(ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

โดย
ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทสรุปผู้บริหาร

1. ความเป็นมาและระเบียบวิธีการประเมิน

ตามที่สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ลงนามคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยในตัวชี้วัดบังคับองค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงาน งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ หัวข้อที่ 1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ กำหนดให้สำนักงานฯ ต้องจัดหาหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกเป็นผู้สำรวจและดำเนินการเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานฯ

สนช. มีมติเห็นชอบในการประชุมครั้งที่ 3/2561 เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2561 ในกรอบการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ สนช. ประจำปี 2560 และแบบสอบถามความพึงพอใจของ “ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ซึ่งกำหนดให้ประเมินการบริการของ 4 ยุทธศาสตร์ที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้รับบริการภายนอกหน่วยงาน ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย 6 กลุ่ม มีการเก็บข้อมูลด้วยการทอดแบบสอบถาม 400 ชุด สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนมาก และสัมภาษณ์เชิงลึก 70 คน และการสนทนากลุ่ม 70 คน สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนน้อยและสามารถให้ความเห็นต่อการปรับปรุงการให้บริการได้ ทำการเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 1 เมษายน 2561 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2561

ความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ถูกแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลประโยชน์ที่ได้รับ

2. ผลการประเมิน

ผลการสำรวจพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2561 พบว่าได้คะแนนร้อยละ **85.26** ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ของ กพร. ที่ตั้งเกณฑ์ไว้ที่ 80.00 จำแนกความพึงพอใจตามกลุ่มผู้รับบริการ ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล	ระดับความพึงพอใจ
1.การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม	**4.2797**	**85.59**	**ผ่าน**	**พึงพอใจมาก**
ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม	4.2797	85.59	ผ่าน	พึงพอใจมาก
2.การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม	**4.1061**	**82.12**	**ผ่าน**	**พึงพอใจ**
ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม	4.2122	84.24	ผ่าน	พึงพอใจมาก
ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม	4.0000	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
3. การสร้างเครือข่ายนวัตกรรม	**4.6665**	**93.34**	**ผ่าน**	**พึงพอใจมาก**
ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร	4.3333	86.67	ผ่าน	พึงพอใจมาก
ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม	5.0000	100.00	ผ่าน	พึงพอใจมาก
4.การส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม	**4.0000**	**80.00**	**ผ่าน**	**พึงพอใจ**
ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม	4.0000	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
เฉลี่ยทุกยุทธศาสตร์	**4.2631**	**85.26**	**ผ่าน**	**พึงพอใจมาก**

ข้อเสนอแนะ

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติฯ ควรพัฒนาการบริการแต่ละยุทธศาสตร์ โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

<u>การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม</u>

1. ควรชี้แจงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้อย่างชัดเจน
2. ควรจัดประชุมก่อนการรับทุน
3. ควรแจ้งสถานะของการแจ้งขอรับทุนอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

<u>การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม</u>

กลุ่มเป้าหมาย : ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม

1. ควรชี้แจงขั้นตอนการประเมิน เช่น ระยะเวลา ตัวชี้วัดต่าง ๆ
2. ควรกำหนดกรอบระยะเวลาที่กระชับให้ชัดเจน
3. ควรเพิ่มผู้เชี่ยวชาญให้ครอบคลุมในแต่ละด้าน
4. ควรแจ้งผลการประเมินให้เห็นภาพชัดเจนทั้งจุดเด่นและจุดด้อย

กลุ่มเป้าหมาย : ผู้แทนผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

1. ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่เข้าใจรูปแบบนวัตกรรมของผู้ได้รับการอบรม
2. ควรจัดหาผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาในแต่ละชนิดนวัตกรรม
3. ควรกระชับเนื้อหาและตรงต่อเวลา ระยะเวลาการอบรมไม่ควรนานติดต่อกันหลายวัน
4. ควรแบ่งจัดการอบรมหรือควรจัดในวันหยุด
5. ควรเพิ่มกระบวนการพี่เลี้ยง หรือ ผู้มีประสบการณ์รุ่นพี่ เข้ามาให้ข้อมูลหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์

<u>การสร้างเครือข่ายนวัตกรรม</u>

กลุ่มเป้าหมาย : ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร

1. ควรเพิ่มเครือข่ายที่เป็นหน่วยงานราชการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. ควรเพิ่มหรือปรับนวัตกรรมให้ครอบคลุมธุรกิจด้านบริการและด้านธุรกิจอื่น ๆ ให้มากขึ้น
3. ควรจัดกิจกรรมพบปะกันเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์หลังจากจบกิจกรรม เพื่อต่อยอดแนวคิด สร้างแนวคิดให้เกิดความสำเร็จ

กลุ่มเป้าหมาย : ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม

1. ควรออกแบบขั้นตอนการยื่นเอกสารขอใช้พื้นที่ให้ชัดเจนเข้าใจง่าย ลดการใช้เอกสาร
2. ควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้มีผู้เข้ามาขอใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมเพิ่มขึ้น
3. ควรแจ้งเตือนการหมดอายุการใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรม และแจ้งสัญญาเวลาการเข้า และหมดสัญญาการขอใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มเข้ามาใช้พื้นที่
4. ควรมีการส่งต่อข้อมูลและหลักการประสานงานจากเจ้าหน้าที่เก่าสู่เจ้าหน้าที่ใหม่

<u>การส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม</u>

1. ควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่เพื่อทำให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง
2. ควรเพิ่มผู้ทรงคุณวุฒิในการให้คำแนะนำ การจัดทำโครงการและการตลาด และให้มีความต่อเนื่อง
3. ควรลดขั้นตอน ลดเวลาที่ใช้ และทำให้สะดวกขึ้น
4. ควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เข้าร่วมการกระตุ้นการตลาด
5. ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจผู้ประกอบการ เพื่อช่วยทำให้การแนะนำตรงเป้าหมายของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น
6. ควรพัฒนาหรือเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และหน่วยงานให้ง่าย เพื่อส่งข่าวสารที่สำคัญให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร 1
สารบัญ 4
บทที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย 5
1.1. หลักการและเหตุผล 5
1.2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ 5
1.3. กลุ่มเป้าหมาย 5
1.4. ประโยชน์ของการสำรวจ 5
1.5. ขอบเขตการดำเนินงาน 6
1.6. วิธีการศึกษา 6
1.7. ระยะเวลาดำเนินงาน 11
1.8. การส่งมอบงานและการชำระเงิน 12
1.9. กรรมสิทธิ์ในข้อมูล เอกสาร และผลงาน 12
บทที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม 13
บทที่ 3 ผลการสำรวจ 19
3.1 ผลการเก็บข้อมูล 20
3.1.1 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม 20
3.1.2 ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม 33
3.1.3 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม 46
3.1.4 ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร 50
3.1.5 ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม 55
3.1.6 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม 59
3.2 การวิเคราะห์ด้วยจตุภาค 64
3.2.1 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม 65
3.2.2 ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม 66
3.3 การวิเคราะห์ด้วยสมการพหุคูณถดถอย 67
3.3.1 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม 67
3.3.1 ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม 68
ภาคผนวก 69

บทที่ 1
ความเป็นมาและระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

1.1. หลักการและเหตุผล

ตามที่สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ลงนามคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยในตัวชี้วัดบังคับองค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงาน งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ หัวข้อที่ 1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ กำหนดให้สำนักงานฯ ต้องจัดหาหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกเป็นผู้สำรวจและดำเนินการเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานฯ

ทางศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงได้จัดทำข้อเสนอของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สนช. ประจำปีงบประมาณ 2561 นี้มาเพื่อให้ทางสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พิจารณา ดังมีรายละเอียดดังนี้

1.2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1.2.1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สนช. ประจำปีงบประมาณ 2561

1.2.2. เพื่อให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นแก่สนช. มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ

1.3. กลุ่มเป้าหมาย

1.3.1 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมและผู้แทนผู้ให้บริการที่ปรึกษาด้านนวัตกรรม

1.3.2 ผู้เข้ารับการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม

1.3.3 ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร และผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางนวัตกรรม

1.3.4 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

1.4. ประโยชน์ของการสำรวจ

เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการในปีต่อไป

1.5. ขอบเขตการดำเนินงาน

1.5.1 จัดทำรายละเอียดวิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตัวชี้วัดในการประเมินผล ประเด็นการสนทนากลุ่ม แนวคำถามสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่ใช้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานฯ

1.5.2 สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานฯ

1.5.3 ประเมินผลความพึงพอใจจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.5.4 ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานฯ

1.6. วิธีการศึกษา

6.1 ลักษณะประชากรและตัวอย่าง

6.1.1 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนและสถาบันการศึกษาที่ได้รับการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม
- ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม
- ผู้แทนผู้ให้บริการที่ปรึกษานวัตกรรม

6.1.2 ผู้เข้ารับการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม
- ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม
- ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม

6.1.3 ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร และผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางนวัตกรรม
- ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร
- ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม

6.1.4 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

ตารางแสดงจำนวนตัวอย่างเป้าหมายในการเก็บข้อมูลเพื่อการสำรวจความพึงพอใจ

แผนงาน	กลุ่มเป้าหมาย	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	
		การทอดแบบสอบถาม	การสัมภาษณ์เชิงลึก	การสนทนากลุ่ม
1.การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม (S2)	ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม	100	20	20
2.การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม (S3)	ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม	300	10	20
3.กิจกรรมการสร้างเครือข่าย (S4)	ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม		20	30
4.การส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม (S5)	ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม		20	
รวม		**400**	**70**	**70**

6.2 เครื่องมือเก็บข้อมูล

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะประเมินโดยใช้เครื่องมือเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 9 ชุด เรียงตามกลุ่มเป้าหมาย และวิธีการเก็บข้อมูลประกอบด้วย

6.2.1 แบบสอบถามผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

6.2.2 แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึกผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

6.2.3 ประเด็นสนทนากลุ่มผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

6.2.4 แบบสอบถามผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

6.2.5 ประเด็นสนทนากลุ่มผู้แทนผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

6.2.6 แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึกผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม

6.2.7 ประเด็นสนทนากลุ่มผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร

6.2.8 แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม

6.2.9 แนวคำถามสัมภาษณ์ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

การพัฒนาเครื่องมือเก็บข้อมูล

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์ออกแบบและพัฒนาแบบสอบถามชนิดโครงสร้าง (Structured Questionnaire) สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ ส่วนประเด็นสนทนากลุ่มและแนวคำถามสัมภาษณ์ใช้แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมสาระสำคัญตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยใช้ภาษาที่อ่านทำความเข้าใจได้ไม่คลุมเครือ มีความชัดเจน ตรงประเด็น เป็นประโยคบอกเล่า ให้เป็นประโยคสั้นๆ ไม่มีความลำเอียงในการตอบ ง่ายแก่การตอบและแสดงความคิดเห็นและที่สำคัญ เครื่องมือเก็บข้อมูลจะต้องออกแบบเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบแบบสอบถามด้วยตนเองได้ โดยใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณไม่เกิน 15 นาที การสัมภาษณ์เจาะลึกใช้เวลาประมาณ 10-20 นาที ด้วยการโทรศัพท์ หรือซึ่งหน้า ส่วนการสนทนากลุ่มใช้เวลาประมาณ 10-20 นาที แบบซึ่งหน้า

ก่อนนำแบบสอบถาม แนวคำถามสัมภาษณ์ และประเด็นสนทนากลุ่ม ไปใช้ในงานภาคสนาม ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ผ่านการหารือกับผู้อำนวยการสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ และที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ เพื่อความมั่นใจว่าเครื่องมือที่นำไปใช้นี้ สามารถเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์และอธิบายข้อสงสัยต่างๆ ได้ชัดเจนและครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญตามวัตถุประสงค์ข้างต้น

6.3 วิธีการเก็บข้อมูล

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่คล้ายกับการสำรวจในปีที่ผ่านมา (2560) เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลที่ได้ในปีนี้กับปีที่ผ่านมา การออกแบบวิธีการเก็บข้อมูลคำนึงถึงความสะดวกของกลุ่มเป้าหมาย และภาพลักษณ์ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ เป็นหลัก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.3.1 การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็ก เพื่อทำให้ได้รับความรู้ความเข้าใจในแนวลึก และผลการศึกษาที่ได้ จะนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการเขียนรายงานประกอบเชิงคุณภาพ

6.3.2 การทอดแบบสอบถามเสร็จและส่งคืน (Self-completion questionnaire) ใช้สำหรับงานกิจกรรม เช่น การประชุมวิชาการ การบรรยายวิชาการ และการแสดงนิทรรศการ อาจมีความจำเป็นต้องให้กลุ่มตัวอย่างรับแบบสอบถามประเมินระหว่างการลงทะเบียน แล้วประเมินความพึงพอใจในระหว่างการประชุมหรือสัมมนา และส่งคืนแบบสอบถามหลังจากจบการบรรยาย หรือจบการแสดงแล้ว โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติก่อนการจัดกิจกรรม ระหว่างการจัดกิจกรรม และจบกิจกรรม ในแต่ละครั้ง

6.3.3 การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone interview) ใช้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามโดยวิธี Face to Face interview หรือ Self-completion questionnaire ด้วยเหตุผลใดก็ตาม แต่เพื่อให้สามารถจัดเก็บจำนวนตัวอย่างในแต่ละครั้งไม่

น้อยกว่าร้อยละ 50 ของประชากร ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ภายหลังจบกิจกรรมนั้น ๆ แล้วโดยขอรายชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์จากใบลงทะเบียนในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

6.4 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 = $\boldsymbol{\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \ \ldots}$

โดย $\boldsymbol{X_i}$ หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่คาดว่าจะเป็นปัจจัยกำหนดระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ

$\boldsymbol{\beta_i}$ หมายถึง สัมประสิทธิ์แสดงอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ ต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ได้ทำการประมาณการค่าสัมประสิทธิ์แสดงอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ และนำไปทดสอบทางสถิติ เพื่อสรุปว่ามีตัวแปรใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญและในระดับมากน้อยเพียงใด

วิธีที่ 2 การวิเคราะห์คู่อันดับ (Quadrant analysis)

การประเมินประโยชน์และความคุ้มค่าของการให้บริการของสถาบันฯ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์คู่อันดับ (Quadrant Analysis) เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมองเห็นการ

จัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงการให้บริการแต่ละด้าน โดยการวิเคราะห์ได้พิจารณาความสำคัญของแต่ละด้าน (Important) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในมุมมองของผู้รับบริการ ควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ซึ่งถือเป็นผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการ (Performance of service)

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

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผู้ประเมินได้กำหนดแนวทางในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้มาตราวัด 5 ระดับ หรือ 5-Point Likert Scale เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยประเมินเป็นคะแนนตั้งแต่ระดับ 1 - 5 โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

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

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ มีหลักเกณฑ์การแบ่งพิจารณาตามช่วงคะแนน ซึ่งออกแบบโดย Best (1997:174) ดังนี้

$$\text{The interval score of each level} = \frac{\text{Maximum score} - \text{Minimum score}}{\text{Amount of level}}$$

$$= (5-1)/5 = 0.8$$

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 โดยใช้ผู้ลงรหัส 3 คน เพื่อให้คะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.7. ระยะเวลาดำเนินงาน

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยดำเนินงานในช่วง 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561 ถึงวันที่ 20 กันยายน 2561 โดยมีกิจกรรมดังนี้

ช่วงเวลา	กิจกรรม
มกราคม	กระบวนการลงนามในสัญญา
กุมภาพันธ์	ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยรับทราบความต้องการของสำนักงานฯ และร่างวันเวลาและพื้นที่เก็บข้อมูล และทำเนียบรายชื่อผู้ได้รับทุน
กุมภาพันธ์	ส่งมอบแผนการดำเนินงาน และปรับปรุงเครื่องมือ (ถ้ามี) อนุมัติเครื่องมือฉบับปรับปรุง (ส่งมอบงานงวดที่ 1)
มีนาคม – สิงหาคม	ฝึกซ้อมการใช้เครื่องมือเก็บข้อมูล ดำเนินการเก็บข้อมูล ลงรหัส วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และให้ข้อเสนอแนะ (ส่งมอบงานงวดที่ 2)
สิงหาคม	นำเสนอผลการประเมินเบื้องต้น
กันยายน	ส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ (ส่งมอบงานงวดที่ 3)

1.8. การส่งมอบงานและการชำระเงิน

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่งมอบงานให้ สำนักงานฯ ตามกำหนดเวลาและเงื่อนไข ดังนี้

งวดที่ 1 จ่ายค่าจ้างร้อยละ 30 ของวงเงินจัดจ้าง เมื่อศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่งรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงาน (Progress report) จำนวน 5 ชุด พร้อมรายละเอียดวิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตัวชี้วัดในการประเมิน และแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และหลักฐานอื่นๆ ตามที่ได้มีการตกลงไว้ในสัญญาจ้างเรียบร้อยทุกประการ ภายในวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561

งวดที่ 2 จ่ายค่าจ้างร้อยละ 40 ของวงเงินจัดจ้าง เมื่อศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่งรายงานเบื้องต้น (Interim report) ที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจเชิงปริมาณ ไม่น้อยกว่า 300 ตัวอย่างจำนวน 5 ชุด ภายในวันที่ 1 สิงหาคม 2561

งวดที่ 3 จ่ายค่าจ้างร้อยละ 30 ของวงเงินจัดจ้าง เมื่อศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final report) ที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจ ตลอดจนข้อเสนอแนะและหลักฐานอื่นๆ ตามที่ได้มีการตกลงไว้ในสัญญาจ้างเรียบร้อยทุกประการ จำนวน 5 ชุด พร้อมข้อมูลในแผ่น CD ภายในวันที่ 20 กันยายน 2561

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยินยอมให้ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติหักเงินค่าจ้างไว้ร้อยละ 5 เพื่อรวมไว้เป็นเงินประกันผลงานและจ่ายคืนโดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน 15 วัน นับแต่วันที่จ่ายเงินงวดสุดท้าย

1.9. กรรมสิทธิ์ในข้อมูล เอกสาร และผลงาน

ข้อมูล เอกสาร และผลงาน ที่ผู้ประเมินได้ปฏิบัติงานให้กับสำนักงานฯ ตามสัญญานั้น ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยินยอมให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์และลิขสิทธิ์ของสำนักงานฯ โดยศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะไม่ส่งมอบและไม่เผยแพร่ข้อมูล เอกสาร และผลงานที่ได้จากการปฏิบัติงานนี้ให้แก่ผู้ใดหรือนำไปใช้ประโยชน์โดยไม่ได้รับความยินยอมจากสำนักงานฯ

บทที่ 2
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2561 – 31 กรกฎาคม 2561 กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลได้ เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนี้

แผนงาน	**กลุ่มเป้าหมาย**	**เชิงปริมาณ**	**เชิงคุณภาพ**	
		การทอดแบบสอบถาม	**การสัมภาษณ์เชิงลึก**	**การสนทนากลุ่ม**
1.การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม	ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม	100	20	20
2.การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม	ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม	300		20
	ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม		10	
3.การสร้างเครือข่ายนวัตกรรม	ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร			30
	ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม		20	
4.การส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม	ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม		20	
รวม		**400**	**70**	**70**

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.4045 คะแนน ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 88.09 ของคะแนนเต็ม กพร. ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “ผ่านการประเมิน” เมื่อประเมินเฉพาะข้อมูลจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แปลผลได้ว่า “ผ่าน”

กลุ่มเป้าหมาย	**จำนวนตัวอย่าง**	**ทัศนคติ**					**ค่าเฉลี่ย**	**ระดับความพึงพอใจ**
		พึงพอใจมาก	**พึงพอใจ**	**เฉยๆ**	**ไม่พึงพอใจ**	**ไม่พึงพอใจมาก**		
การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม (S2)	50	46	39	2	-	-	**4.5057**	พึงพอใจมาก
ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม		52.87%	44.83%	2.30%				
การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม (S3)	100	109	173	18	-	-	**4.3033**	พึงพอใจมาก
ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม		36.33%	57.67%	6.00%				
เฉลี่ยทุกกลุ่มเป้าหมาย							**4.4045**	พึงพอใจมาก
ค่าร้อยละ							**88.09**	ผ่านการประเมิน

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพแบบใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.250 คะแนน ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 85.0 ของคะแนนเต็ม กพร. ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “ผ่านการประเมิน” เมื่อประเมินเฉพาะข้อมูลเชิงคุณภาพแบบใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ

ยุทธศาสตร์	กลุ่มตัวอย่าง	ผู้ประเมิน			ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	แปลผล	ระดับความพึงพอใจ
		1	2	3				
S2	**การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม**				**4.167**	**83.33**	**ผ่าน**	**พึงพอใจมาก**
	ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม (สัมภาษณ์เชิงลึก)	4	4	4	4.000	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
	ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม (สนทนากลุ่ม)	4	5	4	4.333	86.67	ผ่าน	พึงพอใจมาก
S3	**การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม**				**4.167**	**83.33**	**ผ่าน**	**พึงพอใจ**
	ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม (สัมภาษณ์เชิงลึก)	4	4	4	4.000	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
	ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม (สนทนากลุ่ม)	4	5	4	4.333	86.67	ผ่าน	พึงพอใจมาก
S4	**กิจกรรมการสร้างเครือข่าย**				**4.667**	**93.33**	**ผ่าน**	**พึงพอใจมาก**
	ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร (สนทนากลุ่ม)	5	4	4	4.333	86.67	ผ่าน	พึงพอใจมาก
	ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม (สัมภาษณ์เชิงลึก)	5	5	5	5.000	100.00	ผ่าน	พึงพอใจมาก
S5	**การส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม**				**4.000**	**80.00**	**ผ่าน**	**พึงพอใจ**
	ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม (สัมภาษณ์เชิงลึก)	4	4	4	4.000	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
รวม					**4.250**	**85.00**	**ผ่าน**	**พึงพอใจมาก**

<u>หมายเหตุ</u>

ผู้ประเมิน ได้แก่ รศ.ดร.วรวรรณ องค์ครุฑรักษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (นักวิชาการ)
ดร.มนัสนันท์ ลิมปวิทยากุล ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิจัย (ซี10) กรมควบคุมโรค
ดร.ศศิศ ชูชนม์ ผู้สื่อข่าวอาวุโส หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

เมื่อรวมผลการเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่มีการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพที่ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณแล้ว พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.2797 คะแนน ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 85.59 ของคะแนนเต็ม กพร. ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “ผ่านการประเมิน”

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.2122 คะแนน ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 84.24 ของคะแนนเต็ม กพร. ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “ผ่านการประเมิน”

กลุ่มเป้าหมาย			ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	แปลผล	ระดับความพึงพอใจ
1.การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม (S2)						
ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม	**รวม**		**4.2797**	**85.59**	**ผ่าน**	**พึงพอใจมาก**
	ปริมาณ	แบบสอบถาม	4.5057	90.11	ผ่าน	พึงพอใจมาก
	คุณภาพ	สัมภาษณ์เชิงลึก	4.0000	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
		สัมภาษณ์กลุ่ม	4.3333	86.67	ผ่าน	พึงพอใจมาก
2.การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม (S3)						
ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม	**รวม**		**4.2122**	**84.24**	**ผ่าน**	**พึงพอใจมาก**
	ปริมาณ	แบบสอบถาม	4.3033	86.07	ผ่าน	พึงพอใจมาก
	คุณภาพ	สัมภาษณ์เชิงลึก	4.0000	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
		สัมภาษณ์กลุ่ม	4.3333	86.67	ผ่าน	พึงพอใจมาก

เมื่อรวมผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแปลงค่าให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.2631 คะแนน ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 85.26 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “ผ่านการประเมิน”ของ กพร.

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล	ระดับความพึงพอใจ
1.การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม	**4.2797**	**85.59**	**ผ่าน**	**พึงพอใจมาก**
ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม	4.2797	85.59	ผ่าน	พึงพอใจมาก
2.การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม	**4.1061**	**82.12**	**ผ่าน**	**พึงพอใจ**
ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม	4.2122	84.24	ผ่าน	พึงพอใจมาก
ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม	4.0000	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
3. การสร้างเครือข่ายนวัตกรรม	**4.6665**	**93.34**	**ผ่าน**	**พึงพอใจมาก**
ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร	4.3333	86.67	ผ่าน	พึงพอใจมาก
ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม	5.0000	100.00	ผ่าน	พึงพอใจมาก
4.การส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม	**4.0000**	**80.00**	**ผ่าน**	**พึงพอใจ**
ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม	4.0000	80.00	ผ่าน	พึงพอใจ
เฉลี่ยทุกยุทธศาสตร์	**4.2631**	**85.26**	**ผ่าน**	**พึงพอใจมาก**

ผลการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติในปีนี้

ตัวชี้วัด	**คะแนนความพึงพอใจ**	**ร้อยละระดับความพึงพอใจ**	**ผลการประเมิน**	**เกณฑ์การให้คะแนนของ ก.พ.ร.**		
ร้อยละของระดับความพึงพอใจในการรับบริการ	**4.2631**	**85.26**	ผ่าน	คะแนน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80	ตั้งแต่ 80 ขึ้นไป
				ผลการประเมิน	ไม่ผ่าน	ผ่าน

บทที่ 3
ผลการสำรวจ

“การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์กรมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561” ในครั้งนี้ ผู้สำรวจใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม ใช้การวิจัยแบบสำรวจ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การทอดแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ แบบวัดครั้งเดียว ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง จากนั้นผู้สำรวจได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สำหรับการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เชิงอนุมาน ซึ่งผลการสำรวจสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

3.1 ผลการเก็บข้อมูล
- 3.1.1 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม
- 3.1.2 ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม
- 3.1.3 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม
- 3.1.4 ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร
- 3.1.5 ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม
- 3.1.6 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

3.2 การวิเคราะห์ด้วยจตุภาค
- 3.2.1 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม
- 3.2.2 ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม
- 3.3.1 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม
- 3.3.2 ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

3.1 ผลการเก็บข้อมูล

3.1.1 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

ก. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการทอดแบบสอบถาม

ตารางแสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	55	63.22
หญิง	32	36.78
รวม	87	100.00
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
อายุ 20 - 39 ปี	5	5.75
อายุ 30 - 39 ปี	29	33.33
อายุ 40 – 49 ปี	31	35.63
อายุ 50 – 59 ปี	20	22.99
อายุ 60 ปีขึ้นไป	2	2.30
รวม	87	100.00
การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	45	67.00
ปริญญาโท	36	23.30
ปริญญาเอก	6	2.30
รวม	87	100.00

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 63.22 เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 36.78 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 35.63 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 30 – 29 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอยู่ในช่วงอายุ 50 – 59 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.99 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 51.72 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 41.38 และมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

1. การสนับสนุน

ตารางแสดงการได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการสนับสนุนแบบใด		
ด้านวิชาการ	43	49.43
แปลงเทคโนโลยีเป็นทุน	29	33.33
นวัตกรรมดี...ไม่มีดอกเบี้ย	3	3.45
ทุนเครือข่ายวิสาหกิจนวัตกรรม	2	2.30
คูปองนวัตกรรม	8	9.20
อื่นๆ	2	2.30
ปีที่ได้รับการสนับสนุนโครงการ		
ปี 2558	6	6.90
ปี 2559	9	10.34
ปี 2560	72	82.76
รวม	87	100.00

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติด้านวิชาการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 49.43 รองลงมาเรื่องแปลงเทคโนโลยีเป็นทุน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และคูปองนวัตกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมปี 2560 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 82.76 รองลงมาเป็นปี 2559 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 และ ปี2558 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90

2. ความพึงพอใจ

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อการให้บริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจมาก	46	52.87
พึงพอใจ	39	44.83
เฉยๆ	2	2.30
ไม่พึงพอใจ	-	-
ไม่พึงพอใจมาก	-	-

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	87	100.00

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 52.87 รองลงมามีความพึงพอใจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 44.83 ตามลำดับ

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จำแนก 4 ด้าน

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการดำเนินงาน	45.98% 40	48.28% 42	4.60% 4	1.15% 1	0.00 0	87	4.39
เจ้าหน้าที่	57.47% 50	39.08% 34	3.45% 3	0.00 0	0.00 0	87	4.54
สิ่งอำนวยความสะดวก	42.53% 37	51.72% 45	5.75% 5	0.00 0	0.00 0	87	4.37
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	54.02% 47	40.23% 35	5.75% 5	0.00 0	0.00 0	87	4.48

ประเด็น/ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 48.28 รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.98 และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ด้านเจ้าหน้ามีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 57.47 รองลงมามีความพึงพอใจมาก จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 39.08 และมีความพึงพอใจปานกลาง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 51.72 รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 42.53 และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 54.02 รองลงมามีความพึงพอใจมาก จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 40.23 และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75

ตารางแสดงระดับความสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างระบุต่อมิติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

หัวข้อ	+5 สำคัญอย่างยิ่ง	+4	+3	+2	+1	0 ปานกลาง	-1	-2	-3	-4	-5 ไม่สำคัญเลย	รวม	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการดำเนินงาน	37.93% 33	40.23% 35	17.24% 15	3.45% 3	1.15% 1	-	-	-	-	-	-	87	4.10
เจ้าหน้าที่	35.63% 31	41.38% 36	18.39% 16	3.45% 3	1.15% 1	-	-	-	-	-	-	87	4.07
สิ่งอำนวยความสะดวก	26.44% 23	47.13% 41	16.09% 14	5.75% 5	1.15% 1	3.45% 3	-	-	-	-	-	87	3.82
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	36.05% 31	45.35% 39	15.12% 13	2.33% 2	1.16% 1	-	-	-	-	-	-	87	4.13

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากการสนับสนุนของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ สุดท้าย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการบริการในหัวข้อต่อไปนี้

หัวข้อ	5	4	3	2	1	ไม่ได้ใช้บริการนี้	รวม	ค่าเฉลี่ย
1) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติโครงการ	49.43% 43	39.08% 34	10.34% 9	1.15% 1	0.00 0	0.00 0	87	4.37
2) ความโปร่งใสของการพิจารณาอนุมัติโครงการ	64.37% 56	32.18% 28	3.45% 3	0.00 0	0.00 0	0.00 0	87	4.61
3) ความชัดเจนของกฎระเบียบข้อบังคับ และเงื่อนไขการดำเนินงาน	50.57% 44	42.53% 37	6.90% 6	0.00 0	0.00 0	0.00 0	87	4.44
4) ความรวดเร็วในการทำสัญญา	44.83% 39	43.68% 38	9.20% 8	1.15% 1	1.15% 1	0.00 0	87	4.30
5) ประสิทธิภาพในการติดตามการดำเนินงานให้สอดคล้องตามสัญญา	49.43% 43	39.08% 34	11.49 % 10	0.00 0	0.00 0	0.00 0	87	4.38

หัวข้อ	5	4	3	2	1	ไม่ได้ใช้บริการนี้	รวม	ค่าเฉลี่ย
6) ความสะดวกในการเบิกจ่ายงบประมาณ	42.28% 42	42.53% 37	8.05% 7	1.15% 1	0.00 0	0.00 0	87	4.33
7) ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายงบประมาณ	47.13% 41	41.38% 36	10.34% 9	1.15% 1	0.00 0	0.00 0	87	4.34
8) สนช.ช่วยประชาสัมพันธ์ความสำเร็จของโครงการให้เป็นที่รู้จักอย่างทั่วถึง	37.93% 33	41.38% 36	14.94% 13	3.45% 3	1.15% 1	1.15% 1	87	4.13
9) ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ของ สนช.ในการให้บริการ	58.62% 51	34.48% 30	6.90% 6	0.00 0	0.00 0	0.00 0	87	4.52
10) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือแนะนำความรู้และแก้ไขปัญหาในระหว่างการพัฒนาโครงการ	55.17% 48	33.33% 29	11.49% 10	0.00 0	0.00 0	0.00 0	87	4.44
11) ความสะดวกในการสื่อสารกับสนช.(โทรศัพท์,e-mail ,เจ้าหน้าที่,การประชุม,ศูนย์บริการลูกค้าออนไลน์เป็นต้น)	48.28% 42	42.53% 37	8.05% 7	0.00 0	0.00 0	1.15% 1	87	4.41
12) ความสะดวกในการใช้สถานที่(ห้องพักรับรอง ห้องประชุม ที่จอดรถ)	50.57% 44	34.48% 30	11.49% 10	0.00 0	1.15% 1	2.30% 2	87	4.36
13) ความสะดวกในการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้บริการ	45.98% 40	43.68% 38	6.90% 6	0.00 0	0.00 0	3.45% 3	87	4.40

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการที่สูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความโปร่งใสของการพิจารณาอนุมัติโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.61) ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ของ สนช.ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือแนะนำความรู้และแก้ไขปัญหาในระหว่างการพัฒนาโครงการและความชัดเจนของกฎระเบียบข้อบังคับ และเงื่อนไขการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.44) อย่างไร

ก็ตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่ำที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ สนช.ช่วยประชาสัมพันธ์ความสำเร็จของโครงการให้เป็นที่รู้จักอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความรวดเร็วในการทำสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.30) และความสะดวกในการเบิกจ่ายงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

4**. <u>การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ</u>**

ตารางแสดงการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
สนใจให้ สนช.บริการใดเพิ่มเติม		
การประชาสัมพันธ์	47	54.02
การอบรมให้ความรู้	26	29.89
การตลาด	55	63.22
การให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ	24	27.59
รวม	87	100.00
ต้องการรับคำปรึกษาในเรื่องใด		
กฎหมาย	6	6.90
มาตรฐานอุตสาหรกรรม	8	9.20
ทรัพย์สินทางปัญญา	30	34.48
การออกแบบ	7	8.05
การเงิน	25	28.74
เทคโนโลยี 4.0	31	35.63
การพัฒนาธุรกิจ	43	49.43
การขนส่งและโลจิสติกส์	14	16.09
การตลาด	30	34.48
การค้าระหว่างประเทศ	23	26.44
ต้องการคำปรึกษาจาก สนช.		
ไม่ต้องการ	73	83.91
ต้องการ	14	16.09
รวม	87	100.00

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สนใจให้ สนช. บริการเพิ่มในด้านการตลาด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 63.22 รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 54.02 และการอบรมให้ความรู้ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.89

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับคำปรึกษาเรื่องการพัฒนาธุรกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 49.43 รองลงมาคือเทคโนโลยี 4.0 จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 35.63 และทรัพย์สินทางปัญญาและการตลาด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.48

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ต้องการคำปรึกษาจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 83.91 รองลงมา คือ ต้องการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.09

ข. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก

ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้แทนหน่วยงานเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

ประเด็น	ผลการเก็บข้อมูล
ขั้นตอน	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** 1. ชัดเจน มีความกระชับฉับไว พอดีไม่ยุ่งยากเกินไป 2. มีการคัดกรองที่ถูกต้อง โปร่งใส 3. ดีกว่าในอดีต มีความรวดเร็ว ตรงตามระยะเวลา 4. มีการพัฒนาการทำงาน โดยให้เจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยในด้านขั้นตอนและมีการทำงานที่ดีเป็นระบบมากขึ้น 5. เป็นหน่วยงานเชิงรุกอย่างชัดเจน หากเป็นหน่วยงานอื่นจะให้ร่วมทางเว็บไซต์มากกว่า 6. ภาพรวมดูดีเพราะมีคนให้คำปรึกษาที่กระจ่าง มีทีมให้รายละเอียดดีกว่าหน่วยงานราชการ 7. หากเกิดปัญหาก็จะได้รับความช่วยเหลือทันที **ข้อเสนอแนะ** **1.** อยากให้มีการพูดคุยมากกว่าเดิม **2.** งานเอกสารขั้นตอน อยากให้มี hand book ให้ละเอียดอ่านครั้งเดียวให้เข้าใจ ไม่อยากโทรถามไปถามมา **3.** ระยะเวลาพิจารณาดำเนินการช้าไป อยากให้กระบวนการตัดสินใจเร็วขึ้น **4.** การเบิกจ่าย อาจมีค่าใช้จ่ายที่เกินคาดไว้ แต่เบิกเพิ่มไม่ได้ **5.** อยากให้บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย หรือมีการเชื่อมโยงไปถึงงานวิจัย
เจ้าหน้าที่	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** 1. พึงพอใจให้ความช่วยเหลือดี ให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่อง 2. พูดรู้เรื่อง ประสานงานฉับไว ให้ความดูแลดี มีคำถามก็ตอบอย่างละเอียด ไม่ดุ มีความเป็นกันเอง 3. ให้คำแนะนำที่ดี หากมีข้อผิดพลาดจะได้รับคำปรึกษาที่ดี 4. พึงพอใจมาก มีความกระตือรือร้นต่อผู้ประกอบการมีความชัดเจน ทำงานรวดเร็ว 5. การให้คำแนะนำดีมีการตอบรับอย่างรวดเร็วมีการทำงานเร็วกว่าองค์กรอื่น

ประเด็น	ผลการเก็บข้อมูล
	ข้อเสนอแนะ 1. ควรติดต่อกลับทันที เนื่องจากบางครั้งติดต่อยาก หรือติดต่อไม่ได้ 2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยในบางด้าน อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น
สิ่งอำนวยความสะดวก	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** 1. ลานจอดรถไม่เพียงพอ 2. ติดต่อและเข้าถึงได้ง่าย 3. มีการประสานงานที่ดีในองค์กรมีความพึงพอใจมาก **ข้อเสนอแนะ** 1. จัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
ผลประโยชน์	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** 1. มีความคุ้มค่าเพราะให้ความสนับสนุนที่ตรงจุด ช่วยเหลือได้เพียงพอ เพราะในการทำธุรกิจจะต้องใช้งบประมาณมาก NIA สามารถช่วยได้ 50% 2. ผลประโยชน์มีการให้ความเป็นธรรม ช่วยผู้ประกอบการได้มาก 3. ดีมาก เวลาต่อยอดด้านธุรกิจเวลาผลผลิตจริงจะต้องใช้เงินทุนมากซึ่งไม่ใช่ความผิดของ NIA ภาพสวยการค้นคว้าออกมาทำได้ แต่เมื่อมาใช้จริงติดตรงต้นทุนที่บานปลายและอยู่ในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ 4. พึงพอใจมาก เพราะทำให้โครงการประสบความสำเร็จ 5. ได้มีการเพิ่มเติมองค์ความรู้ ดูงาน คุยกับคนอื่นได้ความรู้มากขึ้น ทำให้บริษัทมีความก้าวหน้าขึ้นได้อีกกระดับ 6. มีความพึงพอใจในด้านผลประโยชน์แต่อยากได้ผู้เชี่ยวชาญด้านการขายมารองรับธุรกิจ เพราะเมื่อลงทุนไปยังเกิดการขาดทุนต่อธุรกิจอยู่ 7. พึงพอใจในด้านผลประโยชน์อย่างชอบธรรมได้ทุนของ NIA มาโดยตลอด มีความเต็มที่กับผู้ประกอบการ 8. NIA ช่วยได้มากที่สุดจากที่ทำมา10ปี 9. ชัดเจนดีกว่าองค์กรอื่น **ข้อเสนอแนะ** 1. เพิ่มการแนะนำขั้นตอนของผู้ประกอบการ จะช่วยให้ผู้ประกอบการเบิกได้มากขึ้น 2. อยากให้ต่อยอดให้ถึงที่สุดในอีกขั้น สำหรับการบูรณาการในหลาย ๆ ส่วนให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3. อยากให้สนับสนุนโครงการต่อ ๆ ไป 4. อยากให้มีทุนได้เปล่า 5. อยากให้มีความประนีประนอมกันให้มากขึ้น ยังติดความเป็นราชการ ให้ปล่อย

ประเด็น	ผลการเก็บข้อมูล
	ผ่าน ๆ ดีกว่าเพราะเศรษฐกิจไม่ค่อยดีต่อให้มีเงินสนับสนุนให้ง่ายต่อธุรกิจจริง แต่ธุรกิจจะเกิดยาก แต่ทั้งนี้ถ้าปล่อยง่ายจะเสียงบประมาณรัฐบาล แต่อยากให้รัฐบาลกระตุ้นเศรษฐกิจให้ดีขึ้น 6. อยากให้ปรับปรุงด้านการติดตามผลงานให้เร็วมากขึ้น 7. เกิดอุปสรรคต่อผู้ประกอบการชั้นสูง ซึ่งบางผู้ประกอบการเข้าไม่ถึง หากธุรกิจนั้นมีความพร้อมมากกว่าผู้ประกอบการ SME 8. ควรเพิ่มงบประมาณเพิ่มขึ้น เพราะบางวิจัยจะต้องใช้เครื่องมือที่มีราคาสูง

ค. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม

ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มผู้แทนหน่วยงานเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

ประเด็น	คำถาม
ขั้นตอนการดำเนินงาน	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก** (ได้รับความพึงพอใจ 5 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดีมาก) 1. ขั้นตอนการประสานงานดี มีการอธิบายขั้นตอนที่ชัดเจน และรวดเร็วไม่ล่าช้า 2. กระบวนการในการจัดสรรทุน และขั้นตอนการดำเนินงานมีการทำงานที่เป็นมืออาชีพมากกว่าองค์กรอื่นๆ ที่เคยให้ทุนสนับสนุนเมื่ออดีต **จุดที่ควรพัฒนา ปรับปรุง** 1. เนื่องจากบริษัทที่ได้รับทุนเป็น Start up ใหม่ จึงต้องการการติดต่อหาความร่วมมือกับทางหน่วยงานราชการ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรของตนเองให้มากขึ้นจึงอยากให้ สนช. เป็นตัวกลางช่วยติดต่อประสานงานจะทำให้มีการติดต่อหาความร่วมมือในการพัฒนาธุรกิจของกลุ่มบริษัทที่กำลังเริ่มกิจการมากยิ่งขึ้น 2. เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารจึงทำให้กระบวนการในการพิจารณาทุนล่าช้า จึงต้องการให้มีการทำงานที่ต่อเนื่องและมีผู้รับผิดชอบในเรื่องนี้ให้ดำเนินงานได้อย่างราบรื่น **ข้อเสนอแนะ** 1. ภาพรวมเรื่องขั้นตอนการดำเนินงานดีมากมีความเป็นมืออาชีพ 2. ขั้นตอนการดำเนินงานไม่มีปัญหา มีความพึงพอใจมาก
เจ้าหน้าที่	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก** (ได้รับความพึงพอใจ 5 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดีมาก) 1. เจ้าหน้าที่ สนช. มีความเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือเสมอ น่ารัก และดูแลเอาใจใส่ดีมาก 2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องการนำเสนองานดีมาก ทำให้การนำเสนองานผ่านไปได้ด้วยดี 3. เจ้าหน้าที่มีความพยายามในการจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดการพัฒนาให้กับทีมผู้ประกอบการเอง และจะช่วยให้ Start up มีการพัฒนามากขึ้น 4. มีการปรับปรุงเจ้าหน้าให้ตรงสายงานมากขึ้นจากปีก่อนๆ 5. เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสารรวดเร็ว ทำงานรวดเร็วไม่ล่าช้าเหมือนกับองค์กรอื่น ๆ

ประเด็น	คำถาม
	จุดที่ควรพัฒนา ปรับปรุง 1. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ให้ตรงกับงาน ธุรกิจ นวัตกรรมที่ผู้ประกอบการนำมาเสนอเพื่อขอรับทุน จะได้เป็นผลดีต่อผู้ประกอบการในการนำเสนองานเพื่อรับทุนมากยิ่งขึ้น 2. อยากให้มีการเพิ่มความช่วยเหลือเรื่องการกรอกแบบฟอร์ม และบอกวิธีการขั้นตอนการขอรับทุนจากผู้รับทุนรุ่นก่อนเพราะจะได้เข้าใจมากขึ้น มากกว่าการเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ เนื่องจากบางครั้งยังไม่ค่อยเข้าใจ **ข้อเสนอแนะ** 1. เพิ่มกระบวนการ coaching จากผู้รับทุนรุ่นก่อนเพื่อช่วยเหลือรุ่นต่อมาในขั้นตอนการขอรับทุน
สิ่งอำนวยความสะดวก	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก** (ได้รับความพึงพอใจ 4 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดี) 1. สิ่งอำนวยความสะดวกของ สนช. ดีกว่าขององค์กรอื่นๆ มาก **จุดที่ควรพัฒนา ปรับปรุง** 1. สำหรับผู้ที่เดินทางมาสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติโดยไม่ได้ใช้รถส่วนตัว ที่มาด้วยรถไฟฟ้า หรือแท็กซี่ ควรมีรถบริการรับส่งที่สถานีรถไฟฟ้ามาที่ สนช. เพราะที่องค์กรอื่น ๆ ที่เคยติดต่อมีบริการด้านนี้ หรืออาจให้เจ้าหน้าที่เรียกแท็กซี่ให้จากปากซอยเข้ามารับ หรือมีวิธีการในการอำนวยความสะดวกในด้านนี้มากขึ้น 2. มีการจัดให้มี center ในการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ จะดีมากขึ้น เช่น การปรึกษาด้านการขอรับทุนต่าง ๆ การขอคำปรึกษาด้านการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น **ข้อเสนอแนะ** 1. เรื่องการเดินทางอาจมีรถรับส่งจากปากซอยเข้ามาสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ หรือมีบริการในการเรียกรถแท็กซี่ รถรับจ้างเข้ามารับผู้เข้ามาติดต่องาน 2. ควรมีเซ็นเตอร์รับฟังข่าวสาร ความคิดเห็น และการขอความช่วยเหลือต่างๆ
ผลประโยชน์	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก** (ได้รับความพึงพอใจ 4.28 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดี) 1. เงินทุนที่ให้การสนับสนุนนวัตกรรม โครงการดีมากอยู่แล้ว 2. สนช. เข้ามาช่วยเรื่องการสนับสนุนให้ได้รับบูธฟรี และการไปจัดบูธในงานที่ต่างประเทศ นอกเหนือจากการให้ทุนที่ดีมากอยู่แล้ว ซึ่ง สนช. มีแนวทางที่ค่อนข้างสนับสนุน Start up ดีมาก ทำให้ได้รับผลประโยชน์จากเรื่องนี้มาก 3. ทำให้ได้ connection จากหน่วยงานอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น

ประเด็น	คำถาม
	จุดที่ควรพัฒนา ปรับปรุง 1. อยากให้มีการปรับปรุงเรื่องงบประมาณการได้รับทุนที่หลากหลายให้เหมาะกับงบประมาณที่จะนำไปใช้ได้จริง เช่น ต้องการงบประมาณสนับสนุนเรื่องการทำ AI เป็นต้น เพื่อส่งผลให้เกิดประโยชน์จากส่วนนี้ได้มากยิ่งขึ้น 2. ควรเพิ่มการสนับสนุนในการติดต่อเชื่อมสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ 3. การพัฒนากลุ่มธุรกิจใหม่ให้เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องหลังจากได้รับทุนสนับสนุนแล้ว **ข้อเสนอแนะ** 1. ต้องการให้ได้รับทุนรวดเร็ว 2. อยากให้มีการเบิกจ่ายทุนได้ง่ายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในแต่ละหมวดการเบิกจ่ายทุนมีความยุ่งยากและในบางส่วนไม่สามารถเบิกได้ 3. อยากได้รับการสนับสนุนเรื่องการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจให้มากขึ้น 4. การสนับสนุนในแง่อื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาของธุรกิจที่เริ่มใหม่นอกจากการสนับสนุนเรื่องการให้ทุนเพียงอย่างเดียว

หมายเหตุ กลุ่มเป้าหมายได้คะแนนระดับความพึงพอใจภาพรวม 4.5 จาก 5

3.1.2 ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

ก. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการทอดแบบสอบถาม

ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	144	48.00
หญิง	156	52.00
รวม	300	100.00
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	18	6.00
อายุ 20 - 39 ปี	174	58.00
อายุ 30 - 39 ปี	66	22.00
อายุ 40 – 49 ปี	23	7.60
อายุ 50 – 59 ปี	16	5.30
อายุ 60 ปีขึ้นไป	3	1.00
รวม	300	100.00
การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	4.30
ปริญญาตรี	201	67.00
ปริญญาโท	70	23.30
ปริญญาเอก	7	2.30
รวม	300	100.0

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 เป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 - 39 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และอยู่ในช่วงอายุ 40 – 49 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

1. ความพึงพอใจ

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อการให้บริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจมาก	109	36.33
พึงพอใจ	173	57.67
เฉย ๆ	18	6.00
ไม่พึงพอใจ	-	-
ไม่พึงพอใจมาก	-	-
รวม	300	100.00

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 57.67 รองลงมามีความพึงพอใจมากจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.33

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จำแนก 4 ด้าน

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการดำเนินงาน	31.33% 94	53.33% 160	14.67% 44	0.67% 2	0.00 0	300	4.15
เจ้าหน้าที่	42.33% 127	47.33% 142	10.00% 30	0.33% 1	0.00 0	300	4.32
สิ่งอำนวยความสะดวก	48.33% 145	40.67% 122	10.67% 32	0.33% 1	0.00 0	300	4.37
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	48.33% 145	42.67% 128	9.00% 27	0.33% 1	0.00 0	300	4.39

ประเด็น/ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 ด้านเจ้าหน้ามีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.33 รองลงมามีความพึงพอใจมาก จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.33 และมีความพึงพอใจปานกลาง 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน

145 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมามีความพึงพอใจมาก จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 และด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมามีความพึงพอใจมาก จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

ตารางแสดงระดับความสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างระบุต่อมิติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

หัวข้อ	+5 สำคัญอย่างยิ่ง	+4	+3	+2	+1	0 ปานกลาง	-1	-2	-3	-4	-5 ไม่สำคัญเลย	รวม	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการดำเนินงาน	30.00% 90	52.17% 156	14.72% 44	2.34% 7	0.67% 2	0.33% 1	-	-	-	-	-	300	4.07
เจ้าหน้าที่	38.33% 115	48.67% 146	11.33 34	1.33% 4	-	0.33% 1	-	-	-	-	-	300	4.23
สิ่งอำนวยความสะดวก	44.33% 133	40.00% 120	10.33% 31	3.33% 10	1.00% 3	0.67% 2	-	-	0.33 % 1	-	-	300	4.19
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	57.33% 172	32.00% 95	10.00% 30	0.67% 2	0.33% 1	-	-	-	-	-	-	300	4.45

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากการสนับสนุนของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.23) สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ สุดท้าย คือด้านขั้นตอนการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการบริการในหัวข้อต่อไปนี้

หัวข้อ	5	4	3	2	1	ไม่ได้ใช้บริการนี้	รวม	ค่าเฉลี่ย
1) สนช. จัดการอบรมได้อย่างราบรื่น	37.33% 112	55.85% 167	7.02% 21	0.00	0.00	0.00	300	4.30
2) การประชาสัมพันธ์การอบรม	28.00% 84	54.03% 161	13.42% 40	2.68% 8	0.00	2.35% 7	300	3.99
3) วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างดี	55.33% 166	37.67% 113	7.00% 21	0.00	0.00	0.00	300	4.48
4) วิทยากรตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	53.33% 160	38.33% 115	7.33% 22	0.33% 1	0.00 0	0.67% 2	300	4.43
5) วิทยากรเอาใจใส่ผู้เรียน	60.00% 180	33.33% 100	6.00% 18	0.67% 2	0.00 0	0.00	300	4.53
6) วิทยากรชี้แนวทางการพัฒนาการทำงานได้อย่างชัดเจน	42.33% 127	49.83% 149	7.69% 23	0.00 0	0.00 0	0.33% **1**	300	4.33
7) เจ้าหน้าที่ของ สนช. เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการจัดอบรม	44.33% 133	49.00% 147	6.33% 19	0.00 0	0.00 0	0.33% 1	300	4.37
8) เจ้าหน้าที่ของสนช. อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการอบรมได้	41.33% 124	49.83% 149	8.36% 25	0.00 0	0.00 0	0.67% 2	300	4.30
9) เจ้าหน้าที่ของสนช. ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	43.33% 130	45.67% 137	10.33% 31	0.00 0	0.00 0	0.67% 2	300	4.30
10) เจ้าหน้าที่ของสนช. มีจำนวนเพียงพอ	40.00% 120	40.00% 120	18.67% 56	0.33% 1	0.67% 2	0.33% 1	300	4.17
11) ขนาดพื้นที่จัดการอบรม	34.00% 102	55.00% 165	9.33% 28	1.33% 4	0.00 0	0.33% 1	300	4.21
12) สถานที่จัดการอบรม	35.67% 107	55.67% 167	8.33% 25	0.00 0	0.00 0	0.33% 1	300	4.26
13) เอกสารประกอบการอบรม	28.00%	46.15%	20.74%	2.34%	0.67%	2.34%	300	3.91

หัวข้อ	5	4	3	2	1	ไม่ได้ใช้บริการนี้	รวม	ค่าเฉลี่ย
	84	138	62	7	2	7		
14) อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	35.66% 107	48.83% 146	14.38% 43	0.67% 2	0.33% 1	0.33% 1	300	4.17
15) อุปกรณ์ในการลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรม	37.33% 112	45.00% 135	16.33% 49	0.67% 2	0.00 0	0.67% 2	300	4.17
16) การค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมผ่านเว็บไซต์ได้	29.33% 88	38.80% 116	26.76% 80	1.00% 3	1.00% 3	3.34% 10	300	3.84
17) หัวข้อ/เนื้อหาการอบรม	44.33% 133	50.33% 151	5.00% 15	0.00 0	0.00 0	0.33% 1	300	4.38
18) ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม	47.67% 143	45.00% 135	7.00% 21	0.00 0	0.00 0	0.33% 1	300	4.39
19) ทักษะที่ได้รับจากการอบรม	49.00% 147	42.33% 127	7.33% 22	0.67% 2	0.00 0	0.67% 2	300	4.38

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการที่สูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการที่วิทยากรเอาใจใส่ต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.53) วิทยกรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) วิทยากรตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 4.43) อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่ำที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ การค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมผ่านเว็บไซต์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84) เอกสารประกอบการอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.91) และการประชาสัมพันธ์การอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.99)

3. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

ตารางแสดงการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เคยรู้ สนช.ก่อนการอบรม		
เคย	209	69.67
ไม่เคยรู้มาก่อน	91	30.33
รวม	300	100.00
รู้จัก สนช. จากสื่อใด		
สื่อสังคมออนไลน์	146	57.71
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ/คำบอกเล่า	149	58.89
เว็บไซต์ของ สนช. หรือ www.nia.or.th	133	52.57
โทรทัศน์	39	15.42
อื่นๆ โปรดระบุ	19	7.51
แผ่นพับ (Brochure)	25	9.88
นิตยสาร/วารสาร	9	3.56
หนังสือพิมพ์	12	4.74
แผ่นป้ายโฆษณากลางแจ้ง	2	0.79
วิทยุ	3	1.19
รู้ข่าวการอบรมจากสื่อใด		
สื่อสังคมออนไลน์	163	54.52
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ/คำบอกเล่า	200	66.89
อื่นๆ โปรดระบุ	21	7.02
เว็บไซต์ของ สนช. หรือ www.nia.or.th	80	26.76
จดหมายข่าว	1	0.33
โทรทัศน์	8	2.68
ป้าย/โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์	13	4.35
แผ่นพับ(Brochure)	20	6.69
วิทยุ	3	1.00
หนังสือพิมพ์	1	0.33
นิตยสาร/วารสาร	2	0.67
แผ่นป้ายโฆษณากลางแจ้ง	2	0.67
สาเหตุที่เข้าร่วมการอบรม		

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เนื้อหาและประเด็นทางวิชาการ	126	42.14
วิทยากร/ผู้ร่วมเสวนา	21	7.02
ได้รับจดหมายเชิญให้เข้าร่วม	40	13.38
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ/คำบอกเล่า	169	56.52
มีความสนใจในเรื่องนวัตกรรมและเทคโนโลยี	164	54.85
ผู้ปกครอง/โรงเรียนพามา	25	8.36
อื่นๆ โปรดระบุ	9	3.01
ระดับความรู้ก่อนการอบรม		
มาก	33	11.00
ปานกลาง	164	54.85
น้อย	91	30.43
ไม่ทราบเลย	12	4.01
รวม	300	100.00
ระดับความรู้หลังการอบรม		
มากขึ้น	279	93.00
เท่าเดิม	14	4.67
ยังไม่เข้าใจเท่าที่ควร	7	2.33
รวม	300	100.00

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมาก่อน จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 69.67 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จากเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ/คำบอกเล่า มากที่สุด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 58.89 รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 57.71 และรู้จักทางเว็บไซต์ของ สนช. หรือ www.nia.or.th จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 52.57 ตามลำดับ ส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารการจัดการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้ จากเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ/คำบอกเล่า มากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 66.89 รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 54.52 และรู้จากเว็บไซต์ของ สนช. หรือ www.nia.or.th จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.76 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้เพราะเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ/คำบอกเล่ามากที่สุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 56.52 รองลงมา คือ มีความสนใจในเรื่องนวัตกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.85 และเนื้อหาและประเด็นทางวิชาการ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.14 ตามลำดับ

ก่อนเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ปานกลางจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.85 รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้น้อย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43 และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้มาก จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

หลังเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้มากขึ้น จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยมีผู้ที่ระบุว่า ตนเองมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้เท่าเดิม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 และมีผู้ที่ระบุว่ายังไม่เข้าใจอยู่ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33

4. การบริการใหม่

ตารางแสดงการการบริการใหม่เกี่ยวกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ความต้องการรับการอบรมในเรื่อง		
กฎหมาย	47	15.67
ทรัพย์สินทางปัญญา	62	20.67
การเงิน	116	38.67
การพัฒนาธุรกิจ	127	42.33
การตลาด	146	48.67
มาตรฐานอุตสาหรกรรม	45	15.00
การออกแบบ	75	25.00
เทคโนโลยี 4.0	92	30.67
การขนส่งและโลจิสติกส์	56	18.67
การค้าระหว่างประเทศ	68	22.67
ความต้องการรับการอบรมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติในด้านอื่น		
ไม่ต้องการ	89	29.66
ต้องการ	211	70.34
รวม	300	

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการในการอบรมเรื่องการตลาด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 48.67 รองลงมาเรื่องการพัฒนาธุรกิจ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.33 และเรื่องการเงิน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการอบรมในด้านอื่น จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 72.01 และไม่ต้องการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.66

ข. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม

ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม

ประเด็น	คำถาม
ขั้นตอนการดำเนินงาน	**ความคาดหวัง** 1. ได้ความรู้เพิ่มเติมด้านการพัฒนาธุรกิจ ความรู้ด้านนวัตกรรม ความรู้ด้าน start up หรือความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อหลังจากอบรม สามารถเขียนโครงร่างได้ดีขึ้น และนำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่นได้ 2. มีการจัดอบรมเตรียมความพร้อมก่อนการขอทุน มีการ training เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการขอทุน 3. มีการสนับสนุนให้ทุนในการพัฒนาตนเอง และ partner ในการทำธุรกิจ 4. การอบรมที่รวดเร็ว มีการสื่อสารต่อเนื่อง กระชับ เข้าใจง่าย ใช้เวลาน้อย ชี้แนะและเสนอจุดอ่อนของเรา 5. ต้องมีหัวข้อที่น่าสนใจ และมีวิทยากรนวัตกรรมต่าง ๆ ที่มีประสบการณ์ เพื่อช่วยในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของ product 6. **การดำเนินงานในปัจจุบัน** (มีความพึงพอใจอย่างมาก คิดเป็นคะแนน 4.5 – 5 คะแนน) 1. การจัดลำดับขั้นตอนการอบรมดีมาก เป็นการเรียนรู้เชิงลึกมากหลังจากการอบรมช่วงเช้าช่วงบ่ายก็เข้าห้องเพื่อคุยกับกรรมการ 2. มีการแบ่งขั้นตอนการอบรม และบางช่วงของการอบรมยังมีบางส่วนที่ทำให้ผู้เข้าอบรมลำบาก 3. เนื้อหาการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์ เช่น มีการสอนการเขียนโครงร่างซึ่งมีประโยชน์มากต่อธุรกิจ ดีแต่ค่อนข้างเข้มงวด 4. ได้รับความรู้ค่อนข้างมาก แต่จำนวนวันอบรมหลายวัน ติดต่อกันมากไป และใช้เวลาค่อนข้างนานถึงหกวัน 5. มีคุณภาพมาก เป็นไปอย่างดีมาก มีการอบรมหัวข้อเกี่ยวกับสตาร์ทอัพเรื่องต่าง ๆ เช่น อินโนเวชั่น การตลาด จากนั้นมีให้พบที่ปรึกษาและนำเสนอโครงการ 6. มีการสอบอบรมความรู้พื้นฐาน 7. มีพี่เลี้ยงมาคอยแนะนำ กิจกรรมสนุกสนาน ได้รู้จักอีกหลายคน 8. มีวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถให้คำตอบในสิ่งที่ต้องการอยากทราบได้ดี

ประเด็น	คำถาม
	ข้อเสนอแนะ 1. น่าจะจัดการอบรมใช้เวลาน้อยลง หรือจัดทุกวันหยุด หรือวันเว้นวัน หรือแบ่งเป็นสองอาทิตย์ เนื่องจากระยะเวลาอบรมนานเกินไป ทำให้เป็นภาระต่อการทำงาน 2. เนื้อหาบางส่วนสามารถย่อหรือกระชับให้สั้นกว่านี้ 3. อยากให้มีการชี้แนะและช่วยดันไปสู่ความเป็นไปได้หรือลงมาคลุกคลีมากกว่านี้ 4. อยากให้มีการเลือกหัวข้อที่ตัวเองสนใจเรียนเพิ่มด้วยหรือเลือกวันได้ 5. ระหว่างอบรม อยากให้มีวันหยุดขั้นเพื่อคิดทบทวนสิ่งที่เรียนมา 6. หลักสูตรควรเข้มข้นและตอบโจทย์มากกว่านี้ 7. mentor เฉพาะด้านยังมีน้อย 8. ส่งเอกสารต่างๆ ให้ศึกษาล่วงหน้า
เจ้าหน้าที่	**ความคาดหวัง** **วิทยากร** 1. ได้รับคำแนะนำเปิดมุมมองของโลกธุรกิจ มีประสบการณ์และแนะนำวิธีการที่ดีในการทำสตาร์ทอัพ 2. เป็นผู้มีความรู้ทางด้านองค์ความรู้ ความรู้หลากหลายมีประสบการณ์ทำธุรกิจ ตรงตามประเด็นให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์สามารถสอบถามข้อสงสัยได้ เข้าถึงได้ง่าย และการนำเสนอเข้าใจง่าย 3. ให้ความรู้ที่แตกต่างจากที่รู้มาก่อน เป็นคนที่มีประสบการณ์ในการตลาดมานานมองทะลุปัญหาและมีข้อแนะนำให้กับเราเป็นอย่างดี มีประสบการณ์และสามารถให้คำแนะนำในเรื่องที่ต้องการรวมถึงความรู้ความสามารถในด้านนวัตกรรมและธุรกิจ **เจ้าหน้าที่** 1. ทำให้บรรยากาศเป็นกันเอง 2. มีความรู้ความสามารถให้ข้อมูล แนะนำ บริการเป็นอย่างดี **การดำเนินงานในปัจจุบัน** (มีความพึงพอใจระดับคะแนนอยู่ที่ 4 – 5 คะแนน เนื่องจากได้รับทั้งความรู้ความเข้าใจ คำแนะนำที่ดี รวมถึงมีความบันเทิงอีกด้วย) 1. มีการอบรมดีให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ 2. บรรยากาศ สนุกสนาน ตั้งใจช่วยเหลือเป็นกันเอง 3. มีความรู้ความสามารถเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ 4. เป็นคนรุ่นใหม่ที่เข้าใจผู้อบรมให้คำปรึกษาช่วยเหลือต่าง ๆ ดี

ประเด็น	คำถาม
	5. วิทยากรเป็นผู้เชี่ยวชาญ นำเสนอตัวอย่างที่ดีน่าสนใจ มีความรู้และความสามารถดี ตอบคำถามตรงประเด็น friendly เป็นกันเอง มีการให้คำแนะนำส่วนที่ทีมยังขาดด้านนวัตกรรม 6. เจ้าหน้าที่ส่งเอกสาร และรูปให้เร็วดีมาก 7. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาเรื่องนวัตกรรมได้เป็นอย่างดี **ข้อเสนอแนะ** 1. พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจรูปแบบนวัตกรรมมากกว่านี้ เนื่องจากยังมีเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่เข้าใจงานบางส่วน 2. ควรมีเจ้าหน้าที่ที่ถนัดด้านเฉพาะมาให้คำแนะนำ 3. ควรจัดความเชื่อมสัมพันธ์ของสมาชิกให้มากกว่านี้ เพื่อเป็นการร่วมกันคิดมากขึ้น 4. ควรมีการตรงต่อเวลา
สิ่งอำนวยความสะดวก	**ความคาดหวัง** 1. สะดวกสบาย 2. ปลอดภัย 3. การเดินทางสะดวก 4. ที่จอดรถ **การดำเนินงานในปัจจุบัน** (ภาพรวม มีความพอใจมาก ระดับคะแนน 4.8 – 5 คะแนน) 1. สะดวก สบาย ปลอดภัยดี 2. เกินความคาดหมาย เนื่องจากคิดว่าเป็นหน่วยงานราชการจะลำบากและไม่สะดวก 3. ดูแลด้านอาหาร เครื่องดื่ม ดีมาก 4. ห้องน้ำสะอาดมาก 5. อุปกรณ์ในห้องมีความพร้อมมีทุกอย่าง มีประสิทธิภาพ 6. สถานที่ที่ใช้ในการจัดถือว่าดีมีความสะอาดและเหมาะสมมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีมาก ๆ บริการของระบบพอดี **ข้อเสนอแนะ** 1. ห้องที่อบรมมีขนาดเล็ก ที่นั่งไม่เพียงพอ 2. ตรวจดูสภาพอากาศในห้องอบรม บางวันรู้สึกร้อน เนื่องจากในห้องมีความแออัดและบางวันหนาว 3. ปลั๊กมีน้อย
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	**ความคาดหวัง** 1. ความเข้าใจในการเขียนหัวข้อเสนอโครงการที่นำไปใช้งานสามารถนำความรู้ไปใช้

ประเด็น	คำถาม
	ต่อยอดได้ ตลอดจนมีความพร้อมของพรีเซนเทชั่นและโครงร่าง 2. ได้เงินทุนสนับสนุนโครงการความรู้ในด้านนวัตกรรมและธุรกิจเพื่อนำไปแก้ไขในทางที่ถูกต้องตามความต้องการ 3. มีความรู้ความสามารถในการแข่งขันและดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่น และนำไปใช้จริงทั้งในการหาลูกค้าและการระดมทุน 4. มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาสินค้าช่วย Crack จุดตันของธุรกิจ 5. ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์กับธุรกิจของตัวเองสามารถนำไปใช้พัฒนาธุรกิจที่เสนอเข้ามาได้ทันที 6. พัฒนาโครงการของแต่ละทีมให้มีความเป็นไปได้ในตลาด 7. ได้เครือข่ายในการทำงาน **การดำเนินงานในปัจจุบัน** (ภาพรวมมีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน 4.5 – 5 คะแนน) 1. ค่อนข้างพึงพอใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้นำไปปรับใช้แก้ไขในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของเรา 2. พอใจได้ความรู้ ได้เครือข่าย 3. ได้พบความคิดคำถามน่าสนใจดีมากสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 4. ได้รับความรู้เพื่อไปพัฒนาสินค้าเปิดมุมมองใหม่ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและสตาร์ทอัพ เนื่องจากได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์วิทยากรพูดเข้าใจง่ายมีส่วนช่วยในการเขียนหัวข้อเสนอโครงการได้ดีมาก 5. วิทยากรเป็นกันเองและมีความรู้มากได้รับความรู้ไปพัฒนาธุรกิจได้ความรู้ความพร้อมในการเขียนโครงการเพราะที่สอนมีการยกตัวอย่างได้ชัดเจนมากและมีการลงมือทำ **ข้อเสนอแนะ** 1. ในบางกรณีหากบางกลุ่มไม่ผ่านการคัดเลือก ควรมีรอบต่อไปเพื่ออย่างน้อยมีเงินในการสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ผู้ประกอบการต่อไป 2. ควรรวบรวมสไลด์ต่าง ๆ ส่งให้ด้วย

3.1.3 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม

ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม

ประเด็น	คำถาม
ขั้นตอนการดำเนินงาน	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก** 1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ดี ชัดเจน มีการแจ้งขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก การติดต่อประสานงาน สะดวกดี มีความพึงพอใจมากเท่ากับ 4 คะแนน 2. ขั้นตอนในการได้รับคำแนะนำ ความรู้ต่าง ๆ และการสนับสนุนจาก สนช. มีความชัดเจนดี มีความพึงพอใจมากที่สุดให้ 4 คะแนน 3. มีขั้นตอน กระบวนการที่ได้รับการยอมรับ น่าเชื่อถือ และมีการพัฒนาเป็นรูปธรรมขึ้นมาก มีทั้งสร้างความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนมีการมา site visit เพื่อให้คำแนะนำเพิ่มเติม มีความพึงพอใจมากที่สุดให้ 4 คะแนน 4. ขั้นตอนที่มีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้ามามีบทบาทในการประเมินนวัตกรรมดีมาก 5. รายละเอียดขั้นตอนการประเมินนวัตกรรมครบถ้วน 6. แนวความคิดด้านการให้ทุนเป็นสิ่งที่ดี ช่วยสนับสนุนแผนด้านนวัตกรรมให้สามารถเกิดขึ้นจริง **ความไม่พึงพอใจและความคิดเห็นเชิงลบ** 1. ขั้นตอนไม่ค่อยเอื้อต่อการเข้ามานำเสนอโครงการ 2. มีกระบวนการพิจารณาที่ค่อนข้างยุ่งยากใช้เวลาในการพิจารณามาก 3. ต้องการให้ปรับปรุงขั้นตอนการจ่ายเงิน-รับเงินทุนเมื่อได้รับการประเมินนวัตกรรม 4. ต้องการให้มีการแจ้งเตือนการเข้าประเมินนวัตกรรมในระยะเวลาที่ทางผู้ถูกประเมินนวัตกรรมจะได้มีเวลาเตรียมความพร้อมให้พอเหมาะ (มีการแจ้งเตือนช้าไปทำให้เตรียมการนำเสนอไม่ทัน) 5. กระบวนการหลังขอทุนอยากให้ปรับให้กระชับและมีเกณฑ์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น 6. ต้องการทราบตัวชี้วัดในการประเมินที่ชัดเจนมากกว่านี้ **ข้อเสนอแนะ** 1. ปรับลดขั้นตอนและใช้เวลาให้กระชับ และง่ายขึ้นในการพิจารณา 2. สร้างกรอบกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจนเพื่อการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. เพิ่มการติดตามหลังจากจบการให้รางวัล ควรมีการติดตามและติดต่อสื่อสารแจ้ง

ประเด็น	คำถาม
	ข่าวกลับ 4. ควรมีการพิจารณาโครงการอย่างรวดเร็วซึ่งเมื่อไม่ได้รับการพิจารณาอนุมัติโดยรวดเร็วจะเป็นอุปสรรคต่อภาคเอกชน 5. ควรมี KPI เป็นตัวกำหนด ได้แก่ มีกรรมการ ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบให้คำปรึกษา แนะนำ 6. ควรกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินนวัตกรรมให้ชัดเจนและมีการแจ้งผลการประเมินให้เห็นภาพชัดเจนในจุดเด่น และจุดด้อยในการประเมินนวัตกรรม
เจ้าหน้าที่	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก** 1. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือดี ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 5 คะแนน 2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี สามารถให้ข้อมูลช่วยเหลือผู้ประกอบการ ได้แก่ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงร่างวิจัยก่อนนำเสนอและช่วยตรวจสอบโครงร่างวิจัยเพื่อให้ตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของทุนให้ชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 5 คะแนน 3. เจ้าหน้าที่มีการติดต่อประสานงานที่ดี 4. เจ้าหน้าที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่หลากหลาย เหมาะสมกับการทำงานด้านประเมินนวัตกรรม **ความไม่พึงพอใจและความคิดเห็นเชิงลบ** 1. เจ้าหน้าที่อาจไม่เข้าใจธุรกิจของผู้ประกอบการ 2. เจ้าหน้าที่ยังขาดความเข้าใจผู้ประกอบการเท่าที่ควร อาจทำให้การแนะนำไม่ตรงเป้าหมายของผู้ประกอบการ 3. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนถึงข้อมูลการเตรียมความพร้อมในการรับการประเมินนวัตกรรมควรทำอย่างไร ต้องปฏิบัติอย่างไร เป็นต้น **ข้อเสนอแนะ** 1. เจ้าหน้าที่ควรศึกษาข้อมูลบริษัทที่จะเข้ารับการประเมินนวัตกรรมให้มากกว่านี้เพื่อทำความเข้าใจและประเมินบริษัทได้ดีขึ้น 2. เจ้าหน้าที่ควรมีแนวทางในการเสนอแนะการเตรียมความพร้อมก่อนการได้รับการประเมินนวัตกรรมให้มีความชัดเจน
สิ่งอำนวยความสะดวก	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก** 1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกดี สะดวก สบาย ทันสมัย 2. มีความพร้อมต่อการดำเนินงาน มีความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับ

ประเด็น	คำถาม
	สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 5 คะแนน **ความไม่พึงพอใจและความคิดเห็นเชิงลบ** 1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกมาก แต่ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ หรือให้ผู้ประกอบการมาใช้ประโยชน์เท่าที่ควร 2. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการหาพื้นที่ในการจอดรถยนต์ส่วนบุคคลค่อนข้างหายากทำให้ต้องนำไปจอดด้านนอก เพื่อรอการประเมินนวัตกรรม **ข้อเสนอแนะ** 1. ควรรักษามาตรฐานที่ดีแบบนี้ตลอดไป 2. ควรจัดสถานที่ให้พร้อมต่อจำนวนคนที่เข้ามาใช้บริการ 3. ควรมีสถานที่จอดรถที่มากพอต่อผู้ที่เข้ามารับการประเมินนวัตกรรมหรือมีการจัดการด้านสถานที่จอดรถให้ดีมากกว่านี้
ผลประโยชน์	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก** 1. บริษัทได้แนวความคิดหลากหลายมากขึ้น สามารถต่อยอดแนวความคิดให้สามารถพัฒนาต่อไปได้มากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดมิติการพัฒนาเป็นโอกาสที่ดี ที่สถานประกอบการได้รับการสนับสนุนและพัฒนาต่อไปได้ มีความพึงพอใจมากเท่ากับ 4 คะแนน 2. โครงการได้รับอนุมัติทุนแต่ไม่มากนัก เนื่องจากบริษัทเอกชนมีโปรเจคใหญ่ ๆ ที่ต้องใช้เงินทุนสูงแต่สามารถช่วยกระตุ้นให้บริษัทได้มีแนวทางดำเนินการ 3. มีผู้เชี่ยวชาญช่วยให้คำแนะนำ ได้เรียนรู้จากผู้ประกอบการที่ดำเนินการสำเร็จมาได้รับความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น ได้แนวความคิดต่างๆ ที่ดีเป็นแนวทางในการพัฒนาบริษัทต่อไป 4. เป็นสิ่งจูงใจให้งานวิจัยต่าง ๆ ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น มีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3 คะแนน 5. ได้รับประโยชน์และมีความคุ้มค่าอย่างมากที่ได้มาเข้าร่วมกิจกรรม มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 5 คะแนน 6. การได้รับประโยชน์จากการประเมินนวัตกรรมสามารถทำให้องค์กรมีหลักฐานในการผ่านเกณฑ์และทำให้องค์กรดูน่าเชื่อถือมากขึ้น **ความไม่พึงพอใจและความคิดเห็นเชิงลบ** 1. ขาดการติดตามผลงานจากที่ได้รับทุนว่าทำโครงการแล้วเป็นอย่างไร จะสามารถต่อยอดได้อีกหรือไม่อย่างไร เพื่อให้เกิดมิติด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ จากโครงการเดิมหรือจากโครงการใหม่

ประเด็น	คำถาม
	2. สนช.ทำโครงการได้ดีช่วยสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างมาก แต่ก็ขึ้นกับแต่ละบริษัทที่จะสามารถนำประโยชน์ที่ได้รับไปต่อยอดให้เกิดประสิทธิภาพอย่างไร 3. อยากให้เข้ามาให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมที่ดีมากกว่านี้ และลดกฎระเบียบเข้มงวดใดการประเมินด้านนวัตกรรมลง 4. ยังไม่ได้รับประโยชน์จากการประเมินนวัตกรรมเท่าที่ควร ยังไม่เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน **ข้อเสนอแนะ** 1. การดำเนินโครงการของ สนช. ที่ทำมาดีแล้ว ควรจัดโครงการต่อไปเรื่อย ๆ 2. ควรปรับปรุงพัฒนางานของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง 3. ผลักดันให้เจ้าของบริษัทหรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจมาเข้าร่วมโครงการจะช่วยทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปรับปรุงพัฒนาได้อย่างดียิ่งขึ้น 4. ควรขยายขอบเขตงานไปให้มากยิ่งขึ้น เพราะเป็นสิ่งที่ดี ควรขยายไปสู่ผู้ประกอบการทั่วประเทศมากขึ้น 5. ควรติดตามผลงานจากที่ได้รับทุนว่าทำโครงการแล้วเป็นอย่างไร จะสามารถต่อยอดได้อีกหรือไม่อย่างไร เกิดประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร เพื่อให้เกิดมิติด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ จากโครงการเดิมหรือจากโครงการใหม่ 6. ต้องการทราบผลสรุปจุดเด่น-จุดด้อยขององค์กรในการได้รับการประเมินเพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น 7. ปรับปรุงการส่งผลการประเมินนวัตกรรมให้เร็ว

3.1.4 ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร

ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร

ประเด็น	คำตอบ
เป้าหมายในการทำงานร่วมกัน	**เป้าหมายของท่านต่อ สนช.** 1. เป็นการเปิดโลกทัศน์ เพื่อมีแนวคิดทำโครงการให้สำเร็จต่อไป 2. ผู้ประกอบการจะได้เปิดมุมมองให้เห็นธุรกิจใหม่ ๆ update เทรนด์ใหม่ ๆ ให้เกิดการปรับตัวทันโลก ทำให้เห็นมุมมองที่ดีในการทำธุรกิจต่อไป 3. ทำให้เกิดความคิดแปลกใหม่ ได้รูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ได้ 4. สนช. มีการทำงานอย่างต่อเนื่อง สามารถดึงทีมงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาทำงานร่วมกัน 5. เป้าหมายของสนช. มีความตรง ชัดเจนดี มีหน่วยงานดูแลอย่างชัดเจน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นเห็นว่า สนช.มีการวางงานได้กว้างและชัดเจน ทำให้คนที่ต้องการที่จะขอความร่วมมือสามารถเข้าร่วมได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น เห็นภาพชัดเจนว่า สนช.เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านนี้ 6. เป้าหมายด้านนวัตกรรมมองว่า น่าจะเป็น technology product เป็นเทคโนโลยี แต่ธุรกิจที่ทำเป็นแนวธุรกิจบริการ จึงอาจจะยังไม่ตอบโจทย์ความต้องการของบางธุรกิจได้ทั้งหมด สามารถตอบโจทย์ประมาณร้อยละ 70 อยากให้ สนช.มีการปรับนวัตกรรมให้ครอบคลุมถึงธุรกิจด้านบริการให้มากขึ้น 7. มีความพึงพอใจระหว่างเป้าหมายของตนเองกับเป้าหมายของ สนช. อีกทั้งมีความสอดคล้องกับเป้าหมาย SME 8. สนช. มีเป้าหมายในการทำงานช่วยเหลือผู้ประกอบธุรกิจและผู้ที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการซึ่งเป็นสิ่งที่ดี อีกทั้งช่วยส่งเสริมแหล่งทุนสนับสนุน **บทบาทและหน้าที่ของท่านในการเข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรกับ สนช.** 1. บทบาทหน้าที่ในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการเปิดโลกทัศน์ เพื่อมีแนวคิดทำธุรกิจโครงการให้สำเร็จต่อไป 2. เป็นการช่วยสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่าง สนช.และเครือข่ายธุรกิจจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อต่อยอดแนวคิด สร้างแนวคิดให้เกิดความสำเร็จต่อไป 3. ตอบสนองความต้องการด้านนวัตกรรมได้ดี **ข้อเสนอแนะ**

ประเด็น	คำตอบ
	1. สนช.ควรจะมีหลักสูตรต่อเนื่องในเชิงต่าง ๆ ได้แก่ เชิงพาณิชย์ เชิงโลจิสติกส์ เชิงวิทยาศาสตร์ 2. อยากให้ สนช. ช่วยสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ซึ่งปัจจุบันเมื่อผู้ประกอบการติดต่อไปกับหน่วยงานอื่นงานก็ไม่ค่อยได้รับการตอบสนองที่ดี 3. อยากให้ สนช.มีการปรับนวัตกรรมให้ครอบคลุมถึงธุรกิจด้านบริการและด้านธุรกิจอื่น ๆ ให้มากขึ้น 4. อยากให้มีการนัดหมายหาช่วงเวลามาพบปะกันหลังจากจบกิจกรรม เพื่อต่อยอดแนวคิด สร้างแนวคิดให้เกิดความสำเร็จต่อไป
ขั้นตอนการดำเนินงาน	**ความคาดหวัง** 1. ขั้นตอนน้อยทำให้เข้าใจง่ายขึ้น 2. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ เรื่องขั้นตอน เอกสารต่าง ๆ ที่สำคัญที่ใช้ประกอบ ที่เข้าใจและครบถ้วนในขั้นตอนเดียว 3. การสื่อสารในปัจจุบันมีไลน์สามารถช่วยให้การสื่อสารง่าย สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและชัดเจนมากขึ้น สร้างความประทับใจ สร้างจุดเริ่มต้นที่ดีของการเข้าร่วมกิจกรรม **การดำเนินงานในปัจจุบัน (**ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 5/5 คะแนน) 1. ขั้นตอนน้อยทำให้เข้าใจง่ายขึ้น ทำได้ดีตั้งแต่ การรับสมัคร การแนะนำ การบรรยาย และการสร้างบรรยากาศต่าง ๆ โดยรวมดี 2. มีระยะเวลาการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม กระชับ และสร้างความเข้าใจได้ดีมาก 3. ช่วยสร้างเครือข่ายได้อย่างดีเยี่ยม มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น 4. มีความยืดหยุ่นให้โอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรม 5. ช่วงแรกอาจมีความคลุมเครือเรื่องข้อมูลบ้างเล็กน้อย ได้แก่ กำหนดการ ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจน 6. ช่วยทำให้เข้าใจนวัตกรรมและการถ่ายทอดเทคโนโลยี 7. ทำให้เข้าใจระบบงานวิจัยและนวัตกรรมมากขึ้น **ข้อเสนอแนะ** 1. ควรมีการนัดพบปะกันหลังจากอบรมเสร็จไปแล้ว เพื่อช่วยให้เกิดการต่อยอดความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้น 2. อยากให้มีการบ้านจากการเข้าร่วมกิจกรรมให้น้อยลง และอยากให้เป็นแบบตัวเลือก ลดลักษณะแบบเขียนตอบให้น้อยลง 3. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน และให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ในต่างจังหวัดน้อยมาก และทำให้ทราบว่ามีกิจกรรมอื่นอีก ดังนั้น

ประเด็น	คำตอบ
	ควรประชาสัมพันธ์เพิ่มให้ชัดเจนกว่านี้ 4. หากมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง ควรมีระบบพี่เลี้ยงในการช่วยเหลือ และด้าน Ecosystem สำหรับการทำธุรกิจนวัตกรรม
เจ้าหน้าที่	**ความคาดหวัง** 1. มีความรู้ รู้จริง พูดจาดี รู้เรื่อง ให้เกียรติ 2. มีอัธยาศัยดี ทำหน้าที่อย่างสุภาพ 3. มี service mind ช่วยตอบสนองต่อความต้องการความช่วยเหลือ **การดำเนินงานในปัจจุบัน (**ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 5/5 คะแนน) 1. มีการใส่รายละเอียดของงานได้ชัดเจน ตอบโจทย์ความต้องการ เมื่อมีข้อสงสัยสามารถตอบสนองตามความต้องการ ให้ความช่วยเหลือได้ดีและรวดเร็วมาก 2. มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ทำงานดีมาก พร้อมให้ความรู้ คำแนะนำเกี่ยวกับองค์กร 3. เจ้าหน้าที่ของ สนช. เป็นนักวิชาการรุ่นใหม่ ที่เข้าถึงง่าย มีความสามารถสูง มีความคิดใหม่ ๆ ในการทำงานให้เกิดประโยชน์เพิ่มมากขึ้น 4. ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทายน่ารักดี ให้เกียรติดีมาก ประสานงานได้ดี มีความยืดหยุ่นและช่วยการกระตุ้นให้มีการเรียนรู้ 5. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน่าตาเข้ม มีความเข้มงวด แต่ดีช่วยให้มีความปลอดภัย **ข้อเสนอแนะ** - ไม่มีข้อเสนอแนะ ภาพรวมถือว่า เจ้าหน้าที่ ดีมาก มีความเหมาะสม --
สิ่งอำนวยความสะดวก	**ความคาดหวัง** 1. สะดวก สบาย สะอาด ทันสมัย 2. การดูแลที่ดี **การดำเนินงานในปัจจุบัน (**ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.5/5 คะแนน) 1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานดี ครบถ้วน มีบริการได้ดี ประทับใจมาก 2. การต้อนรับดี แม่บ้านดูแลดี อาหาร ของว่างดีและอร่อยมาก 3. สถานที่มีความสะอาดดี 4. กรณีเดินทางมาจากต่างจังหวัดโดยรถส่วนบุคคลที่จอดรถไม่ค่อยสะดวกเนื่องจากมีไม่เพียงพอ **ข้อเสนอแนะ** 1. ควรจัดให้มีเอกสารออนไลน์ที่มีเนื้อหาด้านนวัตกรรมต่าง ๆ ครบถ้วน เพื่อให้ศึกษาค้นคว้าและนำมาใช้อ้างอิงข้อมูล

ประเด็น	คำตอบ
	2. ควรมีการ update ข้อมูลเนื้อหาใหม่ ๆ ที่ทันสมัย และไม่เกิน 10 ปี 3. ควรมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขอทุนสนับสนุนด้วย 4. ควรเพิ่มช่องทางใหม่ๆ ในการสื่อสารด้านข้อมูล ได้แก่ การสร้างกลุ่ม Facebook มีการไลฟ์สด หรือทำ VDO หรือคลิปเสียง จากวิทยาการข้อมูลใหม่ ๆ หรือนำลง YouTube ที่สามารถทำได้ง่าย เร็ว สะดวกมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลจากหนังสืออาจจะมีเนื้อหาที่ไม่ทันสมัย 5. สนช.มีการจัดอบรมหลากหลายหัวข้อและมีความน่าสนใจ แต่บางครั้งขาดโอกาสเข้าร่วม จึงอยากให้มีการสร้าง User Account รายบุคคล เพื่อสามารถเข้าไปศึกษาข้อมูล ย้อนดูข้อมูลต่าง ๆ ได้ ซึ่งข้อมูลมีประโยชน์อย่างมาก 6. อยากให้เพิ่มอินเตอร์เน็ตไร้สายบริเวณส่วนที่จัดกิจกรรมให้สามารถใช้งานได้สะดวกคล่องตัว รวดเร็ว 7. ควรจะจัดให้มีโครงการสัญจรไปในส่วนภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มต่างจังหวัดร่วมกิจกรรมได้มากขึ้น
ผลประโยชน์	**ความคาดหวัง** 1. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอยากมีธุรกิจนวัตกรรมตามแผนที่เขียน แต่ความเป็นจริงส่วนใหญ่เป็นแผนที่อยู่ในกระดาษมากกว่า อยากให้มีกิจกรรมที่สามารถช่วยผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้แผนไปใช้จริง อย่างเช่น การพาไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับสำนักงานที่มีผลงานวิจัย หรือการนำผู้ที่มีประสบการณ์ความสำเร็จจากการนำวิจัยไปใช้ต่อยอดมาบรรยาย อบรม หรือการทำ Work Shop ที่จะช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำ Idea จากงานวิจัยมาเขียนแผนได้จริง 2. อยากให้ สนช. ทำแผนโดยรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำมาแชร์แบ่งปันให้กับสมาชิกของหลักสูตรของ สนช. เพื่อเป็นเป็นแนวทางให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำข้อมูลไปใช้ต่อไป 3. สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้มาก และได้ความรู้การสร้างนวัตกรรมสามารถนำไปใช้ได้จริง 4. มีที่ปรึกษาด้านนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง 5. การให้ทุน แนวทางการเริ่มต้นธุรกิจและให้ทุนต่อยอด มีช่องทางการสนับสนุนเงินทุน **การดำเนินงานในปัจจุบัน (**ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.5/5 คะแนน) 1. ได้เครือข่ายที่ดีสามารถได้รู้จักผู้ประกอบการใหม่ ๆ ทำให้มีโอกาสในการต่อยอดได้ 2. ได้รับความรู้ ความช่วยเหลือจากอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างดี

ประเด็น	คำตอบ
	3. ได้ความรู้เกิดการต่อยอดความคิด ช่วยส่งเสริมการวางแผน ความเข้าใจในการเขียนโครงการเพื่อขอทุนสนับสนุนหรือการปฏิบัติในเรื่องนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ 4. เป็นแหล่งรวมภูมิปัญญา ประสบการณ์ และเกิดวิทยาทานในเรื่องต่าง ๆ มากมาย 5. ได้รับประโยชน์มากมาย แต่รายละเอียดที่เรียนส่วนใหญ่เน้นไปที่การประกอบธุรกิจหรือการตั้งธุรกิจประมาณร้อยละ 80 แต่ยังไม่เห็นด้านนวัตกรรมคืออะไร จะทำอะไร ยังไม่ค่อยเห็นเด่นชัดใน สนช. สิ่งที่ได้มีความคล้ายและซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการสร้างธุรกิจ ดังนั้นจึงอยากให้ สนช.เน้นความเป็นนวัตกรรม การสร้างความคิด การนำไปใช้ให้ชัดเจนกว่านี้ 6. ได้รับทุนทำธุรกิจ และสามารถต่อยอดธุรกิจได้มากยิ่งขึ้น **ข้อเสนอแนะ** 1. หน่วยงานภาครัฐมีงบสนับสนุนการเข้าร่วมกิจกรรม จึงเห็นว่าสนช. ควรมีรูปแบบการทำเอกสารให้ถูกต้องตามระเบียบที่เอื้อต่อการให้หน่วยงานภาครัฐมาเข้าร่วมกิจกรรมได้โดยไม่ถือเป็นวันลาราชการ ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐบางครั้งเมื่อมาเข้าร่วมกิจกรรมต้องลาราชการมา 2. อยากให้ สนช. มีการให้ข้อมูลต่าง และข้อมูลเกี่ยวกับทุนให้กับผู้ประกอบการและบุคคลทั่วไปให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น 3. อยากให้มีกิจกรรมที่สามารถช่วยผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้แผนไปใช้จริง อย่างเช่น การพาไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับสำนักงานที่มีผลงานวิจัย หรือการนำผู้ที่มีประสบการณ์ความสำเร็จจากการนำวิจัยไปใช้ต่อยอดมาบรรยาย อบรม หรือการทำ Work Shop ที่จะช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำ Idea จากงานวิจัยมาเขียนแผนได้จริง 4. ควรมีกิจกรรมเพิ่มโดยเพิ่มเวลาการทำงานร่วมกัน การจัดกิจกรรมเป็นเข้าค่ายด้วย 5. อยากให้ สนช. ทำแผนโดยรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำมาแชร์แบ่งปันให้กับสมาชิกของหลักสูตรของ สนช. เพื่อเป็นเป็นแนวทางให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำข้อมูลไปใช้ต่อไป 6. อยากให้ทุกรุ่นมีการเข้าค่ายร่วมกันมีการได้รวมตัวมีการสร้างสิ่งที่เกิดขึ้นแบบจับต้องได้จริง มีแผนงานเกิดขึ้นจริง 7. อยากให้ สนช.เน้นความเป็นนวัตกรรม การสร้างความคิด การนำไปใช้ให้ชัดเจนกว่านี้

3.1.5 ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม

ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม

ประเด็น	คำถาม
ขั้นตอนการดำเนินงาน	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก (ได้คะแนนเฉลี่ย 3 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง)** 1. ขั้นตอนการติดต่อเข้ารับบริการขอใช้พื้นที่รู้ผลได้รวดเร็ว 2. ขั้นตอนการติดต่อเข้ารับบริการขอใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมดีขึ้นลดขั้นตอนการติดต่อประสานงานยุ่งยากน้อยลง 3. ขั้นตอนการประสานงานการขอใช้ห้องประชุมดี **จุดที่ควรพัฒนา ปรับปรุง** 1. เอกสารในการสมัครขอใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมค่อยข้างเยอะ 2. ไม่ทราบขั้นตอนการสมัครขอใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรม เช่น ต้องติดต่อใครในการขอเข้ามาใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรม 3. ต้องการให้ขั้นตอนการขอต่ออายุในการใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมเลื่อนจาก 6 เดือนเป็น 1 ปี 4. ขั้นตอนการเข้ามาทำงานในห้องทำงานลำบากเนื่องจากบัตรการเข้าออกศูนย์นวัตกรรมแห่งชาติสำหรับผู้มาขอใช้พื้นที่ มีการดำเนินการล่าช้ามากอยู่มาหลายเดือนแต่ยังไม่ได้บัตรเข้าออกที่ควรได้ทำให้ต้องแลกบัตรประชาชนเข้าออกทุกวันทำให้เข้าทำงานลำบาก 5. ไม่มีขั้นตอนการโปรโมทเรื่องการเข้ามาขอใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมฟรีทำให้ไม่ทราบว่าสามารถเข้ามาใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมฟรีได้ 6. ขั้นตอนการแจ้งเตือนการหมดอายุการใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมไม่มี 7. ขั้นตอนการทำสัญญา การส่งข้อมูลขาดช่วงไม่ต่อเนื่อง **ข้อเสนอแนะ** 1. ต้องการให้มีการจัดระบบขั้นตอนการยื่นเอกสารขอใช้พื้นที่ให้ชัดเจนเข้าใจง่าย มีเอกสารที่น้อยลง 2. ควรจัดทำบัตรเข้าออกศูนย์นวัตกรรมสำหรับกลุ่มผู้ที่เข้ามาขอใช้พื้นที่อุทยาน

ประเด็น	คำถาม
	นวัตกรรมให้รวดเร็วกว่านี้เพราะล่าช้ามากเกินไป 3. ควรปรับปรุงขั้นตอนการยื่นเอกสารในการขอเข้าใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น 4. ควรมีการโปรโมทเรื่องการเข้ามาขอใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมได้ 5. ควรปรับขั้นตอนการสมัครเข้าใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมที่สามารถสมัครได้ใน online จะช่วยลดการใช้เอกสารได้มากขึ้น 6. ควรมีการแจ้งเตือนการหมดอายุการใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรม และแจ้งสัญญาเวลาการเข้า และหมดสัญญาการขอใช้พื้นที่อุยานนวัตกรรมให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มเข้ามาใช้พื้นที่
เจ้าหน้าที่	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก (ได้คะแนนเฉลี่ย 4 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดี)** 1. เจ้าหน้าที่ให้การติดต่อประสานงานค่อนข้างดี แก้ปัญหาได้ดี 2. เจ้าหน้าที่รปภ. และแม่บ้านปฏิบัติหน้าที่ได้ดี 3. เจ้าหน้าที่ทำงานด้านเอกสารได้ดี **จุดที่ควรพัฒนา ปรับปรุง** 1. เจ้าหน้าที่ทำงานเปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ ทำให้ประสานงานได้ไม่ต่อเนื่องต้องเริ่มใหม่หลายครั้งในการประสานงานและต้องทำความเข้าใจกันใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานนั้น ๆ 2. เจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการไม่ค่อยดีเมื่อต้องการสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ 3. ต้องการให้เจ้าหน้าที่เก่าส่งต่องานให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ได้ดีมากขึ้นเนื่องจากไม่มีความต่อเนื่องของการทำงานในเนื้องานของคนใหม่ที่เข้ามารับผิดชอบต่อ 4. ไม่มีแม่บ้านทำความสะอาดหลังการจัดกิจกรรมหรือการใช้ห้องประชุม **ข้อเสนอแนะ** 1. ควรมีการส่งต่องานของเจ้าหน้าที่เก่าให้กับเจ้าหน้าที่มาใหม่ให้ดี 2. ควรปรับปรุงการแสดงกิริยาต่อผู้ติดต่อประสานงานสำหรับบางคน 3. ควรมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดเข้าทำความสะอาดห้องหลังการใช้งาน เช่น ห้องประชุม ห้องที่มีการจัดกิจกรรมต่างๆ เนื่องจากบางทีเก้าอี้ที่ควรอยู่ห้องนี้หายไปอยู่อีกห้องหนึ่ง
สิ่งอำนวยความ	**การดำเนินงานในปัจจุบัน**

ประเด็น	คำถาม
สะดวก	**ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก (ได้คะแนนเฉลี่ย 4 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดี)** 1. ระบบ wifi และ it ดีพอใช้ได้ 2. มีความสะดวกสบายในเรื่องอาหาร น้ำดื่มกิน (ชอบตู้น้ำมาก) ดีกว่าปีที่ผ่านมา 3. สถานที่สวย และสะอาด 4. อุปกรณ์สำนักงานมีให้มากพอ **จุดที่ควรพัฒนา ปรับปรุง** 1. เนื่องจากศูนย์นวัตกรรมแห่งชาติเป็นสถานที่ราชการ จึงกำหนดเวลาในการเปิด – ปิด ในช่วงราชการ ทำให้เวลาการทำงานของผู้ขอใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรมไม่สอดคล้องกับการเปิด-ปิดสถานที่ 2. ต้องการให้ปรับปรุงระบบ wifi ให้เสถียรและติด username และ passward ของ wifi ให้เห็นได้ชัดเจนและมีหลาย ๆ จุด 3. สถานที่จอดรถมีจำกัด 4. แม่บ้านทำความสะอาดเฉพาะพื้นที่ อยากให้ทำความสะอาดบริเวณห้องครัวเพิ่ม 5. เก้าอี้ไม่เพียงพอเมื่อมีการจัดประชุมพร้อม ๆ กัน 6. ของกระจัดกระจายเมื่อเลิกจากการจัดงานไม่มีการนำของกลับมาไว้ที่เดิม 7. การปิด-เปิดแอร์ไม่สอดคล้องกับการทำงานของผู้มาขอใช้พื้นที่อุทยานนวัตกรรม **ข้อเสนอแนะ** 1. ควรเพิ่มระยะเวลาในการเปิด-ปิด แอร์ และสถานที่ศูนย์นวัตกรรมแห่งชาติ (เปิด-ปิด เวลา 19.00 น.จะดีมาก) 2. ควรมีกล่องสัญญาณ wifi เพิ่มในแต่ละห้อง 3. ควรปรับปรุงสถานที่ในการจอดรถ 4. ควรจัดให้แม่บ้านทำความสะอาดบริเวณที่มีการจัดงาน ห้องประชุม และห้องครัวเพิ่ม 5. ควรติด username และ passward ของ wifi ให้เห็นได้ชัดเจนและมีหลาย ๆ จุด 6. ควรเปลี่ยนระบบการเข้า-ออกสถานที่ด้วยการใช้แอฟในโทรศัพท์แทนการแลกบัตรประชาชนและระบบเอกสาร
ผลประโยชน์ที่	**การดำเนินงานในปัจจุบัน**

ประเด็น	คำถาม
ได้รับ	**ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก (ได้คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดี)** 1. ได้รับประโยชน์ในเรื่องการติดต่อความสัมพันธ์กับแผนกหรือหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจการดีมาก 2. มีที่ทำงานที่สะดวกต่อการเดินทาง 3. ทำให้มีความใกล้ชิดกับหน่วยรัฐบาลมากยิ่งขึ้น 4. ได้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมร่วมกันเป็นอย่างดี และได้ผลประโยชน์จากการได้ร่วมกิจกรรม และการออกบูธ 5. ได้รับประโยชน์จากการได้รับการสนับสนุนในการขอใช้ห้องประชุม และการติดต่องาน **จุดที่ควรพัฒนาปรับปรุง** ไม่มี **ข้อเสนอแนะ** ไม่มี

ภาพรวม จากการให้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละส่วนพบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมได้ 3.81 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนที่ได้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือการได้ผลประโยชน์จากการได้เข้ามาใช้พื้นที่ฟรีทำให้ได้อยู่ใกล้ชิดกับหน่วยงานรัฐบาลมากขึ้นและยังได้พบปะเชื่อมสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ประกอบการรายอื่น เพื่อเป็นเครือข่ายในการหารือการทำงานของแต่ละองค์กรได้มีความคล่องตัวมากขึ้น ส่วนสิ่งที่ต้องปรับปรุงมากที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือเรื่องของขั้นตอนดำเนินการได้แก่ขั้นตอนของการสมัครเข้ามาขอใช้พื้นที่มีเอกสารค่อนข้างเยอะซึ่งต้องการปรับให้มีการสมัครทางเว็ปไซต์จะได้ช่วยลดการใช้กระดาษ และขั้นตอนของการเข้าออกพื้นที่ในการทำงานไม่ค่อยสะดวกเนื่องจากบัตรประจำตัวที่ทาง สนช. จัดทำให้เข้าออกสถานที่ทำงานล่าช้ามากเกินไปทำให้ต้องมีการแลกบัตรประชาชนทุกครั้งที่เข้ามาทำงาน ต้องการขั้นตอนการต่อสัญญาใช้พื้นที่ให้ต่อเนื่องมีการแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลากำหนดหมดสัญญาในการขอใช้พื้นที่ และต้องการเพิ่มระยะเวลาในการขอใช้พื้นที่เป็น 1 ปี ส่วนในเรื่องของเจ้าหน้าที่ มีบางส่วนที่อาจยังไม่เป็นที่พอใจแต่โดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่ทำงานได้ดี และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นดีขึ้นจากปีที่แล้วมากเนื่องจากมีการเพิ่มเก้าอี้ โต๊ะ แต่ก็ยังต้องการเก้าอี้เพิ่มอีกให้มีความเพียงพอต่อการใช้งานเมื่อมีกิจกรรมพร้อมกันตู้น้ำดื่มผู้ประกอบการที่ใช้พื้นที่มีความพึงพอใจมากและอยากให้มีแบบนี้เรื่อยไป และส่วนที่ต้องการขอเพิ่มคือการเปิด-ปิดแอร์อยากขอเพิ่มเป็นปิดในเวลา 1 ทุ่ม เนื่องจากทางสถานผู้ประกอบการจำเป็นต้องทำงานเกินเวลากำหนดปิดแอร์

3.1.6 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

ประเด็น	คำถาม
ขั้นตอนการดำเนินงาน	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก** 1. ภาพรวมขั้นตอนต่าง ๆ ดีขึ้นมากแล้ว 2. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ดี ชัดเจน มีการแจ้งขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก การติดต่อประสานงาน สะดวกดี มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 5 คะแนน 3. ขั้นตอนในการได้รับคำแนะนำ ความรู้ต่าง ๆ และการสนับสนุนจาก สนช. มีความชัดเจนดี 4. ส่วนใหญ่เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ ก็มีความพึงพอใจการทำงานของ สนช. ขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่เข้าร่วมโครงการฯ 5. มีขั้นตอนการส่งเสริมการจัดบูธแสดงสินค้า การอบรม และการประชุมอย่างต่อเนื่องดี 6. มีขั้นตอนการให้บริการตอบคำถาม หรือการช่วยเหลือ การแก้ไขปัญหาเรื่องต่างๆ ดีมาก สามารถโทรหาได้โดยตรง และมีการตอบกลับที่ดีเสมอ 7. ปัจจุบันขั้นตอนการทำงาน การส่งเสริมการประสานงานกับหน่วยงานอื่นดีมากขึ้น 8. ขั้นตอนการสนับสนุนงานวิจัย และสินค้าดี **ความไม่พึงพอใจหรือความคิดเห็นเชิงลบ** 1. ขั้นตอนยุ่งยากเอกสารประกอบมาก 2. มีขั้นตอนการดำเนินงานไม่มีความต่อเนื่องมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อยส่งผลให้ข้อมูลขาดหายไปและไม่มีการติดตาม 3. มีบางส่วนยังไม่ได้รับการแจ้งกลับให้กับบริษัททราบว่าได้รับโปรเจค 4. ยังไม่มีการแจ้งว่ามีการดำเนินการด้านการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมแบบไหน อย่างไรบ้าง 5. ขั้นตอนการลงข้อมูลในไลน์กลุ่มการตลาดมีเนื้อหาเรื่องการออกบูธแสดงสินค้ามากเกินไป ต้องการให้มีข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ ๆ และช่องทางการตลาดใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น 6. เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นส่วนใหญ่ยังไม่เคยได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม การทำงานค่อนข้างดีกว่า สนช.

ประเด็น	คำถาม
	7. ขั้นตอนการสนับสนุนทางด้านการตลาดยังมีน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีการให้ทุนอุดหนุนด้านการตลาดดีกว่า 8. ขั้นตอนการมีผู้ทรงคุณวุฒิในการให้คำปรึกษาในด้านการตลาดไม่ต่อเนื่อง 9. ไม่มีขั้นตอนการเข้าไปสนับสนุนกลุ่มเกษตรกรโดยตรง ไม่มีการบูรณาการในการทำงานทำให้ชาวเกษตรกรไม่ค่อยได้ผลประโยชน์อะไรจากส่วนนี้เท่าที่ควร 10. ขาดขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ **ข้อเสนอแนะ** 1. ปรับลดขั้นตอนเวลา ให้กระชับ และง่ายขึ้น 2. ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อย เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการให้ข้อมูลและการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนด บางครั้งส่งผลให้ข้อมูลขาดหายไป 3. เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจได้ดี ควรมีการจัดโครงการไปเรื่อย ๆ 4. อยากให้เพิ่มข้อมูล เนื้อหา เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ ช่องทางการตลาดใหม่ ๆ ในไลน์กลุ่มการตลาดเพื่อให้ตอบสนองกับสมาชิกในกลุ่มจะได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์และข่าวสารที่จำเป็นในการส่งเสริมและกระตุ้นการตลาด 5. ต้องการการสนับสนุนทุนอุดหนุนเรื่องการตลาดให้มีมากขึ้น 6. ต้องการให้มีผู้ทรงคุณวุฒิในการให้คำแนะนำ การจัดทำโครงการและการตลาดให้มีความต่อเนื่อง 7. ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ให้เข้าร่วมการกระตุ้นการตลาดให้มากกว่านี้
เจ้าหน้าที่	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและความคิดเห็นเชิงบวก** 1. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ ให้บริการ ให้คำปรึกษา รวมไปถึงวิทยากร มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 5 คะแนน 2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถให้ข้อมูลช่วยเหลือผู้ประกอบการได้ 3. เจ้าหน้าที่มีความพยายามสร้างความเข้าใจในการทำงาน **ความไม่พึงพอใจหรือความคิดเห็นเชิงลบ** 1. เจ้าหน้าที่ยังขาดความเข้าใจผู้ประกอบการ ทำให้การแนะนำไม่ตรงเป้าหมายของผู้ประกอบการ 2. เจ้าหน้าที่บางส่วนไม่ค่อยให้ข้อมูลและติดต่อไม่ค่อยได้ เข้าถึงยาก 3. ยังไม่มีเจ้าหน้าที่ติดต่อเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของ

ประเด็น	คำถาม
	สนช. อาจเนื่องจากผลิตภัณฑ์ยังไม่สำเร็จสมบูรณ์ **ข้อเสนอแนะ** 1. พัฒนาเจ้าหน้าที่ที่ยังขาดความเข้าใจผู้ประกอบการ เพื่อช่วยทำให้การแนะนำตรงเป้าหมายของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น 2. ปรับช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และหน่วยงานให้ง่าย สะดวกขึ้น เพื่อลดความยุ่งยากในการเข้าถึงข้อมูล 3. ต้องการให้เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการทำการตลาดออนไลน์ หรือข่าวสารที่ช่วยให้บริษัททำการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์และการสร้างเว็บไซด์ให้กับผู้ประกอบการมากกว่านี้
สิ่งอำนวยความสะดวก	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและความคิดเห็นเชิงบวก** 1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกดีครบทุกอย่าง ได้แก่ ห้องประชุมสัมมนา ห้องปรึกษาหารือ อุปกรณ์ต่างๆ โปรแกรมต่างๆ ที่ทำมีความหลากหลายมากสามารถเลือกใช้ได้ 2. มีความทันสมัย มีความพร้อมต่อการดำเนินงาน สะดวกในการติดต่อประสานงานกับ สนช. มีการใช้สื่อต่าง ๆ ได้แก่ สื่อทีวี สื่อมวลชน ด้านสื่อต่างๆ เป็นอย่างดี 3. การมีไลน์กลุ่มการตลาดดีทำให้ทราบข้อมูลการเคลื่อนไหวเรื่องการตลาดและข่าวสารการออกบูธแสดงสินค้า **ความไม่พึงพอใจหรือความคิดเห็นเชิงลบ** 1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ หรือให้ผู้ประกอบการมาใช้ประโยชน์ 2. บางส่วนเห็นว่ายังมีไม่มากเพียงพอ ได้แก่ ที่จอดรถยังไม่เพียงพอเมื่อเข้ารับบริการที่ สนช. 3. ไม่ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรจากเรื่องการกระตุ้นการตลาด 4. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ยังติดต่อได้ค่อนข้างลำบากเนื่องจากมีการติดต่อประสานงานกับหลายบุคคลทำให้เกิดความสับสนในการติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ 5. สนช. ยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการส่งเสริมให้เกษตรกรได้มีความรู้ในเรื่องการตลาด

ประเด็น	คำถาม
	ข้อเสนอแนะ 1. ควรรักษามาตรฐานแบบนี้ตลอดไป 2. ควรจัดสถานที่ให้พร้อมต่อจำนวนคนที่เข้ามา 3. เพิ่มหรือจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากเพียงพอ 4. อยากให้เพิ่มช่องทางข้อมูลการทำการตลาดให้กับกลุ่มเกษตรกร
ผลประโยชน์	**การดำเนินงานในปัจจุบัน** **ความพึงพอใจและคิดเห็นเชิงบวก** 1. มีผู้เชี่ยวชาญช่วยให้คำแนะนำ มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 5 คะแนน 2. ได้รับประโยชน์เต็มที่ มีเงื่อนไขที่ไม่มากในการทำงาน ให้การสนับสนุน การส่งเสริมค่อนข้างดีอยู่แล้ว เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นจะมีเงื่อนไขมากกว่าที่สนช. กำหนด มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 5 คะแนน 3. ได้รับความรู้ ความเข้าใจด้านนวัตกรรมใหม่ๆ เพิ่มเติมมากขึ้น สามารถนำความรู้มาดำเนินงานผลิตภัณฑ์ของหน่วยงานได้ 4. เนื่องจากยังไม่ได้รับทุนจากสนช เพื่อสนับสนุนการจัดโครงการจึงยังไม่ได้รับผลประโยชน์จากสนช. เท่าที่ควร มีความพึงพอใจมากเท่ากับ 4 คะแนน 5. ได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมอบรม แต่เนื่องจากยังไม่ได้ดำเนินการต่อเนื่องจึงไม่ได้ผลประโยชน์จากสนช.เท่าที่ควร มีความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3 คะแนน 6. ตลาดนวัตกรรมช่วยเชิดหน้าชูตาทั้งในและต่างประเทศ เป็นที่ยอมรับของนวัตกรรมแห่งชาติ สร้างนวัตกรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 5 คะแนน 7. สนช. ให้คำแนะนำ และช่วยการกระตุ้นการตลาดดี ทำให้สินค้าติดตลาด และสามารถเติบโตได้เป็นอย่างดี 8. การกระตุ้นการตลาดของ สนช. ทำให้มีกระบวนการผลิต การนำสินค้าไปขายได้รวดเร็วขึ้น และมียอดการตลาดที่มากขึ้น **ความไม่พึงพอใจหรือความคิดเห็นเชิงลบ** 1. ยังไม่สามารถให้คะแนนได้ เนื่องจากยังไม่ได้รับทุนจาก สนช. จึงไม่สามารถบอกได้ว่าคุ้มค่าหรือไม่ 2. สนช. ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายทำให้เกิดการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง ทำให้สถานประกอบการหรือผู้ที่สนใจขาดโอกาสเข้าร่วมโครงการฯ 3. สนช.ไม่อนุมัติทุนสนับสนุนการดำเนินงานตามโครงการที่เสนอ

ประเด็น	คำถาม
	4. ทางหน่วยงานยังขาดความเข้าใจผู้ประกอบการ ทำให้เสียโอกาสในการต่อยอดนวัตกรรมต่อไป 5. ผลประโยชน์จากการสนับสนุนการตลาดของ สนช. ยังไม่เป็นรูปธรรมชัดเจน ทำให้ผู้ประกอบการยังไม่สามารถได้รับผลประโยชน์จากการส่งเสริมและการกระตุ้นการตลาดเท่าที่ควร 6. โครงการของ สนช. มีมากบางโครงการซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น เช่น สวทช. **ข้อเสนอแนะ** 1. การดำเนินโครงการของ สนช. ที่ทำมาดีแล้วและรักษามาตรฐานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป 2. ควรพิจารณาทุนสนับสนุนให้ผู้ประกอบการในการดำเนินงานตามโครงการฯที่สนใจอย่างทั่วถึง 3. ควรปรับปรุงพัฒนางานของ สนช. อย่างต่อเนื่อง 4. ควรมีการจัดดำเนินการโครงการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ โครงการนวัตกรรมของ สนช. กลุ่มวิสาหกิจ เพื่อการเข้ามามีส่วนร่วมโครงการ 5. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายทำให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง 6. ควรเพิ่มทุนสนับสนุนให้ครอบคลุมตามโครงการที่ใช้จริง 7. ต้องการข้อมูลและการสนับสนุนจากองค์กรและหน่วยงานที่สามารถสนับสนุนในเรื่องการให้ความรู้หรือแหล่งที่สามารถว่าจ้างให้ทำงานเกี่ยวข้องกับการจัดทำการนำเสนอบริษัทให้ดูน่าสนใจ 8. การจัดทำเว็ปไซต์ให้สวยงามเพื่อส่งเสริมและกระตุ้นการตลาดได้ดีมากยิ่งขึ้น 9. ควรคัดกรองโครงการที่จะจัดตั้งขึ้น และคิดโครงการใหม่ๆที่แตกต่างจากโครงการของหน่วยงานอื่น ๆ 10. อยากให้สนช. เป็นหน่วยงานกลางในการติดต่อประสานงาน และชี้ช่องทางการนำสินค้าไปวางจำหน่ายเพื่อเป็นแนวทางในการเปิดตลาดใหม่ๆ

3.2 การวิเคราะห์ด้วยจตุภาค

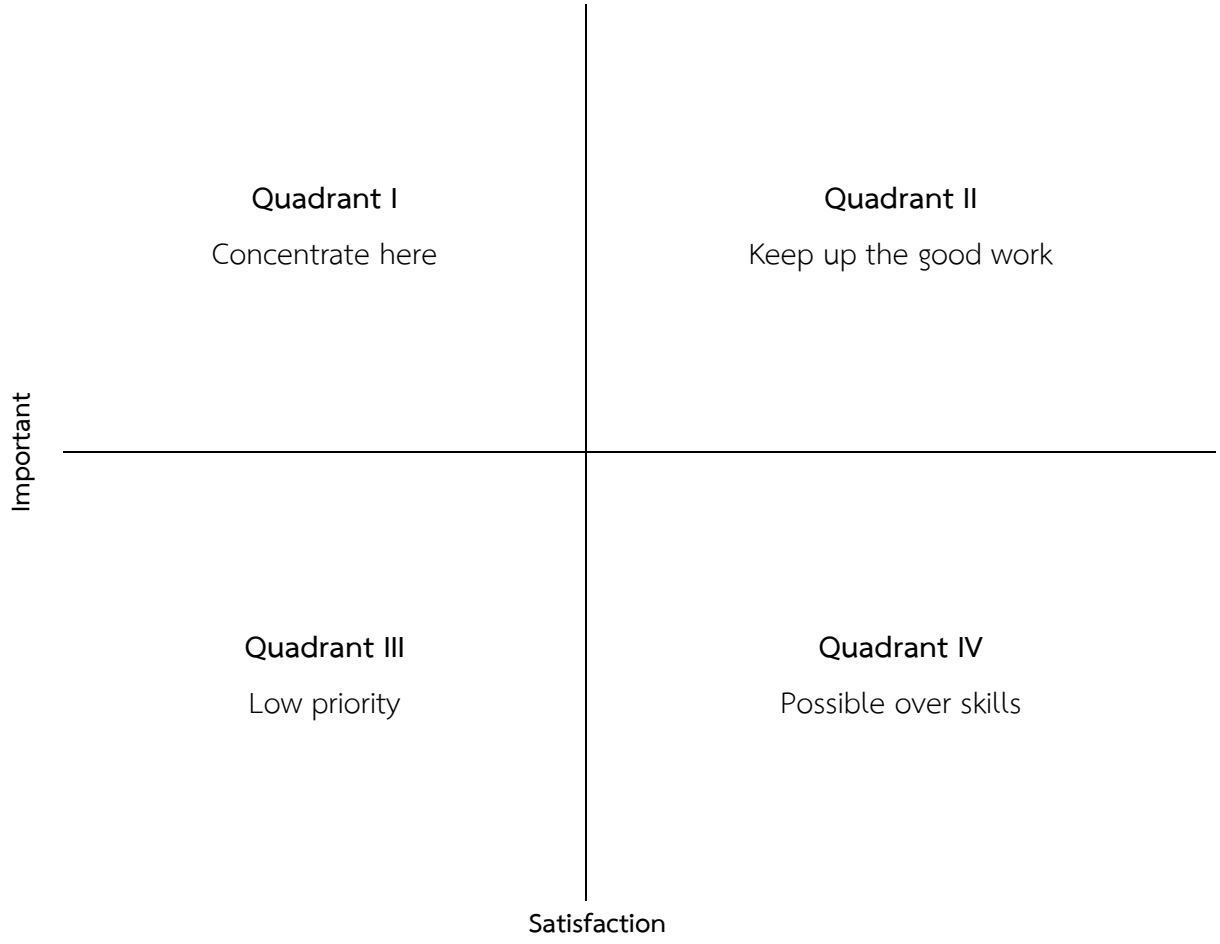
สำหรับการวิเคราะห์จตุภาค (Quadrant Analysis) ใช้แนวทางการวิเคราะห์ความสำคัญและประสิทธิภาพ (Importance-Performance Matrix) โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

Quadrant I Concentrate here หมายถึง มีการให้ความสำคัญสูงแต่มีความพึงพอใจต่ำ ควรมีการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ

Quadrant II Keep up the good work หมายถึง มีการให้ความสำคัญสูงและมีความพึงพอใจสูง แสดงว่ามีการดำเนินการที่ดี

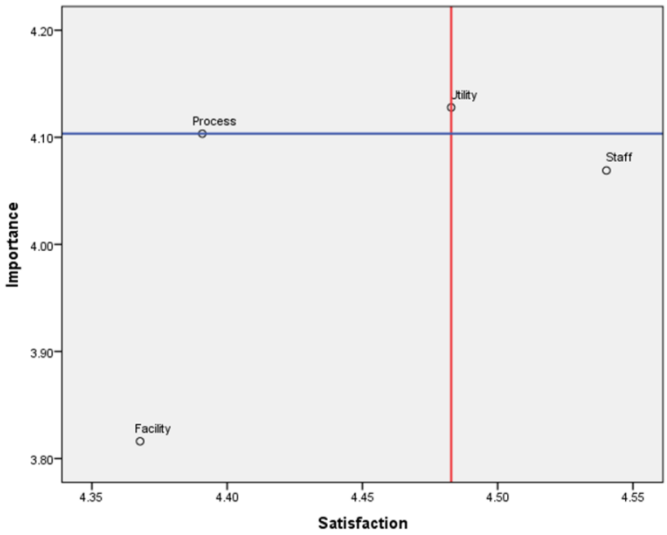
Quadrant III Low priority หมายถึง มีการให้ความสำคัญต่ำและมีความพึงพอใจต่ำ แสดงว่าเป็นกระบวนการที่ควรพัฒนาเป็นลำดับสุดท้าย

Quadrant IV Possible over skills หมายถึง มีความสำคัญต่ำแต่มีความพึงพอใจสูง แสดงว่าสามารถไปดำเนินการพัฒนากระบวนการอื่นก่อนได้ เนื่องจากยังมีความพึงพอใจที่สูง

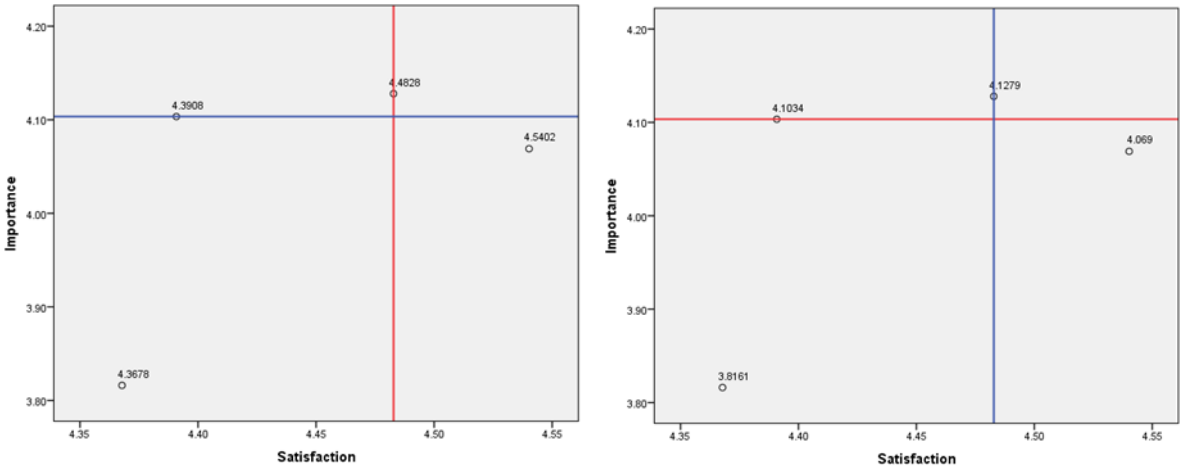


3.2.1 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการสนับสนุนของ สนช. (Utility) เป็นประเด็นที่ดำเนินการได้ดีแล้วควรรักษากระบวนการดังกล่าวไว้ ประเด็นขั้นตอนการดำเนินงาน (Process) ควรมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) สามารถพิจารณาพัฒนาเป็นลำดับสุดท้าย และประเด็นเจ้าหน้าที่ (Staff) ยังไม่จำเป็นต้องเร่งพัฒนา สามารถดำเนินการพัฒนาในส่วนอื่นก่อนได้ เนื่องจากยังคงมีระดับความพึงพอใจที่สูง



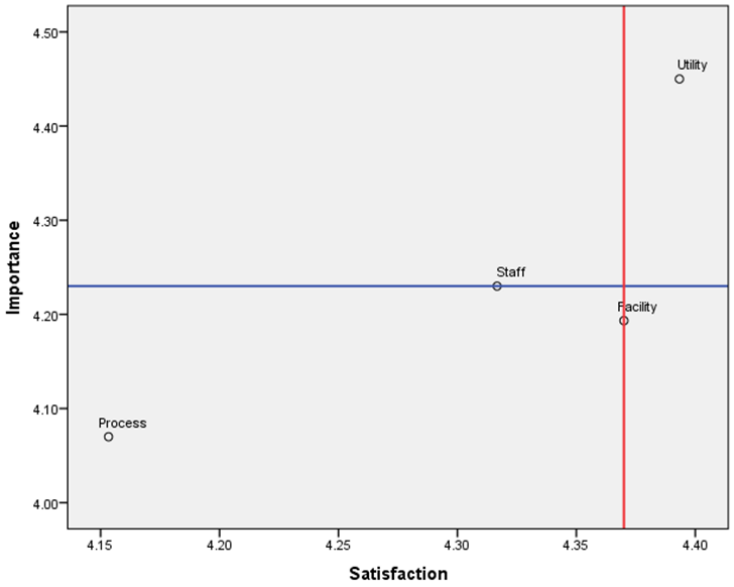
ภาพที่ 1 การวิเคราะห์จตุภาคจำแนกตามประเด็น



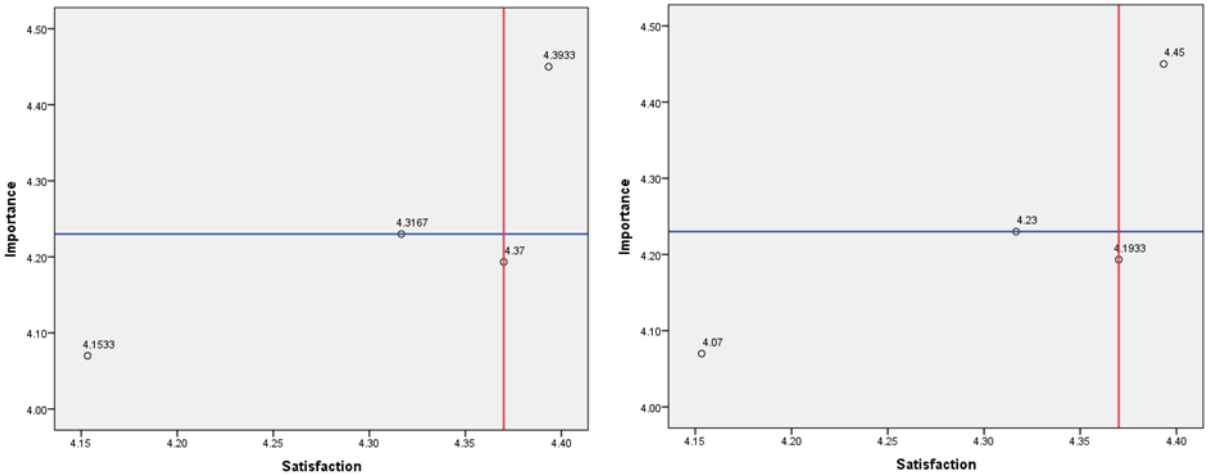
ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ภาพซ้าย) และความสำคัญ (ภาพขวา)

3.2.2 ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการสนับสนุนของ สนช. (Utility) เป็นประเด็นที่ดำเนินการได้ดีแล้วควรรักษากระบวนการดังกล่าวไว้ ประเด็นเจ้าหน้าที่ (Staff) ควรมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ ประเด็นขั้นตอนการดำเนินงาน (Process) สามารถพิจารณาพัฒนาเป็นลำดับสุดท้าย และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) ยังไม่จำเป็นต้องเร่งพัฒนา สามารถดำเนินการพัฒนาในส่วนอื่นก่อนได้ เนื่องจากยังคงมีระดับความพึงพอใจที่สูง



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์จตุภาคจำแนกตามประเด็น



ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ภาพซ้าย) และความสำคัญ (ภาพขวา)

3.3 การวิเคราะห์ด้วยสมการพหุคูณถดถอย

3.3.1 ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

การทดสอบนัยสำคัญของ R^2 เมื่อ F มีค่าเท่ากับ 7.110 มีนัยสำคัญที่ α = 0.05 พบว่า ชุดของตัวแปรทำนาย (ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1)) สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจโดยรวม (y) ได้ร้อยละ 6.60 (Adjusted R^2 = .066) ด้วยความเชื่อมั่น 95% โดยตัวแปรเจ้าหน้าที่ (x2) และสิ่งอำนวยความสะดวก (x3) เป็นตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรตาม จึงไม่สามารถทำนายตัวแปรตามได้ โดยรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) , R^2 และการทดสอบนัยสำคัญของ R^2 (n = 87)

ANOVA

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1.987	1	1.987	7.110	.009*
Residual	23.760	85	.280		
Total	25.747	86			

R = .278, R^2 = .077, Adjusted R^2 = .066

ตารางที่ 2 การทดสอบ Collinearity และนัยสำคัญ

Variable	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
					Tolerance
เจ้าหน้าที่ (x2)	-.056	-.469	.641	-.051	.777
สิ่งอำนวยความสะดวก (x3)	.164	1.544	.126	.166	.942

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวม (y) = 3.017 – 0.349 (x1) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สัมประสิทธิ์ B, Beta และการทดสอบนัยสำคัญ

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	3.017	.574		5.258	.000
ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1)	-.349	.131	-.278	-2.666	.009

3.3.1 ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

การทดสอบนัยสำคัญของ R^2 เมื่อ F มีค่าเท่ากับ 25.016 มีนัยสำคัญที่ α = 0.05 พบว่า ชุดของตัวแปรทำนาย (ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1) เจ้าหน้าที่ (x2) สิ่งอำนวยความสะดวก (x3)) สามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจโดยรวม (y) ได้ร้อยละ 19.50 (Adjusted R^2 = .195) ด้วยความเชื่อมั่น 95% โดยตัวแปรผลประโยชน์ที่ได้รับ (x4) เป็นตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรตาม จึงไม่สามารถทำนายตัวแปรตามได้ โดยรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) , R^2 และการทดสอบนัยสำคัญของ R^2 (n = 300)

ANOVA

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	20.095	3	6.698	25.016	.000*
Residual	78.724	294	.268		
Total	98.819	297			

R = .451, R^2 = .203, Adjusted R^2 = .195

ตารางที่ 2 การทดสอบ Collinearity และนัยสำคัญ

Variable	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
					Tolerance
สิ่งอำนวยความสะดวก (x3)	-.032	-.466	.641	-.027	.589

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวม (y) = 3.980 – 0.364 (x2) -0.229 (x1) + 0.131 (x3)

โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ (x2) ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1) และสิ่งอำนวยความสะดวก (x3) ตามลำดับ

รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สัมประสิทธิ์ B, Beta และการทดสอบนัยสำคัญ

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	3.980	.298		13.347	.000
เจ้าหน้าที่ (x2)	-.449	.079	-.364	-5.671	.000
ขั้นตอนการดำเนินงาน (x1)	-.203	.052	-.229	-3.927	.000
สิ่งอำนวยความสะดวก (x3)	.126	.059	.131	2.122	.035

ภาคผนวก

เครื่องมือเก็บข้อมูล 1

หมายเลขแบบสอบถาม .....

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

(แบบสอบถาม 100 ตัวอย่าง)

คำชี้แจง

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สนช. มีความประสงค์สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สนช. ประจำปีงบประมาณ 2561 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ สนช. จึงได้มอบหมายให้หน่วยงานอิสระภายนอก **"ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย"** เป็นผู้ดำเนินการในปีนี้
จึงใคร่ขอเวลาท่านสักเล็กน้อย เพื่อตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. บริการที่ได้รับ

1.1 ท่านได้รับการสนับสนุนจาก สนช. ในโครงการล่าสุดเป็นแบบใด **(เลือกเพียงคำตอบเดียว)**

☐ ด้านวิชาการ ☐ แปลงเทคโนโลยีเป็นทุน
☐ นวัตกรรมดี...ไม่มีดอกเบี้ย ☐ ทุนเครือข่ายวิสาหกิจนวัตกรรม
☐ คูปองนวัตกรรม ☐ อื่นๆ โปรดระบุ .....

1.2 ท่านได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเมื่อปีใด? **(เลือกปีล่าสุด)**

☐ ปี 2558 ☐ ปี 2559 ☐ ปี 2560

2. ความพึงพอใจ

2.1 โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ เพียงใด

☐ พึงพอใจมาก ☐ พึงพอใจ ☐ เฉยๆ ☐ ไม่พึงพอใจ ☐ ไม่พึงพอใจมาก

2.2 หากจำแนกความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ เพียงใด ท่านคิดว่าแต่ละด้านมีความสำคัญต่อท่านเพียงใด และท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในแต่ละด้านอย่างไร

ในคอลัมน์ ระดับความพึงพอใจของท่าน กรุณาวงกลม ล้อมรอบคะแนน 1 ถึง 5 คะแนน หรือ 0 โดยที่

5 = พอใจมาก 1 = ไม่พึงพอใจอย่างมาก **(แต่ละข้อ ให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขเดียว)**

ในคอลัมน์ ระดับความความสำคัญต่อท่าน กรุณาวงกลม 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	
ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการสนับสนุนของ สนช.	5 4 3 2 1	+5 +4 +3 +2 +1 0 -1 -2 -3 -4 -5	

2.3 ท่านคิดว่า จุดเด่น และจุดด้อยใน**<u>การสนับสนุนโครงการนวัตกรรม</u>**ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ คืออะไร

จุดเด่น คือ

_____

_____

จุดด้อย คือ

_____

_____

2.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

_____

_____

2.5 กรุณาวงกลมล้อมรอบคะแนน 1-5 เพื่อระบุระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการบริการในหัวข้อต่อไปนี้ แต่หากท่านไม่ได้บริการด้านใด กรุณาทำเครื่องหมายถูก ในช่องสี่เหลี่ยม ☑ ไม่ได้ใช้บริการด้านนี้

หัวข้อ	**ความพึงพอใจ**	**ไม่ได้ใช้บริการด้านนี้**
ขั้นตอนการดำเนินงาน		
1) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติโครงการ	5 4 3 2 1	☐
2) ความโปร่งใสของการพิจารณาอนุมัติโครงการ	5 4 3 2 1	☐
3) ความชัดเจนของเอกสาร กฎระเบียบข้อบังคับ และเงื่อนไขการดำเนินงาน	5 4 3 2 1	☐
4) ความรวดเร็วในการทำสัญญา	5 4 3 2 1	☐
5) ประสิทธิภาพในการติดตามการดำเนินงานให้สอดคล้องตามสัญญา	5 4 3 2 1	☐
6) ความสะดวกในการเบิกจ่ายงบประมาณ	5 4 3 2 1	☐
7) ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายงบประมาณ	5 4 3 2 1	☐
8) สนช. ช่วยประชาสัมพันธ์ความสำเร็จของโครงการให้เป็นที่รู้จักอย่างทั่วถึง	5 4 3 2 1	☐
เจ้าหน้าที่		
9) ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ของ สนช.ในการให้บริการ	5 4 3 2 1	☐
10) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือแนะนำความรู้และแก้ไขปัญหาในระหว่างการพัฒนาโครงการ	5 4 3 2 1	☐
สิ่งอำนวยความสะดวก		
11) ความสะดวกในการสื่อสารกับ สนช. (โทรศัพท์, e-mail, เจ้าหน้าที่, การประชุม, ศูนย์บริการลูกค้า, สังคมออนไลน์ เป็นต้น)	5 4 3 2 1	☐
12) ความสะดวกในการใช้สถานที่ (เช่น ห้องพักรับรอง ห้องประชุม ที่จอดรถ)	5 4 3 2 1	☐
13) ความสะดวกในการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้บริการ	5 4 3 2 1	☐

3. การบริการใหม่

3.1 นอกจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์แล้ว ท่านสนใจให้สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติให้บริการใดแก่ท่านบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ การประชาสัมพันธ์ ☐ การอบรมให้ความรู้
☐ การตลาด ☐ การให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ

3.2 ท่านต้องการรับคำปรึกษาในเรื่องใด (เลือกได้ 3 อันดับ)

☐ กฎหมาย ☐ มาตรฐานอุตสาหรกรรม
☐ ทรัพย์สินทางปัญญา ☐ การออกแบบ
☐ การเงิน ☐ เทคโนโลยี 4.0
☐ การพัฒนาธุรกิจ ☐ การขนส่งและโลจิสติกส์
☐ การตลาด ☐ การค้าระหว่างประเทศ

3.3 ท่านต้องการคำปรึกษาจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติในด้านอื่นหรือไม่ โปรดระบุ

☐ ไม่ต้องการ ☐ ต้องการ 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

โปรดกรอกข้อความต่อไปนี้ เพื่อความสะดวกในการติดตามผล (Follow Up) ในครั้งต่อไป

4.4 ชื่อ-นามสกุล .....

4.5 อีเมล์ .....

4.6 หน่วยงาน .....

4.7 ที่อยู่ที่ติดต่อได้.....

4.8 โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก

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

เครื่องมือเก็บข้อมูล 2

ขั้นตอนและแนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก

กลุ่มผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของสัมภาษณ์เจาะลึก คือ การให้ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช. ในด้านการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

<u>ขั้นตอนการเก็บข้อมูล</u>

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

<u>แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก</u>

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- ท่านพึงพอใจขั้นตอนดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมหรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

2. เจ้าหน้าที่

- ท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของสนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

---

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

- ท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

4. ผลประโยชน์

- ท่านพึงพอใจผลประโยชน์ที่ได้รับจากการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

<u>การประเมินผล</u>

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 3

ขั้นตอนและประเด็นการสนทนากลุ่ม

กลุ่มผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม คือ การให้กลุ่มผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช.

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

---

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

- ท่านคาดหวังสิ่งอำนวยความสะดวกในการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมจาก สนช.ไว้อย่างไร
- สิ่งอำนวยความสะดวกในการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร
- สรุปแล้วท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในการสนับสนุนโครงการนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพียงใด
- ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

4. ผลประโยชน์

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

<u>การประเมินผล</u>

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

(แบบสอบถาม 300 ตัวอย่าง)

คำชี้แจง

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สนช. มีความประสงค์ประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สนช. ประจำปีงบประมาณ 2561 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 ท่านพึงพอใจต่อการอบรมด้านนวัตกรรมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติเพียงใด ท่านคิดว่าแต่ละด้านมีความสำคัญต่อท่านเพียงใด และท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในแต่ละด้านอย่างไร

ในคอลัมน์ ระดับความพึงพอใจของท่าน กรุณาวงกลม ล้อมรอบคะแนน 1 ถึง 5 คะแนน โดยที่

5 = พอใจมาก 1 = ไม่พึงพอใจอย่างมาก **(แต่ละข้อ ให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขเดียว)**

ในคอลัมน์ ระดับความความสำคัญต่อท่าน กรุณาวงกลม 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 กรุณาวงกลมล้อมรอบคะแนน 1-5 เพื่อระบุระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการอบรมด้านนวัตกรรมในหัวข้อต่อไปนี้ แต่หากท่านไม่ได้ใช้บริการด้านใด กรุณาทำเครื่องหมายถูก ในช่องสี่เหลี่ยม ☑

หัวข้อ	ความพึงพอใจ	ฉันไม่ได้ใช้บริการด้านนี้
ขั้นตอนการดำเนินงาน		
1) สนช. จัดการอบรมได้อย่างราบรื่น	5 4 3 2 1	☐
2) การประชาสัมพันธ์การอบรม	5 4 3 2 1	☐
เจ้าหน้าที่		

หัวข้อ	ความพึงพอใจ	ฉันไม่ได้ใช้บริการด้านนี้
3) วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างดี	5 4 3 2 1	☐
4) วิทยากรตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	5 4 3 2 1	☐
5) วิทยากรเอาใจใส่ผู้เรียน	5 4 3 2 1	☐
6) วิทยากรชี้แนวทางการพัฒนาการทำงานได้อย่างชัดเจน	5 4 3 2 1	☐
7) เจ้าหน้าที่ของ สนช. เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการจัดอบรม	5 4 3 2 1	☐
8) เจ้าหน้าที่ของสนช. อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการอบรมได้	5 4 3 2 1	☐
9) เจ้าหน้าที่ของสนช. ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	5 4 3 2 1	☐
10) เจ้าหน้าที่ของสนช. มีจำนวนเพียงพอ	5 4 3 2 1	☐
สิ่งอำนวยความสะดวก		
11) ขนาดพื้นที่จัดการอบรม	5 4 3 2 1	☐
12) สถานที่จัดการอบรม	5 4 3 2 1	☐
13) เอกสารประกอบการอบรม	5 4 3 2 1	☐
14) อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	5 4 3 2 1	☐
15) อุปกรณ์ในการลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรม	5 4 3 2 1	☐
16) การค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมผ่านเว็บไซต์ได้	5 4 3 2 1	☐
ผลประโยชน์ที่ได้รับ		
17) หัวข้อ/เนื้อหาการอบรม	5 4 3 2 1	☐
18) ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม	5 4 3 2 1	☐
19) ทักษะที่ได้รับจากการอบรม	5 4 3 2 1	☐

2. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สนช.

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

2.2 ท่านรู้จัก สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จากสื่อสารข้อมูลอะไรบ้าง **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

☐ โทรทัศน์ ☐ วิทยุ ☐ หนังสือพิมพ์ ☐ นิตยสาร/วารสาร

☐ แผ่นพับ(Brochure) ☐ เว็บไซต์ของ สนช. หรือ www.nia.or.th

☐ สังคมออนไลน์ (Social Network เช่น Facebook, Twitter, E-mail, Web board และอื่นๆ)

☐ เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ/คำบอกเล่า ☐ แผ่นป้ายโฆษณากลางแจ้ง

☐ อื่นๆ ระบุ .....

2.2 ท่านรับทราบข่าวสารการจัดการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้ได้อย่างไร **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

☐ ป้าย/โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ☐ จดหมายข่าว

☐ โทรทัศน์ ☐ วิทยุ ☐ หนังสือพิมพ์ ☐ นิตยสาร/วารสาร

☐ แผ่นพับ(Brochure) ☐ เว็บไซต์ของ สนช. หรือ www.nia.or.th

☐ สังคมออนไลน์ (Social Network เช่น Facebook, Twitter, E-mail, Web board และอื่นๆ)

☐ เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ/คำบอกเล่า ☐ แผ่นป้ายโฆษณากลางแจ้ง

☐ อื่นๆ ระบุ .....

2.3 ท่านเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้เพราะเหตุใด **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

☐ เนื้อหาและประเด็นทางวิชาการ ☐ วิทยากร/ผู้ร่วมเสวนา
☐ ได้รับจดหมายเชิญให้เข้าร่วม
☐ เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ/คำบอกเล่า ☐ มีความสนใจในเรื่องนวัตกรรมและเทคโนโลยี
☐ ผู้ปกครอง/โรงเรียนพามา ☐ อื่นๆ ระบุ .....

2.4 ก่อนเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้ ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ มากน้อยเพียงไร?
(เลือกเพียงคำตอบเดียว)

☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ ไม่ทราบเลย

2.5 หลังเข้าร่วมการอบรมแล้ว ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ มากขึ้นหรือไม่เพียงไร?
(เลือกเพียงคำตอบเดียว)

☐ มากขึ้น ☐ เท่าเดิม ☐ ยังไม่เข้าใจเท่าที่ควร ต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม

3. การบริการใหม่

3.1 ท่านต้องการรับการอบรมในเรื่องใด (เลือกได้ 3 อันดับ)

☐ กฎหมาย ☐ มาตรฐานอุตสาหกรรม
☐ ทรัพย์สินทางปัญญา ☐ การออกแบบ
☐ การเงิน ☐ เทคโนโลยี 4.0
☐ การพัฒนาธุรกิจ ☐ การขนส่งและโลจิสติกส์
☐ การตลาด ☐ การค้าระหว่างประเทศ

3.2 ท่านต้องการรับการอบรมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติในด้านอื่นหรือไม่ โปรดระบุ

☐ ไม่ต้องการ ☐ ต้องการ 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

โปรดกรอกข้อความต่อไปนี้ เพื่อความสะดวกในการติดตามผล (Follow Up) ในครั้งต่อไป

4.4 ชื่อ-นามสกุล .....

4.5 อีเมล์ .....

4.6 หน่วยงาน .....

4.7 ที่อยู่ที่ติดต่อได้.....

4.8 โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก

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

เครื่องมือเก็บข้อมูล 5

ขั้นตอนและประเด็นการสนทนากลุ่ม

ผู้แทนผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม คือ การให้ผู้แทนผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช.

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. ผู้ประเมินสำรวจรายชื่อผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรมและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. สนช. ออกจดหมายเชิญและนัดหมายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม
3. ผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และกระบวนการสนทนากลุ่มแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กระบวนการ After Action Review (AAR) [3]
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

---

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

- ท่านคาดหวังสิ่งอำนวยความสะดวกในการอบรมด้านนวัตกรรม จาก สนช.ไว้อย่างไร
- สิ่งอำนวยความสะดวกในการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร
- สรุปแล้วท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพียงใด
- ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

4. ผลประโยชน์

- ท่านคาดหวังผลประโยชน์จากการอบรมด้านนวัตกรรมจากสนช.ไว้อย่างไร
- ผลประโยชน์จากการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช. เป็นอย่างไร
- สรุปแล้วท่านพึงพอใจผลประโยชน์จากการอบรมด้านนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพียงใด
- ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

<u>การประเมินผล</u>

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 6

ขั้นตอนและแนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก

ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์เจาะลึก คือ การให้ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการประเมินด้านนวัตกรรมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สนช. ในด้านการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม

<u>ขั้นตอนการเก็บข้อมูล</u>

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

<u>แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก</u>

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- ท่านพึงพอใจขั้นตอนการประเมินด้านนวัตกรรมของสนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

2. เจ้าหน้าที่

- ท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินด้านนวัตกรรมของสนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

- ท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในการประเมินด้านนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

---

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

4. ผลประโยชน์

- ท่านพึงพอใจผลประโยชน์จากการประเมินด้านนวัตกรรมของสนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

<u>การประเมินผล</u>

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 7

ขั้นตอนและประเด็นการสนทนากลุ่ม

ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร

วัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม คือ การให้ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช.

<u>ขั้นตอนการเก็บข้อมูล</u>

1. ผู้ประเมินสำรวจรายชื่อผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. สนช. ออกจดหมายเชิญและนัดหมายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม
3. ผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และกระบวนการสนทนากลุ่มแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กระบวนการ After Action Review (AAR) [5]
4. ผู้ประเมินให้ สนช. ทบทวนกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรให้กับกลุ่มตัวอย่าง
5. ผู้ประเมินให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นตามประเด็นการสนทนา โดยที่ผู้ประเมินจะทำหน้าที่เป็นผู้นำการสนทนา
6. ผู้ประเมินสรุปผลการสนทนากลุ่มและเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

<u>ประเด็นการสนทนากลุ่ม</u>

1. เป้าหมายในการทำงานร่วมกัน

- กรุณาอธิบายเป้าหมายของท่านในการเข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรกับ สนช. ท่านพึงพอใจกับเป้าหมายของ สนช. ที่ตั้งไว้เพียงใด เหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น หากเปรียบเทียบกับในอดีตหรือองค์กรอื่นแล้ว ท่านมีความพึงพอใจกับเป้าหมายของ สนช. ที่ตั้งไว้เพียงใด
- กรุณาอธิบายบทบาทและหน้าที่ของท่านในการเข้าร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรกับ สนช. ท่านพึงพอใจกับบทบาทและหน้าที่นั้นเพียงใด เหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น หากเปรียบเทียบกับในอดีต หรือองค์กรอื่นแล้ว ท่านมีความพึงพอใจกับบทบาทและหน้าที่ในปัจจุบันที่ได้รับในการร่วมกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรเพียงใด
- ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

2. ขั้นตอนการดำเนินงาน

---

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

- ท่านคาดหวังขั้นตอนดำเนินกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรของ สนช. ไว้อย่างไร
- ขั้นตอนดำเนินกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรของ สนช. เป็นอย่างไร
- สรุปแล้วท่านพึงพอใจขั้นตอนดำเนินกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกร ของสนช.หรือไม่ เพียงใด
- ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

3. เจ้าหน้าที่

- ท่านคาดหวังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรของ สนช.ไว้อย่างไร
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรของ สนช.ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
- สรุปแล้วท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรของ สนช.หรือไม่ เพียงใด
- ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

- ท่านคาดหวังสิ่งอำนวยความสะดวกในกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรจาก สนช.ไว้อย่างไร
- สิ่งอำนวยความสะดวกในกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรของ สนช. เป็นอย่างไร
- สรุปแล้วท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรของ สนช. หรือไม่ เพียงใด
- ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

5. ผลประโยชน์

- ท่านคาดหวังผลประโยชน์จากกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรจากสนช.ไว้อย่างไร
- ผลประโยชน์จากกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรของ สนช. เป็นอย่างไร
- สรุปแล้วท่านพึงพอใจผลประโยชน์จากกิจกรรมการสร้างเครือข่ายนวัตกรของ สนช.หรือไม่ เพียงใด
- ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

<u>การประเมินผล</u>

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 8

ขั้นตอนและแนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก

ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์เจาะลึก คือ การให้ผู้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช.

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

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

แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก

1. เป้าหมายในการใช้บริการ

- กรุณาอธิบายเป้าหมายของท่านในการใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. เหตุใดจึงใช้บริการ

2. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- ท่านพึงพอใจขั้นตอนการรับบริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

3. เจ้าหน้าที่

- ท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

---

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

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

- ท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

5. ผลประโยชน์

- ท่านพึงพอใจผลประโยชน์จากการได้รับบริการโครงสร้างพื้นฐานที่อุทยานนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

<u>การประเมินผล</u>

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 9

ขั้นตอนและแนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก

ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์เจาะลึก คือ การให้ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนช. ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

<u>ขั้นตอนการเก็บข้อมูล</u>

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

<u>แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก</u>

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- ท่านพึงพอใจขั้นตอนการได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

2. เจ้าหน้าที่

- ท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

---

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

- ท่านพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของ สนช. หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

4. ผลประโยชน์

- ท่านพึงพอใจผลประโยชน์จากการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมของ สนช.หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น หากเปรียบเทียบในอดีต หรือในองค์กรอื่นๆ แล้วเป็นอย่างไรท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

<u>การประเมินผล</u>

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.