อยละ 90.00) ด้านขั้นตอนดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42 ร้อยละ 88.40) และด้านเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.40 ร้อยละ 88.00) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 ในส่วนประเด็นย่อยในแต่ละด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพลักษณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ความเพียงพอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการที่น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ความเหมาะสมของพื้นที่จัดการอบรมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 ความชัดเจนของขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 และความชัดเจนของการแนะนำเส้นทางเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40

ส่วนใหญ่เคยรู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมาก่อน จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 64.13 และไม่เคยรู้จักมาก่อน จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 35.87 รู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติจากช่องทาง Facebook NIA จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 22.97 รองลงมาเว็บไซต์ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (<http://www.nia.or.th>) จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.68 และเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 16.77 ได้รับทราบข่าวสารการจัดอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้จากเว็บไซต์สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (<http://www.nia.or.th>) จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 35.66 รองลงมา Facebook NIA จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 27.83 และ E-mail จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 17.83 ส่วนใหญ่เข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้เพราะเนื้อหาในการอบรมมีความน่าสนใจ จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 45.74 รองลงมาอยู่ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 26.08 และวิทยากร/ผู้ร่วมเสวนา จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 20.71 มีความรู้ความเข้าใจก่อนเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 47.83 รองลงมาน้อย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 35.22 และมาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 11.09 และหลังเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้มากขึ้น จำนวน 434 คน คิดเป็นร้อยละ 94.35 รองลงมาเท่าเดิม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48 และยังไม่เข้าใจเท่าที่ควร ต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17 เห็นว่ามีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสนับสนุนโครงการนวัตกรรมมีความเหมาะสม จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับคำปรึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างธุรกิจนวัตกรรมในเรื่องเทคโนโลยี จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 11.61 รองลงมาการขนส่งและโลจิสติกส์ จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81 และแนวโน้มธุรกิจนวัตกรรม จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 10.56 ตามลำดับ

4.1.2.2 ผู้ได้รับการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 30 คน เมื่อใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยเมื่อแยกเป็นแต่ละด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายละเอียด ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีความพึงพอใจมาก ทางสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ มีการเตรียมพร้อมการอบรมที่ดีได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากขึ้น ให้คำปรึกษาที่กระจ่าง มีทีมให้รายละเอียดดีกว่าหน่วยงานราชการ หากเกิดปัญหาจะได้รับความช่วยเหลือทันที
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี ให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่อง มีความกระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก สะดวกทุกอย่าง เข้าถึงง่าย
- 4) ด้านผลประโยชน์ที่จะได้รับ มีความพึงพอใจมาก เพราะทำให้โครงการประสบความสำเร็จ มีความชอบธรรมได้ทุนของ NIA มาโดยตลอด มีความเต็มใจกับผู้ประกอบการ คุ่มค่าเพราะให้คำแนะนำที่ตรงจุดช่วยผู้ประกอบการได้มาก ได้ความรู้ในการประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้น

4.1.2.3 ผู้ได้รับการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม เก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม จำนวน 30 คน เมื่อใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยเมื่อแยกเป็นแต่ละด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีความพึงพอใจปานกลางถึงมาก การให้ข้อมูลยังมีความผิดพลาด รวมทั้งรายละเอียดบางอย่างไม่ชัดเจน ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการต้องโทรศัพท์ถามข้อมูลเพิ่มเติม ตารางกิจกรรมในบางช่วงเวลาไม่ตรงตามในกำหนดการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่เข้ามาซักถามเอาใจใส่ผู้เข้าอบรมเป็นอย่างดี ขั้นตอนการสอนทำให้เห็นระบบชัดเจน วิทยากรมีความรู้ดีมาก กระตุ้นให้เกิดแนวคิดต่อยอดเป็นกันเอง และให้กำลังใจ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพอใจมาก แต่ได้หนังสือให้เข้าร่วมอบรมซ้ำทำให้เตรียมตัวไม่ทัน การติดต่อสื่อสารมีความถี่เกินไป การอบรมนอกสถานที่สำนักงานโรงอาหารอยู่ไกล เวลาพักผ่อนน้อย การเดินทางไม่ค่อยสะดวก ชื่อผู้เข้าพักไม่ตรงกับห้องพัก กิจกรรมบางอย่างไม่ค่อยสะดวกจะร่วมทำ เช่น นั่งกับพื้นเป็นเวลานาน ๆ ทั้งวัน

4) ด้านผลประโยชน์ที่จะได้รับ ภาพรวมมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ได้ความรู้ขั้นตอนการประกอบธุรกิจ แต่หลักสูตรการอบรมเน้นการประกอบธุรกิจมากเกินไปสำหรับเด็กนักเรียน จึงทำให้ประโยชน์ที่ได้ไม่เท่าที่คาดหวังไว้

ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่
1. ระยะเวลาการอบรมเร็วเกินไป อยากให้มีเวลาอบรมมากขึ้น 2. อยากให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง ระยะเวลาการอบรมประชันชิดไปหน่อย 3. เกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าอบรมควรมีความชัดเจนมากกว่านี้ 4. กลุ่มนักเรียน นักศึกษา ถ้าสามารถให้ออกสารผ่านทั้งทางโรงเรียนหรือผู้ปกครอง ก่อนล่วงหน้า จะดีต่อการเข้าร่วมโครงการ	1. บางครั้งติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก ควรมีช่องทางการติดต่อเพิ่มขึ้น 2. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น 3. ควรปรับปรุงการประสานงานระหว่างฝ่าย สันทนาการกับฝ่ายองค์ความรู้ เนื่องจากทำงานไม่ค่อยเชื่อมโยงกัน
สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลประโยชน์ที่ได้รับ
1. อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์บางอย่าง ยังไม่ค่อยพร้อม 2. ควรจัดระเบียบที่จอดรถ	1. ปรับกำหนดระยะเวลาการอบรมใหม่ เนื่องจากวันและเวลาอบรมนานเกินไป ทำให้บางคนไม่สะดวก 2. ปรับการเว้นช่วง หรือการรวบรวม เนื่องจากบางการอบรมไม่ค่อยต่อเนื่อง ทำให้ความรู้ที่จะ

สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลประโยชน์ที่ได้รับ
3. เอกสารแจกควรมีความชัดเจนมากกว่านี้ เนื่องจากบางข้อไม่เข้าใจทำให้ต้องโทรถามเพื่อความชัดเจน 4. ควรมีการสอบถามความคิดเห็น/ข้อมูล กับ อาจารย์และผู้ปกครอง เพิ่มเติม	นำไปใช้ในการพัฒนานวัตกรรมไม่ต่อเนื่อง และ บางการอบรมก็อัดแน่นจนบางครั้งตามไม่ทัน 3. ภาษาในหลักสูตรบางครั้งยากทำความเข้าใจ ปรับภาษาเพื่อให้กลุ่มการศึกษาน้อยมีความเข้าใจ 4. รายละเอียดบางข้อทำให้เกิดความสับสน และ ตัวเว็บไซต์ NIA เองมีข้อมูลที่ซับซ้อน ผู้ที่อ่านต้องมี background มาก่อน 5. ควรแจ้งเตือนสิ่งที่ต้องเตรียม เช่น เสื้อผ้า การแต่งกายที่เหมาะสม 6. ควรจัดตารางกิจกรรมให้ลงตัวพอดี ไม่แน่นเกินไป โดยเฉพาะตารางอยู่ค่าย 7. กิจกรรมเสร็จสิ้นดีเกินไป

4.1.3 ความพึงพอใจของกลุ่มการส่งเสริมตลาดนวัตกรรม

ความพึงพอใจของกลุ่มการส่งเสริมตลาดนวัตกรรม แบ่งการสำรวจเป็น 3 แบบ ดังนี้

4.1.3.1 ผู้ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมทุกกลุ่ม เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 100 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 และด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.20 เมื่อแยกออกเป็น 2 กลุ่มย่อย พบว่า

กลุ่มตัวอย่าง (กลุ่ม Market: ผู้ประกอบการ) จำนวน 60 คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมตลาดนวัตกรรมภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 ร้อยละ 83.60) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35 ร้อยละ 87.00) รองลงมาคือผลประโยชน์ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.27 ร้อยละ 85.40) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.07 ร้อยละ 81.40) และด้านขั้นตอนดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05 ร้อยละ 81.00) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง (กลุ่ม Startup Thailand event: ผู้ประกอบการ) จำนวน 40 คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมตลาดนวัตกรรมภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.93 ร้อยละ 78.60) โดยมีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ที่ได้รับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.12 ร้อยละ 82.40) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.92 ร้อยละ 78.40) ด้านขั้นตอนดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 3.87 ร้อยละ 77.40) และด้านเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.85 ร้อยละ 77.00) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากการส่งเสริมตลาดนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40 ประเด็นย่อยในแต่ละด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ สนช. และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการที่น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ความเพียงพอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60 ภาพลักษณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ สนช. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.40 และความครอบคลุมของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับ สนช. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.80

ส่วนใหญ่ได้รับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมนี้จากช่องทางเว็บไซต์ สนช. (www.nia.or.th) จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาช่องทาง Facebook NIA จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 35.53 และทาง Line กลุ่ม NIA-Market จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมครั้งนี้เพราะความน่าสนใจของกิจกรรม จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 32.55 รองลงมาประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 29.72 และการสร้างคู่ค้าทางธุรกิจ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.11

ต้องการรับการอบรมในเรื่องเทคโนโลยี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 รองลงมาการตลาด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 และการหาแหล่งเงินทุน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.18

4.1.3.2 ผู้ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 30 คน เมื่อใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยเมื่อแยกเป็นแต่ละด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีกระบวนการที่รวดเร็วขึ้น ขั้นตอนในการได้รับคำแนะนำ ความรู้ต่าง ๆ และการสนับสนุนจาก สนช.มีความชัดเจนดี มีขั้นตอนการส่งเสริมการจัดบูธแสดงสินค้า การอบรม และการประชุมอย่างต่อเนื่องดี มีขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องต่าง ๆ ดีมาก สามารถโทรหา ได้โดยตรง และมีการตอบกลับที่ดีเสมอ ขั้นตอนการสนับสนุนงานวิจัยดี

2) ด้านเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มาก เจ้าหน้าที่มีการช่วยเหลือให้นวัตกรรมมี โอกาสผ่านได้ง่ายขึ้น ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถให้ข้อมูลช่วยเหลือผู้ประกอบการได้ มีความ พยายามสร้างความเข้าใจในการทำงาน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความทันสมัย มีความพร้อมต่อการดำเนินงาน สะดวกในการ ติดต่อประสานงานกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

4) ด้านผลประโยชน์ที่จะได้รับ ได้รับความรู้ ความเข้าใจด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมาก สามารถนำความรู้มาดำเนินงานผลิตภัณฑ์ได้ ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความมั่นใจสินค้าของตนเองมากขึ้น ทำให้ Brand สินค้าที่ผ่านนวัตกรรมจาก สนช. เป็นที่ยอมรับและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า มีผู้เชี่ยวชาญช่วยให้คำแนะนำที่ดี ได้รับประโยชน์เต็มที่ มีเงื่อนไขที่ไม่มาก

4.1.3.3 ผู้ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม เก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม จำนวน 30 คน เมื่อใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยเมื่อแยกเป็นแต่ละด้านกลุ่มตัวอย่างมี ความพึงพอใจรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีความพึงพอใจปานกลาง ได้รับคำแนะนำ ความรู้ต่าง ๆ และ การสนับสนุนจาก สนช.มีความชัดเจนดี ขั้นตอนการดำเนินงานไม่ยุ่งยาก พอที่จะสามารถดำเนินการ และหาข้อมูลได้

2) ด้านเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลดี ติดต่อกันได้ดีในการสอบถามให้ข้อมูล ดีชัดเจน บอกได้ตรงประเด็นที่ถามทุกครั้งที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกชั้น ให้การดูแลดี แต่หลายครั้งใน การเตรียมงานก่อนการเข้าร่วมงานจะให้ข้อมูลล่าช้า ไม่ตอบสนอง และยังแก้สถานการณ์บางอย่างไม่ ชัดเจน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพอใจระดับปานกลาง มีปัญหาเรื่องอินเทอร์เน็ต และ บางครั้งอินเทอร์เน็ตค้าง เนื่องจากบางธุรกิจต้องใช้ด้วยอินเทอร์เน็ต ถ้าอินเทอร์เน็ตค้างบ่อยจะ เสียหายมาก สถานที่จัดไม่สะดวก บูลเล็กไปไม่มีเก้าอี้นั่ง สถานที่ทันสมัย แต่ไม่เหมาะกับการจัดนิทรรศร ภา การติดต่อสื่อสารผ่าน Facebook และเว็บไซต์มีปัญหาตอนลงทะเบียน

4) ด้านผลประโยชน์ที่จะได้รับ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เป็นโครงการที่ดีมาก เงินสนับสนุนมาก ดูแลดี ถึงแม้ยังเป็นปีแรก ทำสามารถประดิษฐ์เครื่องมือ ทำให้ฝันเป็นจริงได้ สามารถ

นำมาเผยแพร่ได้ และสามารถทำตั้งต้นให้กับรุ่นน้องต่อไปได้ เห็นได้รู้จักและนำไปพัฒนาต่อยอด ทั้งนี้จากการได้รับการอบรมในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะในการทำนวัตกรรมคิดค้นเครื่องให้ทุนสนับสนุนเพื่อนำไปโชว์ในงานนี้เพียงแต่ไม่ได้ยกเครื่องมาโชว์ ได้รับความรู้ ความเข้าใจด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ เพิ่มเติมมากขึ้น สามารถนำความรู้มาดำเนินงานผลิตภัณฑ์ของหน่วยงานได้ มีผู้เชี่ยวชาญช่วยให้คำแนะนำดี

ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่
1. ขั้นตอนยังขาดการต่อเนื่อง เช่น งบประมาณหมด ทำให้ผู้ประกอบต้องรอนาน 2. ขั้นตอนการดำเนินงานควรจะมีเงื่อนไข หรือระยะเวลากำหนดชัดเจน ขาดความต่อเนื่องอยากให้มีความต่อเนื่องและชัดเจนมากกว่านี้ 3. ปรับลดขั้นตอนเวลา ให้กระชับ และง่ายขึ้น เนื่องจากระบบการดำเนินงานยังค่อนข้างล่าช้า 4. ในส่วนของสถาบันการศึกษา สนช. ควรศึกษาบริบทการทำงานหรือช่วงการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาด้วยว่าจะต้องวางแผนสื่อสารประสานงานอย่างไรถึงจะเกิดสถานการณ์ที่ทำให้งานออกมาดีทั้งสองฝ่าย 5. ในส่วนของผู้ประกอบการ สนช. ควรจัดหากลุ่มเป้าหมายให้ตรงกับลักษณะของธุรกิจ 6. ควรแจ้งข้อมูลให้รวดเร็วขึ้นสำหรับการต้องไปจัดงาน 7. ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ให้เข้าร่วมการกระตุ้นการตลาดให้มากกว่านี้ 9. ควรศึกษาบริบทการทำงานหรือช่วงการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาด้วยว่าจะต้องวางแผนสื่อสารประสานงานอย่างไรถึงจะเกิดสถานการณ์ที่ทำให้งานออกมาดีทั้งสองฝ่าย	1. ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการทำการตลาดออนไลน์ หรือข่าวสารที่ช่วยให้บริษัททำการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์และการสร้างเว็บไซต์ให้กับผู้ประกอบการมากกว่านี้ 2. พัฒนาเจ้าหน้าที่ที่ยังขาดความเข้าใจผู้ประกอบการ เพื่อช่วยทำให้การแนะนำตรงเป้าหมายของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น 3. ปรับช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และหน่วยงานให้ง่าย สะดวกขึ้น เพื่อลดความยุ่งยากในการเข้าถึงข้อมูล 4. เจ้าหน้าที่ต้องมีการประชาสัมพันธ์งานมากกว่านี้
สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลประโยชน์ที่ได้รับ
1. อยากให้จัดพื้นที่ให้กับผู้ประกอบการที่มาใช้บริการให้เป็นสัดส่วนมากขึ้น	1. ครึ่งต่อไปคาดว่าจะได้จัดทำสิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรมชิ้นเล็กๆ เพื่อสะดวกในการนำออกเผยแพร่

สิ่งความหยาบความสะดวก	ผลประโยชน์ที่ได้รับ
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทาง social เพื่อให้ผู้ประกอบการทั่วไปได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของทาง สนช. เพราะปัจจุบันจะได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านทางอีเมลเท่านั้น 3. ควรจัดสถานที่ให้พร้อมต่อจำนวนคนที่เข้ามาใช้บริการ 4. เพิ่มหรือจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากเพียงพอ โดยเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ต 5. ควรปรับปรุงเรื่องสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต 6. ควรเพิ่มช่องทางข้อมูลการทำการตลาด	2. ควรเพิ่มทุนสนับสนุนให้ครอบคลุมตามโครงการที่ใช้จริง 3. ควรพิจารณาทุนสนับสนุนให้ผู้ประกอบการในการดำเนินงานตามโครงการฯ ที่สนใจอย่างทั่วถึง 4. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายทำให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง 5. มีเงื่อนไขและข้อจำกัดในการเบิกจ่ายงบประมาณ ซึ่งบางที่อาจจะไม่ตรงกับการดำเนินงานของผู้ประกอบการ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการเบิกงบประมาณแต่ละครั้ง อยากให้มีความแน่นอนเรื่องของงบประมาณที่จะสนับสนุนนวัตกรรมให้กับผู้ประกอบการมากกว่านี้ 6. สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายทำให้เกิดการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง ทำให้สถานประกอบการหรือผู้ที่สนใจขาดโอกาสเข้าร่วมโครงการฯ 7. ยังขาดความเข้าใจผู้ประกอบการ ทำให้เสียโอกาสในการต่อยอดนวัตกรรมต่อไป

4.1.4 ความพึงพอใจของกลุ่มการใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม

ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม (บุคคลทั่วไป) แบ่งการสำรวจเป็น 3 แบบ ดังนี้

4.1.4.1 ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม (บุคคลทั่วไป) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 180 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.20 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80 และด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.60 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00 ประเด็นย่อยในแต่ละด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพลักษณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ สนช. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาคือการตอบสนองต่อความคาดหวังของการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 และความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.00 อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการที่น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ความสะดวกของขั้นตอนในการขอใช้สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wifi มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 คิดเป็นร้อยละ 61.20 ความครอบคลุมของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับ สนช. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80 และความชัดเจนของขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 ส่วนใหญ่ไม่รู้จักรัก สนช. มาก่อน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 68.33 เคยรู้จัก สนช. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 31.66 ส่วนใหญ่เข้าถึง หรือรู้จัก สนช. จากช่องทางเว็บไซต์ สนช. (www.nia.or.th) จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 29.45 รองลงมาช่องทาง Facebook NIA จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.74 และทางเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.88

4.1.4.2 ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม (บุคคลทั่วไป) เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 คน เมื่อใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยเมื่อแยกเป็นแต่ละด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีขั้นตอนการดำเนินงานคล้ายบริษัทเอกชนแต่ยังมีความล่าช้า แต่บางครั้งขอใช้พื้นที่รัฐผลได้รวดเร็ว ดีขึ้นลดขั้นตอนการติดต่อประสานงานยุ่งยากน้อยลง

2) ด้านเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มาก เจ้าหน้าที่น่ารัก เต็มใจให้บริการ มีความเป็นกันเอง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้บริการดีมาก อำนวยความสะดวกเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเจ้าหน้าที่ที่ค่อนข้างสูงอายุให้บริการดีและค่อนข้างมีความกระตือรือร้น การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ค่อนข้างครบถ้วนประมาณ 9 ใน 10 ส่วน ทุกคนทำงานมีความเป็น generation เดียวกัน แม้ว่าเจ้าหน้าที่บางท่านจะอายุมากกว่า 45 ปี

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีดี อาคารที่ทันสมัย มีการดูแลที่ดี ห้องน้ำสะอาดสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างพร้อม รวมถึง Wi-Fi และ internet มีแม่บ้านคอยดูแลทุกชั้น สิ่งอำนวยความสะดวกดีกว่าที่คิด มีห้องประชุมที่เพียงพอ

4) ด้านผลประโยชน์ที่จะได้รับ บริษัท startup น้องใหม่ของ NIA มองว่าการที่ NIA ให้การสนับสนุนพื้นที่ในการจัดตั้งบริษัทในเบื้องต้นเป็นประโยชน์มาก หากเปรียบเทียบกับหน่วยงานราชการ NIA ให้ประโยชน์แก่ผู้เข้ารับบริการค่อนข้างมาก หวังว่าจะได้รับผลกำไรหรือประโยชน์ตามที่ได้ประสานงาน เช่น การให้ข้อมูล

การขอทุนได้ตามที่หวังไว้ เช่น ทุนด้าน genetic innovation คาดหวังว่าจะทำงานร่วมกันในโอกาสที่ NIA ครบรอบ 10 ปี เป็นพื้นที่ที่บริษัท start-up สามารถใช้งานได้ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ทำให้ประสานงานและได้รับประโยชน์เกินที่คาดหวังไว้

4.1.4.3 ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม (บุคคลทั่วไป) เก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม จำนวน 20 คน เมื่อใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยเมื่อแยกเป็นแต่ละด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีความพึงพอใจปานกลางยังติดขัด ไม่ได้ข้อมูลอย่างทันที ชาดช่วงนาน บางครั้งประสานงานแบบรีบเร่งมาก ลักษณะเหมือนสั่ง เมื่อประสานงานผิดพลาดไม่แจ้งรายละเอียด ทำให้ต้องศึกษากันเอง

2) ด้านเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจปานกลาง บางคนยังขาดความเป็นมืออาชีพ ยังแก้สถานการณ์ไม่ได้ จนถึงไม่ response วาจาคำพูด ยังเป็นการสั่งในบางครั้ง ไม่เหมาะสม หลายๆคนให้การช่วยเหลือแนะนำเป็นอย่างดี

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการจัดนิทรรศการหรือบูธต่าง ๆ คิดว่าสถานที่จัดไม่เหมาะสม (ห้าง หรืออาคารที่เป็นชั้น ๆ แคบ) ไม่สะดวกหรือตอบโต้ที่จะนำนวัตกรรมมาเสนอทันสมัยแต่ไม่เหมาะสม เข้าถึงยาก บูธเล็กมาก ไม่สามารถนำเสนออะไรได้มากโดยเฉพาะสิ่งที่เป็นไฮไลท์ทำได้เพียงเปิดคอมพิวเตอร์ และให้ดูภาพ อุปกรณ์สนับสนุน เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ไม่สะดวก บางแห่งต้องเสียค่าจอดรถแพง การบริการด้านอื่น ๆ ยังค่อนข้างวุ่นวาย เนื่องจาก จัดหลายสถานที่ แต่ละสถานที่เหมาะกับเดินเล่นดูของมากกว่าที่จะสามารถนำเสนอนวัตกรรม การเข้ามาเตรียมพร้อมก่อนวันงานยังไม่สะดวก คล้ายไม่โอเคงานกันของ สนช.

4) ด้านผลประโยชน์ที่จะได้รับ ได้นำนวัตกรรมด้านต่าง ๆ มานำเสนอแต่ยังไม่เต็มที่ แต่ได้เครือข่าย ได้เรียนรู้ได้เปิดโลกทัศน์ ช่วยลดต้นทุนได้พอสมควร ได้เห็นการทำงานที่หลากหลายกับหน่วยงานทั้งจากราชการและเอกชน และสนช.ได้ ช่วยให้เข้าใจถึงเส้นทางหรือการประสานกับหน่วยงานที่สามารถติดต่อในภายหน้า

ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่
1. ลดเอกสารในการสมัครขอใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรม 2. จัดทำการมีบัตรพนักงานบริษัทที่ใช้พื้นที่ของ NIA ให้เร็วขึ้น 3. พัฒนาในการแจ้งรายละเอียดในแต่ละเรื่องให้ชัดเจน เหมือนบริษัทเอกชนมืออาชีพ 4. วางแผนให้มีเวลาในการเตรียมงาน เตรียมเนื้อหา เตรียมอุปกรณ์ 5. ใช้ระบบออนไลน์ที่ทันสมัย หากไม่มีเจ้าหน้าที่ตอบสนองข้อมูล 6. ควรทำงานแบบ one stop service	1. เจ้าหน้าที่ที่ค่อนข้างสูงอายุให้บริการซ้ำ การติดต่อเวลาใกล้เคียงงาน คาดหวังว่าเจ้าหน้าที่น่าจะให้บริการเต็มที่ 2. ควรมีการปรับปรุงเรื่อง service mind 3. หากเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ควรโอเคงาน หรือควรมีการส่งต่องานของเจ้าหน้าที่เก่าให้กับเจ้าหน้าที่มาใหม่ 4. ควรปรับปรุงการพูดในบางครั้ง ไม่ควรสั่ง ควรฟังเหตุผลของอีกฝ่าย 5. ควรเรียนรู้การแก้สถานการณ์ หรือการทำงานของบริษัท เพราะบางธุรกิจมีมูลค่ามาก 6. ควรมีความชัดเจนในการทำหน้าที่ ในงานมีเจ้าหน้าที่หลากหลาย ทั้งของ สนช. ออแกนไนซ์ ทำให้การติดต่อบางประเด็นไม่สะดวก
สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลประโยชน์ที่ได้รับ
1. ตึกมีความโปร่งแสงทำให้บางครั้งเวลาแดดจัดทำให้ห้องมีความร้อนและแอร์ไม่เย็น 2. ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยมาก ทำให้บริษัทต้องซื้อ router มาต่อเอง 3. พื้นที่ห้องโถงชั้นล่างที่ว่างควรมีการจัดนิทรรศการต่อเนื่อง 4. co-working space ควรมีมากกว่านี้ และออกแบบหรือตกแต่งที่เพิ่มความผ่อนคลายการจัดนิทรรศการในพื้นที่โล่งขอตัวอาคาร 5. ควรจะมีการกระตุ้นทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดนิทรรศการหมุนเวียน 6. ควรทำป้ายบอกทางในที่จอดรถให้ชัดเจนมากขึ้นเพื่อป้องกันการสับสน 7. พิจารณาสถานที่จัดงานที่เหมาะสม เช่น ศูนย์ประชุมสิริกิติ์ ไบเทค เป็นต้น 8. จัดงานควรจัดในสถานที่เดียว ไม่แยกไปหลาย ๆ มุมเมือง	1. ควรปรับปรุง Facebook ของ NIA Thailand strategy เนื่องจากไม่ค่อย update ตามสถานการณ์ 2. พิจารณาความเหมาะสมของสถานที่ 3. พัฒนาการจัดระบบบริการอย่างต่อเนื่อง รับฟังข้อเสนอแนะ 4. พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้หลากหลายที่สามารถตอบโจทย์ลักษณะของธุรกิจ 5. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในกลุ่มเป้าหมายของลักษณะธุรกิจ

สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลประโยชน์ที่ได้รับ
9.อุปกรณ์ที่สำคัญคือ อินเทอร์เน็ตต้องพร้อมใช้และสะดวกกว่านี้ 10.ระหว่างจัดงานควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์แจ้งความเคลื่อนไหวหรือกิจกรรมที่ควรทราบ	



4.2 การอภิปรายผล

4.2.1 ความพึงพอใจของกลุ่มการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม (ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจ และสังคม)

เมื่อเปรียบเทียบผลการเก็บข้อมูลกับปีที่ผ่านมาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ต่างจากปีที่ผ่านมา คือ มีสัดส่วนชายมากกว่าหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 40 - 49 ปีมากที่สุด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นกลุ่มวิสาหกิจเริ่มต้นมากที่สุด และโครงการที่ขอรับการสนับสนุนมากที่สุดคือ โครงการด้านนวัตกรรมด้านสุขภาพ ด้านความเชื่อมโยงระหว่าง อาหาร น้ำ และพลังงาน รองลงมาสาขาเศรษฐกิจการผลิตและการหมุนเวียน และหมู่บ้านนวัตกรรมเพื่อสังคม ทั้งนี้ต้องการให้สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติสนับสนุนโครงการนวัตกรรมในด้านการขยายผลการพัฒนาธุรกิจนวัตกรรมผ่านเครือข่ายของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (Growth) มากที่สุด รองลงมาคือการสนับสนุนด้านเงินทุน (Grant)

ด้านความพึงพอใจ พบว่าในปีนี้นักกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาคือจากร้อยละ 85.59 เป็นร้อยละ 88.40 แต่ทั้งนี้ยังพบผู้ตอบมีความไม่พึงพอใจอยู่ด้วย นอกจากนี้เมื่อคิดรวมเป็นค่าเฉลี่ยลงรายละเอียดทุกด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างนี้มีความรู้สึกพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา จากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทั้ง 4 ด้าน ที่เพิ่มขึ้นจากเดิม 4.54 เป็น 4.67 โดยกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีความพึงพอใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด ส่วนด้านการบริการย่อยในแต่ละด้านของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำและเสนอแนะในกระบวนการการพัฒนาข้อเสนอโครงการนวัตกรรม ที่มีค่าเฉลี่ย 5 คะแนนเต็ม แต่ในขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างให้คะแนนน้อยในด้านความชัดเจนของข้อมูลในการส่งข้อเสนอโครงการนวัตกรรม ความสะดวกในการเบิกจ่ายงบประมาณและความรวดเร็วในการพิจารณาข้อเสนอโครงการนวัตกรรม นอกจากนี้ข้อค้นพบอีกประเด็นคือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่เคยรับทุนจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติถึงร้อยละ 92.06 จากการสอบถามพบว่าเพราะไม่เคยรู้จักมาก่อน ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับคำปรึกษาเพิ่มเติม คือ สร้างธุรกิจนวัตกรรมในเรื่องการตลาดมากที่สุด สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ต้องการให้สนับสนุนทางด้านการตลาด นอกจากนี้ยังพบประเด็นเชิงบวกต่อหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสนับสนุนโครงการนวัตกรรมที่เห็นว่าเหมาะสมร้อยละ 100

เมื่อพิจารณาด้านข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่ากลุ่มตัวอย่างในปีนี้มี ความพึงพอใจในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจาก สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ โดยภาพรวมมองว่า สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ให้การสนับสนุนทั้งทุน ความรู้ ประสบการณ์ อีกทั้งเป็นกำลังใจให้ผู้ประกอบการทำให้สามารถนำแนวความคิดไปต่อยอดธุรกิจได้ ส่วนการเก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่มพบว่า โดยรวมพึงพอใจระดับมาก เนื่องจากโครงการดีมาก เงินสนับสนุนมาก เป็นทุนให้เปล่า ไม่ผูกพัน และค่อนข้างดูแลดี แต่ทั้งนี้ยังมีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ การให้ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนหรือเพิ่มสมรรถนะมืออาชีพของเจ้าหน้าที่

4.2.2 ความพึงพอใจของกลุ่มการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม

ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการอบรมเป็นหญิงมากกว่าชาย โดยมีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี มากที่สุด ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด เช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา และส่วนใหญ่ยังไม่ประกอบธุรกิจ

เมื่อพิจารณาด้านความพึงพอใจ พบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาจากค่าเฉลี่ยปีที่แล้ว 4.21 เป็น 4.59 อยู่ในระดับพอใจมาก ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างยังคงพึงพอใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านเจ้าหน้าที่ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39)

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของการบริการด้านการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) ส่วนความเหมาะสมของพื้นที่จัดการอบรมในภาพรวมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.05) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ว่า สถานที่อยู่ไกลจากกรุงเทพฯ และเป็นรีสอร์ท ค่อนข้างร้อน และไม่สะดวก

ด้านการรับรู้เกี่ยวกับ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ พบว่าส่วนใหญ่เคยรู้จัก สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมาก่อนเกินกว่าครึ่ง คือ ร้อยละ 64.13 โดยส่วนใหญ่รู้จักหรือทราบข่าวจาก Facebook NIA ร้อยละ 22.27 รองลงมาคือเว็บไซต์ หรือ www.nia.or.th ร้อยละ 21.68 โดยไม่แตกต่างกันมากนักสำหรับข้อมูลของการเข้าร่วมรับการอบรมครั้งนี้ โดยให้เหตุผลว่าเนื้อหาในการอบรมมีความน่าสนใจจึงตัดสินใจเข้าร่วมการอบรม และก่อนเข้าร่วมการอบรมนั้นกลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่ง (ร้อยละ 47.83) มีความรู้พื้นฐานระดับปานกลางใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมา และหลังเข้ารับการอบรม กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 94.35 แต่ยังคงพบว่ามีกลุ่มตัวอย่างตอบไม่เข้าใจเท่าที่ควรร้อยละ 2.17

สำหรับด้านการบริการใหม่ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับค่าปรึกษามากที่สุดคือ สร้างธุรกิจในเรื่องเทคโนโลยี สอดคล้องกับข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่วนใหญ่อยู่ใน generation Y และ Z แต่พบข้อมูลที่น่าสนใจคือ กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในเรื่องการขนส่งและโลจิสติกส์อีกด้วย

ผลการประเมินเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างในปีนี้อย่างคงพึงพอใจในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านเจ้าหน้าที่จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ แต่ยังคงมีประเด็นที่ฝากให้พัฒนาเจ้าหน้าที่คือ การให้ข้อมูลเชิงลึก ชัดเจนในเรื่องขั้นตอน และรวดเร็ว นอกจากนี้ในด้านเนื้อหาหลักสูตร และช่วงเวลาการอบรม ก็เป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างฝากให้พิจารณาถึงความเหมาะสม ไม่รวบรัด ไม่อัดแน่นจนเกินไป และต้องคำนึงถึงข้อจำกัดของกลุ่มนักเรียน นักศึกษาที่ยังมีขั้นตอนของการประสานงานกับสถานศึกษาและผู้ปกครองอีกด้วย

4.2.3 ความพึงพอใจของกลุ่มการส่งเสริมตลาดนวัตกรรม

ผลการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเฉลี่ยมีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด และยังคงมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาปริญญาโท เช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา และส่วนใหญ่ยังไม่ประกอบธุรกิจ แต่พบมีกลุ่มวิสาหกิจเริ่มต้น อีกด้วย

ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปีที่ผ่านมา จากจาก 4.00 เป็น 4.08 อยู่ในระดับพึงพอใจ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างยังคงพึงพอใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านเจ้าหน้าที่ มากที่สุด สอดคล้องกับการให้ความสำคัญของผลประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการอำนวยความสะดวก การบริการที่รวดเร็วของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเพียงพอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และภาพลักษณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่

ด้านการรับข่าวสารจากการจัดกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมเกือบทั้งหมดจาก เว็บไซต์ หรือ www.nia.or.th ร้อยละ 37.50 และ Facebook NIA ร้อยละ 22.27 เหตุผลในการเข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่คือความน่าสนใจของกิจกรรมและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และส่วนใหญ่ต้องการรับการอบรมในเรื่องเทคโนโลยีเกินกว่าครึ่ง รองลงมาคือการตลาด และการหาแหล่งเงินทุน

ผลการประเมินเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างในปีนี้ ยังคงพึงพอใจในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านเจ้าหน้าที่จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูงคือผลการวิเคราะห์คุณภาพความพึงพอใจ ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมมีความพึงพอใจสูงสุดกับผลประโยชน์ที่ได้รับ ($M=4.18$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ ($M=4.13$) สิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.00$) และขั้นตอนการดำเนินงาน ($M=3.96$) ตามลำดับ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าถึงแม้ด้านขั้นตอนการดำเนินงานจะมีการพัฒนาการบริการ แต่ยังคงมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงคล้าย ๆ กับการประเมินของทุกกลุ่มกล่าวคือ ปรับปรุงการให้ข้อมูลเชิงลึก ชัดเจนในเรื่องขั้นตอน รวดเร็วให้ตอบสนองความคาดหวังผู้รับบริการต้องการที่แท้จริง

4.2.4 ความพึงพอใจของกลุ่มการใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม

ผลการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม (บุคคลทั่วไป) มีสัดส่วนของเพศชายมากกว่าเพศหญิงใกล้เคียงกัน โดยมีช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายได้แก่ ระหว่าง 20-29 ปี มากที่สุด รองลงมาคือต่ำกว่า 20 ปี เนื่องจากมีกลุ่มนักศึกษาจากหลายสถาบันนำนวัตกรรมมาเสนอในงานแสดงบูธ และระหว่าง 30-39 ปี ตามลำดับ และยังคงมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด เช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา และส่วนใหญ่ยังไม่ประกอบธุรกิจ รองลงมาคือกลุ่มวิสาหกิจเริ่มต้น นอกจากนี้ยังพบองค์กรขนาดใหญ่อีกจำนวนไม่น้อยอีกด้วย

ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจหรือระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านเจ้าหน้าที่ มากที่สุด สอดคล้องการให้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ และการให้ความสำคัญของผลประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือการตอบสนองต่อความคาดหวังของการเข้าใช้บริการส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความสะดวกของ

ขั้นตอนในการขอใช้สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wifi และความครอบคลุมของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ

ข้อค้นพบที่น่าสนใจคือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยรู้จักสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติมาก่อนร้อยละ 68.33 ทั้งนี้ช่องทางที่เข้าถึง/รู้จักสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติมากที่สุดคือ จากเว็บไซต์ หรือ www.nia.or.th ร้อยละ รองลงมาคือ Facebook NIA และจากเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ตามลำดับ

ผลการประเมินเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างในปีนี้ยังคงพึงพอใจในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านเจ้าหน้าที่จากสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ โดยจะมีข้อเสนอแนะและฝากให้สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ การสื่อสารด้านขั้นตอนการดำเนินงาน การประสานงานที่ต้องตอบสนองหรือตอบกลับอย่างรวดเร็วและชัดเจน อีกทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีทั้งการใช้พื้นที่ในอาคารสำนักงานใหญ่ที่มีข้อเสนอแนะให้เพิ่ม การประชาสัมพันธ์ และที่ฝากพิจารณามากที่สุดคือ สถานที่ของการจัดแสดงบูธในงานนำเสนอวัฒนธรรมที่ควรหาสถานที่เหมาะสม การประชาสัมพันธ์ให้มากเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการได้รับทราบข่าวเพื่อสนับสนุนการนำวัฒนธรรมไปต่อยอด และขยายธุรกิจ

4.3 การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ

ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มเห็นว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากการสนับสนุนของสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ (Utility) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูง ถือเป็นด้านที่ประสบความสำเร็จและควรรักษาระดับการให้บริการไว้ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูล 2 ปีที่ผ่านมา ดังนั้นจึงควรรักษามาตรฐานและพัฒนาให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ด้านที่มีความสำคัญสูงแต่ผู้รับบริการแต่ยังที่ควรปรับปรุงเพิ่มตามข้อเสนอแนะเพื่อรักษามาตรฐานไว้

ทั้งนี้ ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน (Process) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) ในปีนี้ถือเป็นด้านที่มีความสำคัญสูงแต่กลับมีความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าปีที่ผ่านมา ถือเป็นด้านที่ควรจัดสรรทรัพยากรไปพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ กล่าวคือประเด็นขั้นตอนการดำเนินงาน (Process) เพิ่มการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับและรวดเร็ว และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) เพิ่มการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความสะดวกของอาคารสถานที่ ตลอดจนอุปกรณ์เทคโนโลยีที่สนับสนุนที่สำคัญ และหรือพัฒนาข้อมูลในเว็บไซต์ให้ทันสมัย เข้าถึงง่าย เป็นปัจจุบันให้มากที่สุด

ภาคผนวก



เครื่องมือเก็บข้อมูล 1

หมายเลขแบบสอบถาม

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ
ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

คำชี้แจง

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สนช. มีความประสงค์สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สนช. ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ สนช. จึงได้มอบหมายให้หน่วยงานอิสระภายนอก ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้ดำเนินการในปีนี จึงใคร่ขอเวลาท่านสักเล็กน้อย เพื่อตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. บริการที่ได้รับ**1.1 ท่านยื่นขอรับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมในด้านใด (เลือกเพียงคำตอบเดียว)**Open Innovation

- | | |
|---|--|
| ☐ สาขาเศรษฐกิจชีวภาพ | ☐ สาขาเศรษฐกิจการผลิตและการหมุนเวียน |
| ☐ สาขาเศรษฐกิจบริการและแบ่งปัน | |
| ☐ ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม | ☐ ด้านความเชื่อมโยงระหว่าง อาหาร น้ำ และพลังงาน |
| ☐ ด้านภาครัฐและการศึกษา | ☐ ด้านการเงิน การจ้างงาน และสวัสดิการสังคม |
| ☐ ด้านเกษตรกรรมยั่งยืน | ☐ ด้านความเป็นเมือง |
| ☐ ด้านสุขภาพ | ☐ ด้านการท่องเที่ยวและวัฒนธรรม |
| ☐ ด้านการจัดการภัยพิบัติ | |

Thematic Innovation

- | | |
|--|--|
| ☐ ธุรกิจนวัตกรรมดูแลสุขภาพ | ☐ ธุรกิจนวัตกรรมอาหารออกแบบสำหรับโรค NCDs |
| ☐ ธุรกิจนวัตกรรมสมุนไพรเพื่อกลุ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) | |
| ☐ ธุรกิจนวัตกรรมอุตสาหกรรมป้องกันประเทศเพื่อความมั่นคงและกิจการพลเรือน (dual use) | |
| ☐ ธุรกิจนวัตกรรมท่องเที่ยว | |
| ☐ ธุรกิจนวัตกรรม Smart Logistic / อุตสาหกรรมการผลิตที่ใช้เทคโนโลยี IoT | |
| ☐ หมู่บ้านนวัตกรรมเพื่อสังคม | ☐ นวัตกรรมสำหรับเมืองและชุมชน |

1.2 ท่านเคยได้รับทุนสนับสนุนจาก สนช. มาก่อนหรือไม่

- ☐ เคย ได้รับทุนเมื่อปีใด (โปรดระบุ).....
- ☐ ไม่เคย

1.3 สิ่งที่ท่านคาดหวังจะได้รับบริการจาก สนช.

- ☐ การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวทางธุรกิจนวัตกรรม (Groom)
- ☐ การได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุน (Grant)
- ☐ การขยายผลการพัฒนาธุรกิจนวัตกรรมผ่านเครือข่ายของ สนช. (Growth)

2. ความพึงพอใจ

2.1 โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ เพียงใด

☐ พึงพอใจมาก ☐ พึงพอใจ ☐ เฉยๆ ☐ ไม่พึงพอใจ ☐ ไม่พึงพอใจมาก

2.2 หากจำแนกความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ เพียงใด ท่านคิดว่าแต่ละด้านมีความสำคัญต่อท่านเพียงใด และท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในแต่ละด้านอย่างไร ในคอลัมน์ ระดับความพึงพอใจของท่าน กรุณาวางกลม ล้อมรอบคะแนน 1 ถึง 5 คะแนน หรือ 0 โดยที่

5 = พึงพอใจมาก 1 = ไม่พึงพอใจอย่างมาก (แต่ละข้อ ให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขเดียว) ในคอลัมน์ ระดับความสำคัญต่อท่าน กรุณาวางกลมล้อมรอบคะแนน +5 ถึง -5 คะแนน โดยที่ +5 = สำคัญอย่างยิ่ง 0 = ปานกลาง และ -5 = ไม่สำคัญเลย (แต่ละข้อ ให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขเดียว) ในคอลัมน์ ข้อเสนอแนะ กรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในหัวข้อนั้นๆ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจของท่าน	ระดับความสำคัญต่อท่าน	ข้อเสนอแนะ
ขั้นตอนการดำเนินงาน	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	
เจ้าหน้าที่	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	
สิ่งอำนวยความสะดวก	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	
ประโยชน์ที่ได้รับจากการสนับสนุนของ สนช.	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	

2.3 ท่านคิดว่า จุดเด่น และจุดด้อยในการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจวัฒนธรรมของสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ คืออะไร

จุดเด่น คือ

.....

จุดด้อย คือ

.....

2.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

2.5 กรุณาวางกลมล้อมรอบคะแนน 1-5 เพื่อระบุระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการบริการในหัวข้อต่อไปนี้ แต่หากท่านไม่ได้รับการด้านใด กรุณาทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยม ☒ ไม่ได้ใช้บริการด้านนี้

หัวข้อ	ความพึงพอใจ	ไม่ได้ใช้บริการด้านนี้
ขั้นตอนการดำเนินงาน		
1) ความชัดเจนของข้อมูลในการส่งข้อเสนอโครงการวัฒนธรรม	5 4 3 2 1	☐
2) ความกระชับของขั้นตอนในการเสนอโครงการวัฒนธรรม	5 4 3 2 1	☐
3) ความรวดเร็วในการพิจารณาข้อเสนอโครงการวัฒนธรรม	5 4 3 2 1	☐
4) ความโปร่งใสในการพิจารณาข้อเสนอโครงการวัฒนธรรม	5 4 3 2 1	☐

หัวข้อ	ความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้บริการด้านนี้
5) ความสะดวก รวดเร็วในการติดตามการพิจารณาข้อเสนอโครงการนวัตกรรม	5	4	3	2	1	☐
6) ความรวดเร็วในการทำสัญญา	5	4	3	2	1	☐
7) ประสิทธิภาพในการติดตามการดำเนินงานให้สอดคล้องตามสัญญา	5	4	3	2	1	☐
8) ความสะดวกในการเบิกจ่ายงบประมาณ	5	4	3	2	1	☐
เจ้าหน้าที่						
9) ความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำและเสนอแนะในกระบวนการการพัฒนาข้อเสนอโครงการนวัตกรรม	5	4	3	2	1	☐
10) ความเอาใจใส่ดูแลและกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช.	5	4	3	2	1	☐
11) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อให้บริการ	5	4	3	2	1	☐
สิ่งอำนวยความสะดวก						
12) ความครอบคลุมและเพียงพอของช่องทางในการติดต่อกับ สนช.	5	4	3	2	1	☐
13) ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับ สนช.	5	4	3	2	1	☐
14) ความรวดเร็วในการตอบสนองการติดต่อจาก สนช.	5	4	3	2	1	☐
ประโยชน์ที่ได้รับจากการสนับสนุนของ สนช.						
15) การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวทางธุรกิจนวัตกรรม	5	4	3	2	1	☐
16) การได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุน	5	4	3	2	1	☐
17) การบูรณาการความร่วมมือด้านนวัตกรรมกับภาครัฐ เอกชน สถาบันศึกษา	5	4	3	2	1	☐
18) การประยุกต์ใช้องค์ความรู้เพื่อสร้างธุรกิจนวัตกรรมได้	5	4	3	2	1	☐

2.6 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาสนับสนุนโครงการนวัตกรรมมีความเหมาะสมหรือไม่

☐ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม เพราะเหตุใด (โปรดระบุ).....

☐ ไม่แน่ใจ

2.7 ท่านต้องการให้ สนช. พัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจนวัตกรรมใดเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

3. การบริการใหม่

3.1 ท่านต้องการรับคำปรึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างธุรกิจนวัตกรรมในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เทคโนโลยี

☐ การเงิน การบัญชีและการลงทุน

☐ แนวโน้มธุรกิจนวัตกรรม

☐ การจัดการนวัตกรรม

☐ ทฤษฎีเส้นทางปัญญา

☐ กฎหมายธุรกิจ

☐ การตลาด

☐ มาตรฐานอุตสาหกรรม

- ☐ การค้าระหว่างประเทศ ☐ การออกแบบ
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

3.2 ท่านต้องการรับบริการเพิ่มเติมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติเพื่อสร้างธุรกิจนวัตกรรมในด้านใด (โปรดระบุ)

- ☐ การได้รับองค์ความรู้ด้าน.....
☐ การได้รับเงินทุนสนับสนุนด้าน.....
☐ การได้รับโอกาสขยายผลธุรกิจนวัตกรรมด้าน.....

4. ข้อมูลส่วนบุคคล (สำหรับการวิเคราะห์ประเมินผลข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น)

- 4.1 เพศ: ☐ ชาย ☐ หญิง
- 4.2 อายุ: ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 20 - 29 ปี ☐ อายุ 30 - 39 ปี
☐ อายุ 40 - 49 ปี ☐ อายุ 50 - 59 ปี ☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป
- 4.3 การศึกษาสูงสุด: ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
- 4.4 ลักษณะธุรกิจ: ☐ วิสาหกิจเริ่มต้น ☐ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ☐ องค์กรขนาดใหญ่

ขอขอบคุณอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

 สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก

หมายเลขอ้างอิง# วันที่สอบถาม (DDMMYY) เวลา (HHMM)

เครื่องมือเก็บข้อมูล 2

ขั้นตอนและแนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก

กลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของสัมภาษณ์เจาะลึก คือ การให้ผู้ประกอบการที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช. ในด้านการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. ผู้ประเมินสำรวจและคัดเลือกรายชื่อผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม
2. สนช. ออกจดหมายเชิญและนัดหมายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้การสัมภาษณ์เจาะลึก
3. ผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และกระบวนการสัมภาษณ์เจาะลึกแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กระบวนการ After Action Review (AAR)¹
4. ผู้ประเมินทบทวนการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมให้กับกลุ่มตัวอย่าง
5. ผู้ประเมินให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นตามแนวคำถามโดยที่ผู้ประเมินจะทำหน้าที่ถามคำถามตามแนวคำถาม และสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำอธิบายของคำตอบนั้น
6. ผู้ประเมินสรุปผลการสัมภาษณ์เจาะลึก และเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน
 - ท่านพึงพอใจขั้นตอนดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมหรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบกับอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
2. เจ้าหน้าที่
 - ท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของสนช. หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบกับอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
 - ท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบกับอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
4. ผลประโยชน์

¹ Stauss, Bernd, and Patricia Neuhaus. "The qualitative satisfaction model." *International Journal of Service Industry Management* 8.3 (1997): 236-249.

- ท่านพึงพอใจผลประโยชน์ที่ได้รับจากการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่าน มีข้อเสนอแนะอย่างไร

การประเมินผล

1. ผู้ประเมินจะทำการบันทึก ถอดเสียงโดยสรุป วิเคราะห์ จัดประเภท และนำเสนอข้อมูลเป็นประเด็น
2. ผู้ประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์มหาวิทยาลัย ระดับรองศาสตราจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านการประเมินความพึงพอใจ 1 ท่าน นักบริหารองค์ภาครัฐ ตั้งแต่ระดับซี 10 1 ท่าน และสื่อมวลชนที่มีวุฒิปัญญาเอก 1 ท่าน อ่านวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกมาในแต่ละประเด็น จากนั้น ประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนนเป็นร้อยละ
3. ผู้ประเมินจะนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยและเสนอต่อ สนช.

เครื่องมือเก็บข้อมูล 3

ขั้นตอนและประเด็นการสนทนากลุ่ม

กลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม คือ การให้ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช.

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. ผู้ประเมินสำรวจรายชื่อกลุ่มผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. สนช. ออกจดหมายเชิญและนัดหมายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม
3. ผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และกระบวนการสนทนากลุ่มแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กระบวนการ After Action Review (AAR)²
4. ผู้ประเมินให้ สนช. ทบทวนกิจกรรมการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมให้กับกลุ่มตัวอย่าง
5. ผู้ประเมินให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นตามประเด็นการสนทนา โดยที่ผู้ประเมินจะทำหน้าที่เป็นผู้นำการสนทนา
6. ผู้ประเมินสรุปผลการสนทนากลุ่มและเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

ประเด็นการสนทนากลุ่ม

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน
 - ท่านคาดหวังขั้นตอนการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช. ไว้อย่างไร
 - ขั้นตอนการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร
 - สรุปแล้วท่านพึงพอใจขั้นตอนการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของสนช.หรือไม่ เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
2. เจ้าหน้าที่
 - ท่านคาดหวังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช. ไว้อย่างไร
 - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช. ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
 - สรุปแล้วท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
 - ท่านคาดหวังสิ่งอำนวยความสะดวกในการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมจาก สนช. ไว้อย่างไร
 - สิ่งอำนวยความสะดวกในการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร
 - สรุปแล้วท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

² Stauss, Bernd, and Patricia Neuhaus. "The qualitative satisfaction model." *International Journal of Service Industry Management* 8.3 (1997): 236-249.

4. ผลประโยชน์

- ท่านคาดหวังผลประโยชน์จากการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมจากสนช.ไว้อย่างไร
- ผลประโยชน์จากการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร
- สรุปแล้วท่านพึงพอใจผลประโยชน์จากการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพียงใด
- ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

การประเมินผล

1. ผู้ประเมินจะทำการบันทึก ถอดเสียงโดยสรุป วิเคราะห์ จัดประเภท และนำเสนอข้อมูลเป็นประเด็น
2. ผู้ประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์มหาวิทยาลัย ระดับรองศาสตราจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านการประเมินความพึงพอใจ 1 ท่าน นักบริหารองค์ภาครัฐตั้งแต่ระดับซี 10 1 ท่าน และสื่อมวลชนที่มีวุฒิปริญญาเอก 1 ท่าน อ่านวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกมาในแต่ละประเด็น จากนั้นประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนนเป็นร้อยละ
3. ผู้ประเมินจะนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยและเสนอต่อ สนช.

เครื่องมือเก็บข้อมูล 4

หมายเลขแบบสอบถาม

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

คำชี้แจง

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สนช. มีความประสงค์ประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สนช. ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ สนช. จึงได้มอบหมายให้หน่วยงานอิสระภายนอก **ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย** เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สนช. ในปีนี้ จึงใคร่ขอเวลาท่านสักเล็กน้อย เพื่อตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ

1.1 โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อการอบรมด้านนวัตกรรมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ เพียงใด

☐ พึงพอใจมาก ☐ พึงพอใจ ☐ เฉยๆ ☐ ไม่พึงพอใจ ☐ ไม่พึงพอใจมาก

1.2 หากจำแนกความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ท่านพึงพอใจต่อการอบรมด้านนวัตกรรมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ เพียงใด ท่านคิดว่าแต่ละด้านมีความสำคัญต่อท่านเพียงใด และท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในแต่ละด้านอย่างไร ในคอลัมน์ ระดับความพึงพอใจของท่าน กรุณาวางกลม ล้อมรอบคะแนน 1 ถึง 5 คะแนน โดยที่

5 = พึงพอใจมาก 1 = ไม่พึงพอใจอย่างมาก (แต่ละข้อ ให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขเดียว) ในคอลัมน์ ระดับความสำคัญต่อท่าน กรุณาวางกลม ล้อมรอบคะแนน +5 ถึง -5 คะแนน โดยที่ +5 = สำคัญอย่างยิ่ง 0 = ปานกลาง และ -5 = ไม่สำคัญเลย (แต่ละข้อ ให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขเดียว) ในคอลัมน์ ข้อเสนอแนะ กรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในหัวข้อนั้นๆ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจของท่าน	ระดับความสำคัญต่อท่าน	ข้อเสนอแนะ
ขั้นตอนการดำเนินงาน	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	
เจ้าหน้าที่	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	
สิ่งอำนวยความสะดวก	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	
ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	

1.3 กรุณาวางกลมล้อมรอบคะแนน 1 - 5 เพื่อระบุระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการอบรมด้านนวัตกรรม
ในหัวข้อต่อไปนี้ แต่หากท่านไม่ได้ใช้บริการด้านใด กรุณาทำเครื่องหมายถูก ในช่องสี่เหลี่ยม ☒

หัวข้อ	ความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้ บริการด้านนี้
ขั้นตอนการดำเนินงาน						
1) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการอบรม	5	4	3	2	1	☐
2) ความชัดเจนของขั้นตอนเข้าร่วมการอบรม	5	4	3	2	1	☐
3) ความรวดเร็วและเสถียรของระบบรับสมัครเข้าร่วมการอบรม	5	4	3	2	1	☐
4) ความชัดเจนในการแจ้งยืนยันผลเข้าร่วมการอบรม	5	4	3	2	1	☐
5) ความถูกต้องของข้อมูลในการลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรม	5	4	3	2	1	☐
6) ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะ ได้รับจากการอบรม	5	4	3	2	1	☐
7) ความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการอบรมในภาพรวม	5	4	3	2	1	☐
วิทยากร และเจ้าหน้าที่						
8) ความรู้ และความเชี่ยวชาญของวิทยากร	5	4	3	2	1	☐
9) ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร	5	4	3	2	1	☐
10) การสร้างแรงบันดาลใจด้านนวัตกรรมของวิทยากร	5	4	3	2	1	☐
11) การให้คำแนะนำและเสนอแนะในการสร้างธุรกิจนวัตกรรมของวิทยากร	5	4	3	2	1	☐
12) ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช.	5	4	3	2	1	☐
13) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ สนช.	5	4	3	2	1	☐
14) ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ สนช.	5	4	3	2	1	☐
15) ความเพียงพอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช.	5	4	3	2	1	☐
สิ่งอำนวยความสะดวก						
16) ความเหมาะสมของพื้นที่จัดการอบรมในภาพรวม	5	4	3	2	1	☐
17) ความครบถ้วนของข้อมูลและเอกสารประกอบการอบรม	5	4	3	2	1	☐
18) ความหลากหลายของช่องทางในการเผยแพร่เนื้อหา	5	4	3	2	1	☐
19) ความสะดวกและรวดเร็วของการจัดส่งเอกสารประกอบการอบรม	5	4	3	2	1	☐
ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม						
20) ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการอบรม	5	4	3	2	1	☐
21) ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้	5	4	3	2	1	☐

2. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สนช.

2.1 ท่านรู้จัก สนช. มาก่อนหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคยรู้จักมาก่อน (ข้ามไปยังข้อที่ 2.2)

2.2 ท่านรู้จัก สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ เว็บไซต์ สนช. (www.nia.or.th) | ☐ E-mail | ☐ Facebook NIA |
| ☐ Line@NIA | ☐ Twitter NIA | ☐ Youtube NIA |
| ☐ โทรทัศน์ | ☐ วิทยุ | ☐ หนังสือพิมพ์ |
| ☐ แผ่นพับ (Brochure) | ☐ เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ | ☐ นิตยสาร/วารสาร |

- ☐ แผ่นป้ายโฆษณากลางแจ้ง
☐ อื่นๆ ระบุ

2.3 ท่านรับทราบข่าวสารการจัดการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เว็บไซต์ สนช. (www.nia.or.th) ☐ E-mail ☐ Facebook NIA
☐ Line@NIA ☐ Twitter NIA ☐ Instagram NIA ☐ Youtube NIA
☐ อื่นๆ ระบุ

2.4 ท่านเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้เพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เนื้อหาในการอบรมมีความน่าสนใจ ☐ วิทยากร/ผู้ร่วมเสวนา
☐ อยู่ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

2.4 ก่อนเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้ ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้เพียงใด

- ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ ไม่ทราบเลย

2.5 หลังเข้าร่วมการอบรมแล้ว ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้เพียงใด

- ☐ มากขึ้น ☐ เท่าเดิม ☐ ยังไม่เข้าใจเท่าที่ควร ต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม

3. การบริการใหม่

3.1 ท่านต้องการรับการอบรมในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| ☐ เทคโนโลยี | ☐ ทรัพย์สินทางปัญญา |
| ☐ การเงิน การบัญชีและการลงทุน | ☐ กฎหมายธุรกิจ |
| ☐ แนวโน้มธุรกิจนวัตกรรม | ☐ การตลาด |
| ☐ การจัดการนวัตกรรม | ☐ การขนส่งและโลจิสติกส์ |
| ☐ มาตรฐานอุตสาหกรรม | ☐ การค้าระหว่างประเทศ |
| ☐ การออกแบบ | ☐ เทคโนโลยีเชิงลึก (Deep Tech) |
| ☐ การจัดตั้งธุรกิจบริษัท (Shortcut MBA) | |
| ☐ ความเป็นเลิศทางธุรกิจนวัตกรรม (Mindset) | |
| ☐ อื่นๆ โปรดระบุ | |

3.2 ท่านต้องการรับการอบรมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติในด้านอื่นหรือไม่

- ☐ ไม่ต้องการ ☐ ต้องการ (โปรดระบุด้านที่ต้องการ)

4. ข้อมูลส่วนบุคคล (สำหรับการวิเคราะห์ประเมินผลข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น)

สุดท้ายนี้ขอทราบรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย (สำหรับส่งข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ที่น่าสนใจของ สนช. ในโอกาสต่อไป)

- 4.1 เพศ: ☐ ชาย ☐ หญิง
- 4.2 อายุ: ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 20 - 29 ปี ☐ อายุ 30 - 39 ปี
☐ อายุ 40 - 49 ปี ☐ อายุ 50 - 59 ปี ☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป
- 4.3 การศึกษาสูงสุด: ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4.4 ลักษณะธุรกิจ: ☐ วิสาหกิจเริ่มต้น ☐ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
☐ องค์กรขนาดใหญ่ ☐ ยังไม่ได้ประกอบธุรกิจ

ขอขอบคุณอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

 สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก

หมายเลขอ้างอิง# วันที่สอบถาม (DDMMYY) เวลา (HHMM)

เครื่องมือเก็บข้อมูล 5

ขั้นตอนและแนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก

ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของสัมภาษณ์เจาะลึก คือ การให้ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช. ในด้านการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. ผู้ประเมินสำรวจและคัดเลือกรายชื่อผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม
2. สนช. ออกจดหมายเชิญและนัดหมายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้การสัมภาษณ์เจาะลึก
3. ผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และกระบวนการสัมภาษณ์เจาะลึกแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กระบวนการ After Action Review (AAR) ³
4. ผู้ประเมินทบทวนการได้รับการอบรมด้านนวัตกรรมให้กับกลุ่มตัวอย่าง
5. ผู้ประเมินให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นตามแนวคำถามโดยที่ผู้ประเมินจะทำหน้าที่ถามคำถามตามแนวคำถาม และสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำอธิบายของคำตอบนั้น
6. ผู้ประเมินสรุปผลการสัมภาษณ์เจาะลึก และเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน
 - ท่านพึงพอใจขั้นตอนดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการอบรมด้านนวัตกรรมหรือไม่ เพราะเหตุใด จึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
2. เจ้าหน้าที่
 - ท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการอบรมด้านนวัตกรรมของสนช.หรือไม่ เพราะเหตุใด จึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
 - ท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
4. ผลประโยชน์

³ Stauss, Bernd, and Patricia Neuhaus. "The qualitative satisfaction model." *International Journal of Service Industry Management* 8.3 (1997): 236-249.

- ท่านพึงพอใจผลประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

การประเมินผล

1. ผู้ประเมินจะทำการบันทึก ถอดเสียงโดยสรุป วิเคราะห์ จัดประเภท และนำเสนอข้อมูลเป็นประเด็น
2. ผู้ประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์มหาวิทยาลัย ระดับรองศาสตราจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านการประเมินความพึงพอใจ 1 ท่าน นักบริหารองค์ภาครัฐ ตั้งแต่ระดับซี 10 1 ท่าน และสื่อมวลชนที่มีวุฒิปัญญาเอก 1 ท่าน อ่านวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกมาในแต่ละประเด็น จากนั้นประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนนเป็นร้อยละ
3. ผู้ประเมินจะนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยและเสนอต่อ สนช.

เครื่องมือเก็บข้อมูล 6

ขั้นตอนและประเด็นการสนทนากลุ่ม ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม คือ การให้ผู้แทนผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช.

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. ผู้ประเมินสำรวจรายชื่อผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรมและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. สนช. ออกจดหมายเชิญและนัดหมายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม
3. ผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และกระบวนการสนทนากลุ่มแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กระบวนการ After Action Review (AAR) ⁴
4. ผู้ประเมินให้ สนช. ทบทวนกิจกรรมการอบรมด้านนวัตกรรมให้กับกลุ่มตัวอย่าง
5. ผู้ประเมินให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นตามประเด็นการสนทนา โดยที่ผู้ประเมินจะทำหน้าที่เป็นผู้นำการสนทนา
6. ผู้ประเมินสรุปผลการสนทนากลุ่มและเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

ประเด็นการสนทนากลุ่ม

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน
 - ท่านคาดหวังขั้นตอนดำเนินการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช. ไว้อย่างไร
 - ขั้นตอนดำเนินการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร
 - สรุปแล้วท่านพึงพอใจขั้นตอนดำเนินการอบรมด้านนวัตกรรมของสนช.หรือไม่ เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
2. เจ้าหน้าที่
 - ท่านคาดหวังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช. ไว้อย่างไร
 - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช. ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
 - สรุปแล้วท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
 - ท่านคาดหวังสิ่งอำนวยความสะดวกในการอบรมด้านนวัตกรรม จาก สนช. ไว้อย่างไร
 - สิ่งอำนวยความสะดวกในการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร

⁴ Stauss, Bernd, and Patricia Neuhaus. "The qualitative satisfaction model." *International Journal of Service Industry Management* 8.3 (1997): 236-249.

- สรุปแล้วท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่
เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
4. ผลประโยชน์
- ท่านคาดหวังผลประโยชน์จากการอบรมด้านนวัตกรรมจากสนช.ไว้อย่างไร
 - ผลประโยชน์จากการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร
 - สรุปแล้วท่านพึงพอใจผลประโยชน์จากการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

การประเมินผล

1. ผู้ประเมินจะทำการบันทึก ถอดเสียงโดยสรุป วิเคราะห์ จัดประเภท และนำเสนอข้อมูลเป็น
ประเด็น
2. ผู้ประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์มหาวิทยาลัย ระดับรอง
ศาสตราจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านการประเมินความพึงพอใจ 1 ท่าน นักบริหารองค์ภาครัฐ
ตั้งแต่ระดับซี 10 1 ท่าน และสื่อมวลชนที่มีวุฒิปัญญาเอก 1 ท่าน อ่านวิเคราะห์เนื้อหา
(Content Analysis) ความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกมาในแต่ละประเด็น จากนั้น
ประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนนเป็นร้อยละ
3. ผู้ประเมินจะนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยและเสนอต่อ สนช.

เครื่องมือเก็บข้อมูล 7

หมายเลขแบบสอบถาม

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

คำชี้แจง

สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สนช. มีความประสงค์ประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สนช. ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ สนช. จึงได้มอบหมายให้หน่วยงานอิสระภายนอก ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สนช. ในปีนี้ จึงใคร่ขอเวลาท่านสักเล็กน้อย เพื่อตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ

1.1 โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมจากสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติเพียงใด

☐ พึงพอใจมาก ☐ พึงพอใจ ☐ เฉยๆ ☐ ไม่พึงพอใจ ☐ ไม่พึงพอใจมาก

1.2 หากจำแนกความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ท่านพึงพอใจต่อการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมจากสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ เพียงใด ท่านคิดว่าแต่ละด้านมีความสำคัญต่อท่านเพียงใด และท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในแต่ละด้านอย่างไร ในคอลัมน์ ระดับความพึงพอใจของท่าน กรุณาวงกลม ล้อมรอบคะแนน 1 ถึง 5 คะแนน โดยที่ 5 = พึงพอใจมาก 1 = ไม่พึงพอใจอย่างมาก (แต่ละข้อให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขเดียว) ในคอลัมน์ ระดับความสำคัญต่อท่าน กรุณาวงกลม ล้อมรอบคะแนน +5 ถึง -5 คะแนน โดยที่ +5 = สำคัญอย่างยิ่ง 0 = ปานกลาง และ -5 = ไม่สำคัญเลย (แต่ละข้อให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขเดียว) ในคอลัมน์ ข้อเสนอแนะ กรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในหัวข้อนั้นๆ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจของท่าน	ระดับความสำคัญต่อท่าน	ข้อเสนอแนะ
ขั้นตอนการดำเนินงาน	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	
เจ้าหน้าที่	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	
สิ่งอำนวยความสะดวก	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	
ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการสนับสนุนของ สนช.	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	

1.3 ท่านคิดว่า จุดเด่น และจุดด้อยในการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ คืออะไร
จุดเด่น คือ

จุดด้อย คือ

1.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1.5 กรุณาวงกลมล้อมรอบคะแนน 1-5 เพื่อระบุระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมในหัวข้อต่อไปนี้ แต่หากท่านไม่ได้ใช้บริการด้านใด กรุณาทำเครื่องหมายถูก ในช่องสี่เหลี่ยม ☒

หัวข้อ	ความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้ บริการด้าน นี้
ขั้นตอนการดำเนินงาน						
1) ความชัดเจนของข้อมูลในการสมัครเข้าร่วมกิจกรรม	5	4	3	2	1	☐
2) ความกระชับของขั้นตอนในการสมัครเข้าร่วมกิจกรรม	5	4	3	2	1	☐
3) ความรวดเร็วในการพิจารณาตอบรับเข้าร่วมกิจกรรม	5	4	3	2	1	☐
4) ความต่อเนื่องของการจัดกิจกรรมนี้	5	4	3	2	1	☐
5) ความเหมาะสมของหน่วยงานพันธมิตรที่ร่วมจัดกิจกรรม	5	4	3	2	1	☐
เจ้าหน้าที่						
6) ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ของ สนช.ในการให้บริการ	5	4	3	2	1	☐
7) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือในขั้นตอนต่างๆ	5	4	3	2	1	☐
สิ่งอำนวยความสะดวก						
8) ความครอบคลุมของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับ สนช.	5	4	3	2	1	☐
9) ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับ สนช.	5	4	3	2	1	☐
10) ความรวดเร็วในการตอบสนองการติดต่อจาก สนช.	5	4	3	2	1	☐
ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม						
11) การบรรลุผลสำเร็จของการเข้าร่วมกิจกรรม	5	4	3	2	1	☐
12) ความครอบคลุมของช่องทางการจัดกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาด	5	4	3	2	1	☐
13) ความเหมาะสมของการวางผังสถานที่ในการจัดกิจกรรม	5	4	3	2	1	☐

2. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สนช.

2.1 ท่านรับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมนี้จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เว็บไซต์ สนช. (www.nia.or.th)

☐ Facebook NIA

☐ Instagram NIA

☐ Line กลุ่ม NIA-Market

☐ Line@NIA

☐ Youtube NIA

☐ E-mail

☐ Twitter NIA

☐ อื่นๆ ระบุ

2.2 ท่านเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกิจกรรมครั้งนี้เพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ความน่าสนใจของกิจกรรม ☐ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
☐ การสร้างคู่ค้าทางธุรกิจ ☐ ความเชื่อมั่นใน สนช.
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

3. การบริการใหม่

3.1 ท่านต้องการรับการอบรมในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เทคโนโลยี ☐ การหาแหล่งเงินทุน
☐ ทรัพย์สินทางปัญญา ☐ การเงิน การบัญชีและการลงทุน ☐
 กฎหมายธุรกิจ ☐ แนวโน้มธุรกิจนวัตกรรม
☐ การตลาด ☐ การค้าระหว่างประเทศ
☐ การออกแบบ ☐ การเสนอผลงานนวัตกรรมระดับนานาชาติ ☐

อื่นๆ โปรดระบุ

4. ข้อมูลส่วนบุคคล (สำหรับการวิเคราะห์ประเมินผลข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น)

สุดท้ายนี้ขอทราบรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย (สำหรับส่งข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ที่น่าสนใจของ สนช. ในโอกาสต่อไป)

- 4.1 เพศ: ☐ ชาย ☐ หญิง
 4.2 อายุ: ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 20 – 29 ปี ☐ อายุ 30 – 39 ปี
☐ อายุ 40 – 49 ปี ☐ อายุ 50 – 59 ปี ☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป
 4.3 การศึกษาสูงสุด: ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
 4.4 ลักษณะธุรกิจ: ☐ วิสาหกิจเริ่มต้น ☐ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ☐ องค์กรขนาดใหญ่

ขอขอบคุณอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก

หมายเลขอ้างอิง# วันที่สอบถาม (DDMMYY) เวลา (HHMM).....

เครื่องมือเก็บข้อมูล 8

ขั้นตอนและแนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก

ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์เจาะลึก คือ การให้ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช. ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. ผู้ประเมินสำรวจและคัดเลือกรายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม
2. สนช. ออกจดหมายเชิญและนัดหมายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้การสัมภาษณ์เจาะลึก
3. ผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และกระบวนการสัมภาษณ์เจาะลึกแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กระบวนการ After Action Review (AAR)⁵
4. ผู้ประเมินทบทวนการประเมินด้านนวัตกรรมให้กับกลุ่มตัวอย่าง
5. ผู้ประเมินให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นตามแนวคำถามโดยที่ผู้ประเมินจะทำหน้าที่ถามคำถามตามแนวคำถาม และสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำอธิบายของคำตอบนั้น
6. ผู้ประเมินสรุปผลการสัมภาษณ์เจาะลึก และเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน
 - ท่านพึงพอใจขั้นตอนการได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบกับอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
2. เจ้าหน้าที่
 - ท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบกับอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
 - ท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบกับอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

⁵ Stauss, Bernd, and Patricia Neuhaus. "The qualitative satisfaction model." *International Journal of Service Industry Management* 8.3 (1997): 236-249.

4. ผลประโยชน์

- ท่านพึงพอใจผลประโยชน์จากการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

การประเมินผล

1. ผู้ประเมินจะทำการบันทึก ถอดเสียงโดยสรุป วิเคราะห์ จัดประเภท และนำเสนอข้อมูลเป็นประเด็น
2. ผู้ประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์มหาวิทยาลัย ระดับรองศาสตราจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านการประเมินความพึงพอใจ 1 ท่าน นักบริหารองค์ภาครัฐ ตั้งแต่ระดับซี 10 1 ท่าน และสื่อมวลชนที่มีวุฒิปัญญาเอก 1 ท่าน อ่านวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกมาในแต่ละประเด็น จากนั้นประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนนเป็นร้อยละ
3. ผู้ประเมินจะนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยและเสนอต่อ สนช.

เครื่องมือเก็บข้อมูล 9

ขั้นตอนและประเด็นการสนทนากลุ่ม

ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม คือ การให้ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช.

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. ผู้ประเมินสำรวจรายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. สนช. ออกจดหมายเชิญและนัดหมายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม
3. ผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และกระบวนการสนทนากลุ่มแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กระบวนการ After Action Review (AAR)⁶
4. ผู้ประเมินให้ สนช. ทบทวนกิจกรรมการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม
5. ผู้ประเมินให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นตามประเด็นการสนทนา โดยที่ผู้ประเมินจะทำหน้าที่เป็นผู้นำการสนทนา
6. ผู้ประเมินสรุปผลการสนทนากลุ่มและเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

ประเด็นการสนทนากลุ่ม

1. เป้าหมายในการทำงานร่วมกัน
 - กรุณาอธิบายเป้าหมายของท่านในการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมกับ สนช. ท่านพึงพอใจกับเป้าหมายของ สนช. ที่ตั้งไว้เพียงใด เหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น หากเปรียบเทียบกับในอดีต หรือองค์กรอื่นแล้ว ท่านมีความพึงพอใจกับเป้าหมายของ สนช. ที่ตั้งไว้เพียงใด
 - กรุณาอธิบายบทบาทและหน้าที่ของท่านในการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมกับ สนช. ท่านพึงพอใจกับบทบาทและหน้าที่นั้นเพียงใด เหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น หากเปรียบเทียบกับในอดีต หรือองค์กรอื่นแล้ว ท่านมีความพึงพอใจกับบทบาทและหน้าที่ในปัจจุบันที่ได้รับในการร่วมกิจกรรมการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมเพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
2. ขั้นตอนการดำเนินงาน
 - ท่านคาดหวังขั้นตอนดำเนินกิจกรรมการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของ สนช. ไว้อย่างไร
 - ขั้นตอนดำเนินกิจกรรมการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร

⁶ Stauss, Bernd, and Patricia Neuhaus. "The qualitative satisfaction model." *International Journal of Service Industry Management* 8.3 (1997): 236-249.

- สรุปแล้วท่านพึงพอใจขั้นตอนดำเนินการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมของ สนช.หรือไม่ เพียงใด
- ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
- 3. เจ้าหน้าที่
 - ท่านคาดหวังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมของ สนช.ไว้อย่างไร
 - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมของ สนช.ในปัจจุบัน เป็นอย่างไร
 - สรุปแล้วท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมของ สนช.หรือไม่ เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
- 4. สิ่งอำนวยความสะดวก
 - ท่านคาดหวังสิ่งอำนวยความสะดวกในกิจกรรมการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมจาก สนช.ไว้อย่างไร
 - สิ่งอำนวยความสะดวกในกิจกรรมการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร
 - สรุปแล้วท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในกิจกรรมการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมของ สนช. หรือไม่ เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
- 5. ผลประโยชน์
 - ท่านคาดหวังผลประโยชน์จากกิจกรรมการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมจาก สนช.ไว้อย่างไร
 - ผลประโยชน์จากกิจกรรมการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร
 - สรุปแล้วท่านพึงพอใจผลประโยชน์จากกิจกรรมการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมของ สนช.หรือไม่ เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

การประเมินผล

1. ผู้ประเมินจะทำการบันทึก ถอดเสียงโดยสรุป วิเคราะห์ จัดประเภท และนำเสนอข้อมูลเป็นประเด็น
2. ผู้ประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์มหาวิทยาลัย ระดับรองศาสตราจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านการประเมินความพึงพอใจ 1 ท่าน นักบริหารองค์ภาครัฐ ตั้งแต่ระดับซี 10 1 ท่าน และสื่อมวลชนที่มีวุฒิปัญญาเอก 1 ท่าน อ่านวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกมาในแต่ละประเด็น จากนั้นประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนนเป็นร้อยละ
3. ผู้ประเมินจะนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยและเสนอต่อ สนช.

เครื่องมือเก็บข้อมูล 10

หมายเลขแบบสอบถาม

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ
ผู้ใช้บริการพื้นที่อุทยานวัฒนธรรม

คำชี้แจง

สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สนช. มีความประสงค์ประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สนช. ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ สนช. จึงได้มอบหมายให้หน่วยงานอิสระภายนอก ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สนช. ในปีนี้ จึงใคร่ขอเวลาท่านสักเล็กน้อย เพื่อตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ

1.1 โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อการใช้บริการพื้นที่อุทยานวัฒนธรรมของสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติเพียงใด

☐ พึงพอใจมาก ☐ พึงพอใจ ☐ เฉยๆ ☐ ไม่พึงพอใจ ☐ ไม่พึงพอใจมาก

1.2 หากจำแนกความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ท่านพึงพอใจต่อการใช้บริการพื้นที่อุทยานวัฒนธรรมเพียงใด ท่านคิดว่าแต่ละด้านมีความสำคัญต่อท่านเพียงใด และท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในแต่ละด้านอย่างไรในคอลัมน์ ระดับความพึงพอใจของท่าน กรุณาวางกลม ล้อมรอบคะแนน 1 ถึง 5 คะแนน โดยที่ 5 = พึงพอใจมาก 1 = ไม่พึงพอใจอย่างมาก (แต่ละข้อ ให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขเดียว) ในคอลัมน์ ระดับความสำคัญต่อท่าน กรุณาวางกลม ล้อมรอบคะแนน +5 ถึง -5 คะแนน โดยที่ +5 = สำคัญอย่างยิ่ง 0 = ปานกลาง และ -5 = ไม่สำคัญเลย (แต่ละข้อให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขเดียว) ในคอลัมน์ ข้อเสนอแนะ กรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในหัวข้อนั้นๆ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจของท่าน	ระดับความสำคัญต่อท่าน	ข้อเสนอแนะ
ขั้นตอนการดำเนินงาน	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	
เจ้าหน้าที่	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	
สิ่งอำนวยความสะดวก	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	
ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม	5 4 3 2 1 .	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	

1.3 กรุณาวางกลมล้อมรอบคะแนน 1-5 เพื่อระบุระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการเข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมในหัวข้อต่อไปนี้ แต่หากท่านไม่ได้ใช้บริการด้านใด กรุณาทำเครื่องหมายถูก ในช่องสี่เหลี่ยม ☒

หัวข้อ	ความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้ บริการด้านนี้
ขั้นตอนการดำเนินงาน						
22) ความชัดเจนของขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ	5	4	3	2	1	☐
23) ความรวดเร็วของการให้บริการ	5	4	3	2	1	☐
24) ความชัดเจนของการแนะนำเส้นทางการเดินทาง	5	4	3	2	1	☐
25) ความสะดวกของขั้นตอนในการขอใช้สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wifi	5	4	3	2	1	☐
เจ้าหน้าที่						
26) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช.	5	4	3	2	1	☐
27) ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช.	5	4	3	2	1	☐
28) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ สนช.	5	4	3	2	1	☐
29) ภาพลักษณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ สนช.	5	4	3	2	1	☐
30) ความเพียงพอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช.	5	4	3	2	1	☐
สิ่งอำนวยความสะดวก						
31) ความครอบคลุมของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับ สนช.	5	4	3	2	1	☐
32) ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับ สนช.	5	4	3	2	1	☐
33) ความรวดเร็วในการตอบสนองการติดต่อจาก สนช.	5	4	3	2	1	☐
34) ความเหมาะสมของการใช้พื้นที่ในภาพรวม	5	4	3	2	1	☐
35) ความเหมาะสม เพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1	☐
ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการ						
36) การตอบสนองต่อความคาดหวังของการเข้าใช้บริการ	5	4	3	2	1	☐

2. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สนช.

2.1 ท่านรู้จัก สนช. มาก่อนหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคยรู้จักมาก่อน (ข้ามไปยังข้อที่ 2.2)

2.2 ท่านรู้จัก สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เว็บไซต์ สนช. (www.nia.or.th) ☐ E-mail ☐ Facebook NIA
☐ Line@NIA ☐ Twitter NIA ☐ Instagram NIA ☐ Youtube NIA
☐ โทรทัศน์ ☐ วิทยุ ☐ หนังสือพิมพ์ ☐ นิตยสาร/วารสาร
☐ แผ่นพับ (Brochure) ☐ เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ☐ แผ่นป้ายโฆษณากลางแจ้ง
☐ อื่นๆ ระบุ

3. การบริการใหม่

3.1 ท่านต้องการให้ สนช. จัดทำบริการในรูปแบบใดเพิ่มเติม โปรดระบุ

.....

4. ข้อมูลส่วนบุคคล (สำหรับการวิเคราะห์ประเมินผลข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น)

สุดท้ายนี้ขอทราบรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย (สำหรับส่งข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ที่น่าสนใจของ สนช. ในโอกาสต่อไป)

- 4.1 เพศ: ☐ ชาย ☐ หญิง
- 4.2 อายุ: ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 20 - 29 ปี ☐ อายุ 30 - 39 ปี
☐ อายุ 40 - 49 ปี ☐ อายุ 50 - 59 ปี ☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป
- 4.3 การศึกษาสูงสุด: ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
- 4.4 ลักษณะธุรกิจ: ☐ วิสาหกิจเริ่มต้น ☐ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
☐ องค์กรขนาดใหญ่ ☐ ยังไม่ได้ประกอบธุรกิจ

ขอขอบคุณอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก

หมายเลขอ้างอิง# วันที่สอบถาม (DDMMYY) เวลา (HHMM)

เครื่องมือเก็บข้อมูล 11
ขั้นตอนและแนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก
ผู้เข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์เจาะลึก คือ การให้ผู้เข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช.

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. ผู้ประเมินสำรวจและคัดเลือกรายชื่อผู้เข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม
2. สนช. ออกจดหมายเชิญและนัดหมายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้การสัมภาษณ์เจาะลึก
3. ผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และกระบวนการสัมภาษณ์เจาะลึกแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กระบวนการ After Action Review (AAR)⁷
4. ผู้ประเมินทบทวนการประเมินด้านนวัตกรรมให้กับกลุ่มตัวอย่าง
5. ผู้ประเมินให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นตามแนวคำถามโดยที่ผู้ประเมินจะทำหน้าที่ถามคำถามตามแนวคำถาม และสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำอธิบายของคำตอบนั้น
6. ผู้ประเมินสรุปผลการสัมภาษณ์เจาะลึก และเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน
 - ท่านพึงพอใจขั้นตอนการรับบริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
2. เจ้าหน้าที่
 - ท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
 - ท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

⁷ Stauss, Bernd, and Patricia Neuhaus. "The qualitative satisfaction model." *International Journal of Service Industry Management* 8.3 (1997): 236-249.

4. ผลประโยชน์

- ท่านพึงพอใจผลประโยชน์จากการได้รับบริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรมของ สทช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบกับในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้ว เป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

การประเมินผล

1. ผู้ประเมินจะทำการบันทึก ถอดเสียงโดยสรุป วิเคราะห์ จัดประเภท และนำเสนอข้อมูลเป็น ประเด็น
2. ผู้ประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์มหาวิทยาลัย ระดับรอง ศาสตราจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านการประเมินความพึงพอใจ 1 ท่าน นักบริหารองค์ภาครัฐ ตั้งแต่ระดับซี 10 1 ท่าน และสื่อมวลชนที่มีวุฒิปริญญาเอก 1 ท่าน อ่านวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกมาในแต่ละประเด็น จากนั้น ประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนนเป็นร้อยละ
3. ผู้ประเมินจะนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยและเสนอต่อ สทช.

เครื่องมือเก็บข้อมูล 12

ขั้นตอนและประเด็นการสนทนากลุ่ม
ผู้เข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม คือ การให้ผู้เข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช.

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. ผู้ประเมินสำรวจรายชื่อผู้เข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. สนช. ออกจดหมายเชิญและนัดหมายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม
3. ผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และกระบวนการสนทนากลุ่มแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กระบวนการ After Action Review (AAR)⁸
4. ผู้ประเมินให้ สนช. ทบทวนการเข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม
5. ผู้ประเมินให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นตามประเด็นการสนทนา โดยที่ผู้ประเมินจะทำหน้าที่เป็นผู้นำการสนทนา
6. ผู้ประเมินสรุปผลการสนทนากลุ่มและเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

ประเด็นการสนทนากลุ่ม

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน
 - ท่านคาดหวังขั้นตอนดำเนินการเข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. ไว้อย่างไร
 - ขั้นตอนดำเนินการเข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร
 - สรุปแล้วท่านพึงพอใจขั้นตอนการเข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมของสนช.หรือไม่ เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
2. เจ้าหน้าที่
 - ท่านคาดหวังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. ไว้อย่างไร
 - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
 - สรุปแล้วท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
3. สิ่งอำนวยความสะดวก

⁸ Stauss, Bernd, and Patricia Neuhaus. "The qualitative satisfaction model." *International Journal of Service Industry Management* 8.3 (1997): 236-249.

- ท่านคาดหวังสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมจาก สนช. ไว้ อย่างไร
 - สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร
 - สรุปแล้วท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
4. ผลประโยชน์
- ท่านคาดหวังผลประโยชน์จากการใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมจากสนช.ไว้ อย่างไร
 - ผลประโยชน์จากการใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร
 - สรุปแล้วท่านพึงพอใจผลประโยชน์จากการใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพียงใด
 - ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

การประเมินผล

1. ผู้ประเมินจะทำการบันทึก ถอดเสียงโดยสรุป วิเคราะห์ จัดประเภท และนำเสนอข้อมูลเป็น ประเด็น
2. ผู้ประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์มหาวิทยาลัย ระดับรอง ศาสตราจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านการประเมินความพึงพอใจ 1 ท่าน นักบริหารองค์ภาครัฐ ตั้งแต่ระดับซี 10 1 ท่าน และสื่อมวลชนที่มีวุฒิปัญญาเอก 1 ท่าน อ่านวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกมาในแต่ละประเด็น จากนั้น ประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนนเป็นร้อยละ
3. ผู้ประเมินจะนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยและเสนอต่อ สนช.

ตารางเสริม



ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม

ตารางเสริม 1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	45	71.42
หญิง	18	28.57
รวม	63	100.00
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
อายุ 20 - 29 ปี	17	26.98
อายุ 30 - 39 ปี	10	15.87
อายุ 40 - 49 ปี	36	57.14
อายุ 50 - 59 ปี	0	0.00
อายุ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	63	100.00
การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	36	57.14
ปริญญาโท	11	17.46
ปริญญาเอก	16	25.40
รวม	63	100.00
ลักษณะธุรกิจ		
ยังไม่ประกอบธุรกิจ	0	0.00
วิสาหกิจเริ่มต้น	40	63.49
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	23	36.51
องค์กรขนาดใหญ่	0	0.00
รวม	63	100.00

ตารางเสริม 2 หัวข้อที่ขอรับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจและสังคม

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
โครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจ		
Open Innovation - เศรษฐกิจชีวภาพ	0	0.00
Open Innovation - สาขาเศรษฐกิจการผลิตและการหมุนเวียน	6	18.18
Open Innovation - สาขาเศรษฐกิจบริการและแบ่งปัน	2	6.06
Thematic Innovation - ธุรกิจนวัตกรรมการดูแลสุขภาพ	7	21.21
Thematic Innovation - ธุรกิจนวัตกรรมอาหารออกแบบสำหรับโรค NCDs	5	15.15
Thematic Innovation - ธุรกิจนวัตกรรมสมุนไพรเพื่อกลุ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs)	6	18.18
Thematic Innovation - ธุรกิจนวัตกรรมอุตสาหกรรมป้องกันประเทศเพื่อความมั่นคงและกิจการพลเรือน (dual use)	3	9.09
Thematic Innovation - ธุรกิจนวัตกรรมท่องเที่ยว	2	6.06
Thematic Innovation - ธุรกิจนวัตกรรม Smart Logistic / อุตสาหกรรมการผลิตที่ใช้เทคโนโลยี	2	6.06
รวม	33	100.00
โครงการนวัตกรรมเพื่อสังคม		
Open Innovation - ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	3	10.00
Open Innovation - ด้านความเชื่อมโยงระหว่าง อาหาร น้ำ และพลังงาน	7	23.33
Open Innovation - ด้านภาครัฐและการศึกษา	0	0.00
Open Innovation - ด้านการเงิน การจ้างงาน และสวัสดิการสังคม	3	10.00
Open Innovation - ด้านเกษตรกรรมยั่งยืน	4	13.33
Open Innovation - ด้านความเป็นเมือง	0	0.00
Open Innovation - ด้านสุขภาพ	3	10.00
Open Innovation - ด้านการท่องเที่ยวและวัฒนธรรม	2	6.67
Open Innovation - ด้านการจัดการภัยพิบัติ	0	0.00
Thematic Innovation - หมู่บ้านนวัตกรรมเพื่อสังคม	5	16.67
Thematic Innovation - นวัตกรรมสำหรับเมืองและชุมชน	3	10.00
รวม	30	100.00
การคาดหวังจะได้รับบริการ		
การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวทางธุรกิจนวัตกรรม (Groom)	17	26.98
การได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุน (Grant)	20	31.75
การขยายผลการพัฒนาธุรกิจนวัตกรรมผ่านเครือข่ายของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (Growth)	26	41.27
รวม	63	100.00

ตารางเสริม 3 การได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
	58	92.06
เคย ระบุปีที่ได้รับทุน	5	16.67
ปี2559	1	
ปี2560	2	
ปี2561	2	

ตารางเสริม 4 การได้รับทุนสนับสนุนด้านวัฒนธรรมจากหน่วยงานอื่น

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	57	90.47
เคย	6	9.52
รวม	63	100

ตารางเสริม 5 ร้อยละความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมของสำนักงาน
วัฒนธรรมแห่งชาติ

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจมาก	35	55.55
พึงพอใจ	25	39.68
เฉย ๆ	1	1.59
ไม่พึงพอใจ	0	0.00
ไม่พึงพอใจมาก	2	3.17
รวม	63	100

ตารางเสริม 6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมของสำนักงาน
นวัตกรรมแห่งชาติ จำแนก 4 ด้าน

ประเด็น/ด้าน	มาก	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ที่สุด				ที่สุด			
	ร้อยละ							
	จำนวน (คน)							
ขั้นตอนการดำเนินงาน	71.42	12.70	15.87	-	-	63	4.56	มาก
	45	8	10					
เจ้าหน้าที่	71.42	28.57	-	-	-	63	4.71	มาก
	45	18						
สิ่งอำนวยความสะดวก	42.85	57.14	-	-	-	63	4.43	มาก
	27	36						
ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม	100	-	-	-	-	63	5.00	มาก
	63							
ภาพรวมค่าเฉลี่ย							4.67	มาก

ตารางเสริม 7 ระดับการให้ความสำคัญต่อการให้บริการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมของ
สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จำแนก 4 ด้าน

หัวข้อ	+5	+4	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	-4	-5	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ร้อยละ													
	จำนวน (คน)													
	สำคัญอย่างยิ่ง	ปานกลาง				ไม่สำคัญเลย								
ขั้นตอนการดำเนินงาน	71.42	19.05	-	9.52	-	-	-	-	-	-	-	63	4.52	มาก
เจ้าหน้าที่	45	12		6										
เจ้าหน้าที่	87.30	-	3.17	9.52	-	-	-	-	-	-	-	63	4.65	มาก
	55		2	6										
สิ่งอำนวยความสะดวก	58.73	41.27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	63	4.59	มาก
สะดวก	37	26												
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	63	5.00	มาก
ได้รับ	63													
ภาพรวมค่าเฉลี่ย													4.69	มาก

ตารางเสริม 8 ระดับความพึงพอใจในประเด็นย่อยต่อการบริการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม

หัวข้อ	5	4	3	2	1	ไม่ได้ใช้บริการนี้	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ร้อยละ								
	จำนวน (คน)								
1. ความชัดเจนของข้อมูลในการส่งข้อเสนอโครงการนวัตกรรม	52.38 33	31.75 20	15.87 10	-	-	-	63	4.37	มาก
2. ความกระชับของขั้นตอนในการเสนอโครงการนวัตกรรม	52.38 33	47.62 30	-	-	-	-	63	4.52	มาก
3. ความรวดเร็วในการพิจารณาข้อเสนอโครงการนวัตกรรม	63.49 40	19.05 12	17.46 11	-	-	-	63	4.49	มาก
4. ความโปร่งใสในการพิจารณาข้อเสนอโครงการนวัตกรรม	65.07 41	34.92 22	-	-	-	-	63	4.65	มาก
5. ความสะดวก รวดเร็วในการติดตามการพิจารณาข้อเสนอโครงการนวัตกรรม	65.07 41	34.92 22	-	-	-	-	63	4.65	มาก
6. ความรวดเร็วในการทำสัญญา	71.42 45	28.57 18	-	-	-	-	63	4.71	มาก
7. ประสิทธิภาพในการติดตามการดำเนินงานให้สอดคล้องตามสัญญา	52.38 33	47.62 30	-	-	-	-	63	4.52	มาก
8. ความสะดวกในการเบิกจ่ายงบประมาณ	45.45 25	54.55 38	-	-	-	-	63	4.40	มาก
9. ความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำและเสนอแนะในกระบวนการการพัฒนาข้อเสนอโครงการนวัตกรรม	100 63	-	-	-	-	-	63	5.00	มาก
10. ความเอาใจใส่ดูแลและกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	100 63	-	-	-	-	-	63	5.00	มาก
11. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อให้บริการ	100 63	-	-	-	-	-	63	5.00	มาก
12. ความครอบคลุมและเพียงพอของช่องทางในการติดต่อกับ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	80.95 51	19.05 12	-	-	-	-	63	4.81	มาก
13. ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	80.95 51	19.05 12	-	-	-	-	63	4.81	มาก
14. ความรวดเร็วในการตอบสนองการติดต่อจาก สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	80.95 51	19.05 12	-	-	-	-	63	4.81	มาก
15. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวทางธุรกิจนวัตกรรม	73.33 33	26.67 30	-	-	-	-	63	4.52	มาก
16. การได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุน	84.12 53	15.87 10	-	-	-	-	63	4.84	มาก
17. การบูรณาการความร่วมมือด้านนวัตกรรมกับภาครัฐ เอกชน สถาบันศึกษา	55.55 35	44.44 28	-	-	-	-	63	4.56	มาก
18. การประยุกต์ใช้องค์ความรู้เพื่อสร้างธุรกิจนวัตกรรมได้	52.38 33	47.62 30	-	-	-	-	63	4.52	มาก
ภาพรวมค่าเฉลี่ย								4.68	มาก

ตารางเสริม 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	63	100.00
ไม่เหมาะสม	0	0.00
รวม	63	100.00

ตารางเสริม 10 ประเด็นที่ต้องการรับคำปรึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างธุรกิจนวัตกรรม

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เทคโนโลยี	53	16.06
การเงิน การบัญชี และการลงทุน	17	5.15
แนวโน้มธุรกิจนวัตกรรม	37	11.21
การจัดการนวัตกรรม	47	14.24
การค้าระหว่างประเทศ	20	6.06
ทรัพย์สินทางปัญญา	8	2.42
กฎหมายธุรกิจ	19	5.76
การตลาด	57	17.27
มาตรฐานอุตสาหกรรม	37	11.21
การออกแบบ	35	10.61
รวม	330	100.00

*ตอบได้หลายข้อ

ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม เน้น การพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรม

ตารางเสริม 11 ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	184	40.00
หญิง	276	60.00
รวม	460	100.00
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	164	35.65
อายุ 20 - 29 ปี	202	43.91
อายุ 30 - 39 ปี	66	14.35
อายุ 40 - 49 ปี	23	5.00
อายุ 50 - 59 ปี	3	0.65
อายุ 60 ปีขึ้นไป	2	0.43
รวม	460	100.00
การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	166	36.09
ปริญญาตรี	236	51.30
ปริญญาโท	48	10.43
ปริญญาเอก	10	2.17
รวม	460	100.00
ลักษณะธุรกิจ		
ยังไม่ประกอบธุรกิจ	308	66.96
วิสาหกิจเริ่มต้น	79	17.17
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	69	15.00
องค์กรขนาดใหญ่	4	0.87
รวม	460	100.00

ตารางเสริม 12 ร้อยละความพึงพอใจต่อการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจมาก	244	53.04
พึงพอใจ	186	40.43
เฉย ๆ	28	6.09
ไม่พึงพอใจ	0	0.00
ไม่พึงพอใจมาก	2	0.43
รวม	460	100

ตารางเสริม 13 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จำแนก 4 ด้าน

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ร้อยละ							
	จำนวน (คน)							
ขั้นตอนการดำเนินงาน	36.30	52.39	10.65	0.65	0.00	460	4.24	มาก
เจ้าหน้าที่	167	241	49	3	0			
เจ้าหน้าที่	59.57	31.74	8.26	0.43	0.00	460	4.50	มาก
	274	146	38	2	0			
สิ่งอำนวยความสะดวก	51.30	35.22	10.00	3.26	0.22	460	4.34	มาก
สวัสดิการ	236	162	46	15	1			
ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม	64.57	23.70	10.65	0.87	0.22	460	4.50	มาก
	297	109	49	4	1			
ภาพรวมค่าเฉลี่ย							4.39	มาก

ตารางเสริม 14 ระดับการให้ความสำคัญต่อการให้บริการการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรมของ
สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จำแนก 4 ด้าน

หัวข้อ	+5	+4	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	-4	-5	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ร้อยละ													
	จำนวน (คน)													
	สำคัญอย่างยิ่ง	ปานกลาง				ไม่สำคัญเลย								
ขั้นตอนการดำเนินงาน	40.43	43.04	12.61	3.48	-	0.43	-	-	-	-	-	460	4.19	พอใจ
เจ้าหน้าที่	186	198	58	16		2								
เจ้าหน้าที่	54.13	31.74	10.22	1.96	1.52	0.43	-	-	-	-	-	460	4.34	มาก
	249	146	47	9	7	2								
สิ่งอำนวยความสะดวก	46.96	41.74	4.78	5.22	1.30	-	-	-	-	-	-	460	4.28	มาก
ความสะอาด	216	192	22	24	6									
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	66.30	26.74	4.57	2.39	-	-	-	-	-	-	-	100	4.57	มาก
	305	123	21	11										
ภาพรวมค่าเฉลี่ย													4.29	มาก

ตารางเสริม 15 ระดับความพึงพอใจในประเด็นย่อยต่อการบริการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรม

หัวข้อ	5	4	3	2	1	ไม่ได้ใช้บริการนี้	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ความชัดเจนของขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ	26.96 124	55.65 256	15.00 69	2.39 11	-	-	460	4.07	พอใจ
2. ความรวดเร็วของการให้บริการ	44.78 206	32.61 150	19.78 91	2.17 10	1.96 3	-	460	4.19	พอใจ
3. ความชัดเจนของการแนะนำเส้นทางการเดินทาง	36.74 169	39.57 182	21.74 100	1.96 9	-	-	460	4.12	พอใจ
4. ความสะดวกของขั้นตอนในการขอใช้สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wifi	36.30 167	42.83 197	18.26 84	2.61 12	-	-	460	4.13	พอใจ
5. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	40.65 187	40.87 188	17.17 79	1.30 6	-	-	460	4.21	มาก
6. ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	43.04 198	35.00 161	21.09 97	0.87 4	-	-	460	4.20	มาก
7. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	44.78 206	43.04 198	10.22 47	1.96 9	-	-	460	4.31	มาก
8. ภาพลักษณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	57.61 265	29.78 137	10.43 48	2.17 10	-	-	460	4.43	มาก
9. ความเพียงพอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	55.22 254	31.52 145	10.43 48	2.83 13	-	-	460	4.39	มาก
10. ความครอบคลุมของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	48.04 221	37.83 174	12.39 57	1.74 8	-	-	460	4.32	มาก
11. ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	44.78 206	39.13 180	13.91 64	2.17 10	-	-	460	4.27	มาก
12. ความรวดเร็วในการตอบสนองการติดต่อจาก สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	50.65 233	31.52 145	13.91 64	3.91 18	-	-	460	4.29	มาก
13. ความเหมาะสมของการใช้พื้นที่ในภาพรวม	47.39 218	39.13 180	10.65 49	2.39 11	0.43 2	-	460	4.31	มาก
14. ภาพลักษณ์ขอเจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	58.04 267	26.96 124	11.30 52	3.70 17	-	-	460	4.39	มาก
15. ความเพียงพอในการให้บริการขอเจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	50.22 231	32.83 151	13.70 63	2.83 13	0.43 2	-	460	4.30	มาก
16. ความเหมาะสมของพื้นที่จัดการอบรมในภาพรวม	29.35 135	51.09 235	14.57 67	5.00 23	-	-	460	4.05	พอใจ
17. ความครบถ้วนของข้อมูลและเอกสารประกอบการอบรม	46.52 214	35.87 165	15.43 71	2.17 10	-	-	460	4.27	มาก
18. ความหลากหลายของช่องทางในการเผยแพร่เนื้อหา	38.04 175	41.09 189	18.04 83	2.83 13	-	-	460	4.14	พอใจ
19. ความสะดวกและรวดเร็วของการจัดส่งเอกสารประกอบการอบรม	40.43 186	40.22 185	15.87 73	2.17 10	1.30 6	-	460	4.16	พอใจ
20. ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการอบรม	55.00 253	32.39 149	9.57 44	2.61 12	0.43 2	-	460	4.39	มาก
21. ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้	50.65 233	38.04 175	9.78 45	1.52 7	-	-	460	4.38	มาก
ภาพรวมค่าเฉลี่ย								4.25	มาก

ตารางเสริม 16 การรู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	295	64.13
ไม่เคยรู้จักมาก่อน	165	35.87
รวม	460	100.00

ตารางเสริม 17 ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างเข้าถึง/รู้จัก สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (www.nia.or.th)	168	21.68
E-mail	77	9.94
Facebook NIA	178	22.97
Line@NIA	19	2.45
Twitter NIA	26	3.35
Instagram NIA	3	0.39
Youtube NIA	17	2.19
โทรทัศน์	31	4.00
วิทยุ	15	1.94
หนังสือพิมพ์	15	1.94
นิตยสาร/วารสาร	30	3.87
แผ่นพับ (Brochure)	33	4.6
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	130	16.77
แผ่นป้ายโฆษณากลางแจ้ง	3	0.39
อื่นๆ (โปรดระบุ)		
ครู/อาจารย์ แนะนำ	9	1.16
สถาบัน แนะนำ	8	1.03
เคยเข้าร่วมการอบรม	13	1.68
รวม	775	100.00

*ตอบได้หลายข้อ

ตารางเสริม 18 ระดับการได้รับทราบข่าวสารการจัดอบรมด้านนวัตกรรม

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (www.nia.or.th)	204	35.66
E-mail	102	17.83
Facebook NIA	159	27.80
Line@NIA	25	4.37
Twitter NIA	12	2.10
Instagram NIA	2	0.35
Youtube NIA	12	2.10
อื่นๆ (โปรดระบุ)		
อาจารย์และสถาบัน	48	8.39
อุทยานวิทยาศาสตร์	4	0.70
แชร์จากหน้าเฟซบุ๊ก	4	0.70
รวม	572	100.00

*ตอบได้หลายข้อ

ตารางเสริม 19 เหตุผลที่เข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เนื้อหาในการอบรมมีความน่าสนใจ	349	45.74
วิทยากร/ผู้ร่วมเสวนา	158	20.71
อยู่ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง	199	26.08
อื่นๆ (โปรดระบุ)	28	3.67
ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนและอาจารย์	11	1.44
นำไปใช้ในธุรกิจของตัวเอง	2	0.26
หาความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติม	16	2.10
รวม	763	100.00

*ตอบได้หลายข้อ

ตารางเสริม 20 ความรู้ความเข้าใจก่อนเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมในครั้งนี้

ระดับความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
มาก	51	11.09
ปานกลาง	220	47.83
น้อย	162	35.22
ไม่ทราบเลย	27	5.87
รวม	460	100.00

ตารางเสริม 21 ความรู้ความเข้าใจหลังเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมในครั้งนี้

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
มากขึ้น	434	94.35
เท่าเดิม	16	3.48
ยังไม่เข้าใจเท่าที่ควร	10	2.17
ต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม		
รวม	460	100.00

ตารางเสริม 22 ประเด็นที่ต้องการรับคำปรึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างธุรกิจนวัตกรรม

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เทคโนโลยี	275	11.61
การเงิน การบัญชีและการลงทุน	207	8.74
แนวโน้มธุรกิจนวัตกรรม	250	10.56
การจัดการนวัตกรรม	199	8.40
มาตรฐานอุตสาหกรรม	173	7.31
การออกแบบ	203	8.57
การจัดตั้งธุรกิจบริษัท (Shortcut MBA)	163	6.88
การค้าระหว่างประเทศ	133	5.62
กฎหมายธุรกิจ	127	5.36
การขนส่งและโลจิสติกส์	256	10.81
ทรัพย์สินทางปัญญา	140	5.91
เทคโนโลยีเชิงลึก (Deep Tech)	127	5.36
ความเป็นเลิศทางธุรกิจนวัตกรรม (Mindset)	111	4.69
อื่นๆ (โปรดระบุ)		
Social enterprise	1	0.04
การสร้างแรงบันดาลใจและวิสัยทัศน์	3	0.13
รวม	2,368	100.00

*ตอบได้หลายข้อ

ตารางเสริม 23 ความต้องการรับการอบรมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติในด้านอื่น

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	187	40.65
ไม่ต้องการ	273	59.35
หัวข้อที่ต้องการเข้ารับการอบรม		
วิธียื่นขอทุนจากแหล่งอื่นๆ	1	4.35
ความยั่งยืนของธุรกิจ	1	4.35
การสร้างแรงบันดาลใจและวิสัยทัศน์	1	4.35
ทุกด้านที่เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ	1	4.35
Start business	2	8.70
Social enterprise	1	4.35
แนวทางการศึกษาที่สามารถเป็นนวัตกรรมได้	1	4.35
สาขาที่เกี่ยวข้องที่ต้องศึกษาต่อ	1	4.35
ด้านทุนต่างๆ	1	4.35
การวิจัยในต่างประเทศ	1	4.35
แนวโน้มธุรกิจนวัตกรรม	1	4.35
ต้องการตั้งธุรกิจ บริษัท	1	4.35
การสร้างทัศนคติ	1	4.35
การpitching	1	4.35
การออกแบบ	1	4.35
การเกษตร	2	8.70
การวางแผนที่ชัดเจน	1	4.35
ความเป็นนวัตกรรม การสร้างแรงบันดาลใจ	1	4.35
การทำการตลาดระหว่างประเทศ	1	4.35
การขับเคลื่อนนวัตกรรมและเทคโนโลยี	1	4.35
นวัตกรรมด้านการท่องเที่ยว	1	4.35

*ตอบได้หลายข้อ

ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

ตารางเสริม 24 ตารางแสดงข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	58	58.00
หญิง	42	42.00
รวม	100	
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	15	15.00
อายุ 20 - 29 ปี	49	49.00
อายุ 30 - 39 ปี	29	29.00
อายุ 40 - 49 ปี	7	7.00
อายุ 50 - 59 ปี	0	0.00
อายุ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	100	
การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	17.00
ปริญญาตรี	57	57.00
ปริญญาโท	24	24.00
ปริญญาเอก	2	2.00
รวม	100	
ลักษณะธุรกิจ		
วิสาหกิจเริ่มต้น	83	83.00
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	16	16.00
องค์กรขนาดใหญ่	1	1.00
รวม	100	

ตารางเสริม 25 ร้อยละความพึงพอใจภาพรวมต่อการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมการ

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจมาก	24	24.00
พึงพอใจ	65	65.00
เฉย ๆ	11	11.00
ไม่พึงพอใจ	0	0.00
ไม่พึงพอใจมาก	0	0.00
รวม	100	100

ตารางเสริม 26 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมการของสำนักงาน
นวัตกรรมแห่งชาติ จำแนก 4 ด้าน

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ร้อยละ จำนวน (คน)								
ขั้นตอนการดำเนินงาน	15.00% 15	67.00% 67	17.00% 17	1.00% 1	0.00% 0	100	3.96	พอใจ
เจ้าหน้าที่	32.00% 32	51.00% 51	15.00% 15	2.00% 2	0.00% 0	100	4.13	พอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก	31.00% 31	45.00% 45	19.00% 19	4.00% 4	1.00% 1	100	4.01	พอใจ
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	34.00% 34	53.00% 53	11.00% 11	2.00% 2	0.00% 0	100	4.19	พอใจ
ภาพรวมค่าเฉลี่ย							4.07	พอใจ

ตารางเสริม 27 ระดับการให้ความสำคัญต่อการให้บริการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของ
สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จำแนก 4 ด้าน

หัวข้อ	+5	+4	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	-4	-5	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ร้อยละ จำนวน (คน)														
สำคัญอย่างยิ่ง				ปานกลาง				ไม่สำคัญเลย						
ขั้นตอนการดำเนินงาน	30.00%	40.00%	23.00%	3.00%	1.00%	3.00%	-	-	-	-	-	100	3.86	พอใจ
เจ้าหน้าที่	30	40	23	3	1	3								
เจ้าหน้าที่	32.00%	36.00%	23.00%	5.00%	1.00%	3.00%	-	-	-	-	-	100	3.84	พอใจ
	32	36	23	5	1	3								
สิ่งอำนวยความสะดวก	28.00%	42.00%	23.00%	4.00%	2.00%	1.00%	-	-	-	-	-	100	3.87	พอใจ
สะดวก	28	42	23	4	2	1								
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	36.00%	48.00%	11.00%	3.00%	1.00%	1.00%	-	-	-	-	-	100	4.12	พอใจ
	36	48	11	3	1	1								
ภาพรวมค่าเฉลี่ย													3.91	พอใจ

ตารางเสริม 28 ระดับความพึงพอใจในประเด็นย่อยต่อการบริการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

หัวข้อ	5	4	3	2	1	ไม่ได้ใช้ บริการนี้	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ร้อยละ								
	จำนวน (คน)								
1.ความชัดเจนของขั้นตอน ในการเข้าใช้บริการ	25.00% 25	48.00% 48	20.00% 20	2.00% 2	1.00% 1	4.00% 4	100	3.82	พอใจ
2.ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	31.00% 31	41.00% 41	22.00% 22	1.00% 1	1.00% 1	4.00% 4	100	3.88	พอใจ
3.ความชัดเจนของการ แนะนำเส้นทางเดินทาง	32.00% 32	47.00% 47	13.00% 13	3.00% 3	1.00% 1	4.00% 4	100	3.94	พอใจ
4.ความสะดวกของขั้นตอน ในการขอใช้สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wifi	31.00% 31	47.00% 47	18.00% 18	1.00% 1	-	3.00% 3	100	3.99	พอใจ
5.ความรวดเร็วในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช.	33.00% 33	48.00% 48	16.00% 16	-	-	3.00% 3	100	4.05	พอใจ
6.ความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช.	37.00% 37	44.00% 44	13.00% 13	3.00% 3	-	3.00% 3	100	4.06	พอใจ
7.การอำนวยความสะดวก ของเจ้าหน้าที่ สนช.	38.00% 38	39.00% 39	19.00% 19	1.00% 1	-	3.00% 3	100	4.05	พอใจ
8.ภาพลักษณ์โดยรวมของ เจ้าหน้าที่ สนช.	23.00% 23	47.00% 47	17.00% 17	4.00% 4	-	9.00% 9	100	3.62	พอใจ
9.ความเพียงพอในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนช.	21.00% 21	49.00% 49	17.00% 17	3.00% 3	-	10.00% 10	100	3.58	พอใจ
10.ความครอบคลุมของ ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร กับ สนช.	26.00% 26	48.00% 48	15.00% 15	1.00% 1	-	10.00% 10	100	3.69	พอใจ
11.ความสะดวกและรวดเร็ว ในการติดต่อกับ สนช.	27.00% 27	52.00% 52	17.00% 17	2.00% 2	-	2.00% 2	100	3.98	พอใจ
12.ความรวดเร็วในการ ตอบสนองการติดต่อจาก สนช.	26.00% 26	45.00% 45	23.00% 23	5.00% 5	-	1.00% 1	100	3.89	พอใจ
13. ความเหมาะสมของ การใช้พื้นที่ในภาพรวม	32.00% 32	36.00% 36	22.00% 22	5.00% 5	3.00% 3	2.00% 2	100	3.83	พอใจ
ค่าเฉลี่ยภาพรวม								3.59	พอใจ

ตารางเสริม 29 ช่องทางการรับข่าวสารการจัดกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรม

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (www.nia.or.th)	57	37.50
Line กลุ่ม NIA-Market	16	10.53
E-mail	10	6.58
Facebook NIA	54	35.53
line @NIA	3	1.97
Twitter NIA	2	1.32
Instagram NIA	3	1.97
Youtube NIA	4	2.63
อื่นๆ (โปรดระบุ)		
เข้าร่วมจัดการแสดงผลงาน	1	0.66
ป้ายโฆษณา	1	0.66
BTS	1	0.66
รวม	152	100.00

ตารางเสริม 30 เหตุผลการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนัดกรรมครั้งนี้

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ความน่าสนใจของกิจกรรม	69	32.55
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	63	29.72
การสร้างคุณค่าทางธุรกิจ	49	23.11
ความเชื่อมั่นใน สนช.	30	14.15
อื่นๆ (โปรดระบุ)		
เข้าร่วมจัดการแสดงผลงาน	1	0.47
รวม	212	100.00
ความน่าสนใจของกิจกรรม	69	32.55

ตารางเสริม 31 เรื่องที่ต้องการรับการอบรม

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เทคโนโลยี	64	16.71
การหาแหล่งเงินทุน	39	10.18
ทรัพย์สินทางปัญญา	34	8.88
การเงิน การบัญชีและการลงทุน	28	7.31
กฎหมายธุรกิจ	35	9.14
แนวโน้มธุรกิจนวัตกรรม	34	8.88
การตลาด	55	14.36
การค้าระหว่างประเทศ	38	9.92
การออกแบบ	37	9.66
การเสนอผลงานนวัตกรรมระดับนานาชาติ	19	4.96
รวม	383	100.00

*ตอบได้หลายข้อ

ผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม

ตารางเสริม 32 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	98	54.44
หญิง	82	45.56
รวม	180	100.00
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	39	21.67
อายุ 20 - 29 ปี	88	48.89
อายุ 30 - 39 ปี	32	17.78
อายุ 40 - 49 ปี	16	8.89
อายุ 50 - 59 ปี	5	2.78
อายุ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	180	100.00
การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	27.78
ปริญญาตรี	103	57.22
ปริญญาโท	19	10.56
ปริญญาเอก	8	4.44
รวม	180	100.00
ลักษณะธุรกิจ		
วิสาหกิจเริ่มต้น	47	26.11
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	12	6.67
องค์กรขนาดใหญ่	25	13.89
ยังไม่ได้ประกอบธุรกิจ	96	53.33
รวม	180	100.00

ตารางเสริม 33 ร้อยละความพึงพอใจต่อเข้าใช้บริการพื้นที่อุทยานวัฒนธรรมของสำนักงานวัฒนธรรม
แห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจมาก	41	22.78
พึงพอใจ	110	61.11
เฉย ๆ	22	12.22
ไม่พึงพอใจ	6	3.33
ไม่พึงพอใจมาก	1	0.56
รวม	180	100

ตารางเสริม 34 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการพื้นที่อุทยานวัฒนธรรมของสำนักงานวัฒนธรรม
แห่งชาติ จำแนก 4 ด้าน

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ขั้นตอนการดำเนินงาน	23.89% 43	45.00% 81	26.67% 48	3.33% 6	1.11% 2	180	3.87	พอใจ
เจ้าหน้าที่	23.33% 42	47.78% 86	25.00% 45	3.33% 6	0.56% 1	180	3.90	พอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก	26.67% 48	41.67% 75	28.33% 51	1.11% 2	2.22% 4	180	3.89	พอใจ
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	30.56% 55	41.67% 75	22.22% 40	4.44% 8	1.11% 2	180	3.96	พอใจ
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ							3.91	พอใจ

ตารางเสริม 35 ระดับการให้ความสำคัญต่อการให้บริการพื้นที่อุทยานวัฒนธรรมของสำนักงาน
วัฒนธรรมแห่งชาติ จำแนก 4 ด้าน

หัวข้อ	+5	+4	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	-4	-5	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ร้อยละ จำนวน (คน)														
สำคัญอย่างยิ่ง						ปานกลาง	ไม่สำคัญเลย							
ขั้นตอนการดำเนินงาน	16.11	43.89	28.89	4.44	2.78	3.89	-	-	-	-	-	180	3.54	พอใจ
เจ้าหน้าที่	29	79	52	8	5	7								
เจ้าหน้าที่	15.00	44.44	26.67	5.00	4.44	4.44	-	-	-	-	-	180	3.47	พอใจ
	27	80	48	9	8	8								
สิ่งอำนวยความสะดวก	27.78	35.56	22.78	6.67	2.78	3.89	0.56	-	-	-	-	180	3.65	พอใจ
สะดวก	50	64	41	12	5	7	1							
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	35.56	37.78	17.78	2.78	2.22	3.33	-	-	0.56	-	-	180	3.88	พอใจ
	64	68	32	5	4	6		1						
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ													3.64	พอใจ

ตารางเสริม 36 ระดับความพึงพอใจในประเด็นย่อยต่อการใช้บริการพื้นที่อุทยานนวัตกรรม

ประเด็น	5	4	3	2	1	ไม่ได้ใช้ บริการนี้	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ร้อยละ จำนวน (คน)								
1. ความชัดเจนของขั้นตอนในการ เข้าใช้บริการ	17.22 31	45.56 82	26.67 48	2.22 4	2.22 4	6.11 11	180	3.55	พอใจ
2. ความรวดเร็วของการให้บริการ	15.56 28	45.56 82	30.00 54	2.78 5	1.11 2	5.00 9	180	3.57	พอใจ
3. ความชัดเจนของการแนะนำ เส้นทางการเดินทาง	17.22 31	45.00 81	21.67 39	7.78 14	3.33 6	5.00 9	180	3.50	พอใจ
4. ความสะดวกของขั้นตอนในการ ขอใช้สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wifi	10.56 19	36.67 66	25.56 46	10.56 19	8.89 16	7.78 14	180	3.06	พอใจ
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน นวัตกรรมแห่งชาติ	19.44 35	48.33 87	22.22 40	4.44 8	1.11 2	4.44 8	180	3.67	พอใจ
6. ความเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	18.33 33	49.44 89	23.33 42	4.44 8	0.56 1	3.89 7	180	3.69	พอใจ
7. การอำนวยความสะดวกของ เจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรม แห่งชาติ	18.89 34	48.89 88	20.56 37	6.67 12	1.11 2	3.89 7	180	3.66	พอใจ
8. ภาพลักษณ์โดยรวม ของ เจ้าหน้าที่ สำนักงานนวัตกรรม แห่งชาติ	24.44 44	46.11 83	21.11 38	5.00 9	0.00 0	3.33 6	180	3.80	พอใจ
9. ความเพียงพอในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน นวัตกรรมแห่งชาติ	25.00 45	43.89 79	21.11 38	5.00 9	1.11 2	3.89 7	180	3.75	พอใจ
10. ความครอบคลุมของช่องทางใน การติดต่อสื่อสารกับ สำนักงาน นวัตกรรมแห่งชาติ	12.22 22	47.78 86	28.89 52	4.44 8	1.67 3	5.00 9	180	3.49	พอใจ
11. ความสะดวกและรวดเร็วในการ ติดต่อกับ สำนักงานนวัตกรรม แห่งชาติ	18.33 33	45.00 81	26.67 48	4.44 8	0.56 1	5.00 9	180	3.61	พอใจ
12. ความรวดเร็วในการตอบสนอง การติดต่อจาก สำนักงาน นวัตกรรมแห่งชาติ	17.22 31	42.22 76	31.67 57	2.78 5	0.56 1	5.56 10	180	3.56	พอใจ
13. ความเหมาะสมของการใช้พื้นที่ ในภาพรวม	23.33 42	38.33 69	24.44 44	6.11 11	4.44 8	3.33 6	180	3.60	พอใจ
14. ความเหมาะสม เพียงพอของ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	22.78 41	41.11 74	24.44 44	5.00 11	2.78 5	3.89 7	180	3.64	พอใจ
15. การตอบสนองต่อ ความ คาดหวังของการเข้าใช้บริการ	24.44 44	42.22 76	25.00 45	4.44 8	1.11 2	2.78 5	180	3.76	พอใจ
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ								3.59	พอใจ

ตารางเสริม 37 การรู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	57	31.66
ไม่เคยรู้จักมาก่อน	123	68.33
รวม	180	100.00

ตารางเสริม 38 ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างรู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (www.nia.or.th)	99	25.45
E-mail	17	4.37
Facebook NIA	69	17.74
Line@NIA	12	3.08
Twitter NIA	11	2.83
Instagram NIA	6	1.54
Youtube NIA	16	4.11
โทรทัศน์	35	9.00
วิทยุ	7	1.80
หนังสือพิมพ์	15	3.86
นิตยสาร/วารสาร	13	3.34
แผ่นพับ (Brochure)	7	1.80
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	38	9.77
แผ่นป้ายโฆษณากลางแจ้ง	17	4.37
อื่นๆ (โปรดระบุ)	0	0.00
รวม	389	100.00