

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การประเมินประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ สศส. มีรายละเอียดดังนี้

1) การประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม

1. กลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 8 จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บข้อมูลในแต่ละกลุ่มเป้าหมายและวิธีการเก็บข้อมูลเบื้องต้น

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง	วิธีการจัดเก็บข้อมูล	วันที่ลงพื้นที่/เก็บข้อมูล
1. สมาชิก ผู้ใช้บริการ และ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา ศักยภาพผู้ประกอบการ ที่มาใช้ บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและ ดิจิทัลแพลตฟอร์ม ณ สำนักงาน ส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ กรุงเทพฯ ภายในปี 2562	150 ตัวอย่าง	1. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews) โดยสุ่ม ตัวอย่างจากรายชื่อที่ สศส. จัดส่ง ให้แก่ทริส 2. การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) โดยลงพื้นที่สำรวจ ณ แหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์และ เครือข่ายสถาบันการศึกษา (miniTCDC)	13-20 สิงหาคม 2562
2. สมาชิก ผู้ใช้บริการ และ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา ศักยภาพผู้ประกอบการ ที่มาใช้ บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและ ดิจิทัลแพลตฟอร์ม ณ สำนักงาน ส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เชียงใหม่ ภายในปี 2562	250 ตัวอย่าง	3. การสำรวจแบบออนไลน์ (Online Survey) เช่น การแบบแบบสำรวจบน เว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มอื่นๆ ของ สศส. และ/หรือส่ง link หรือ QR Code ผ่าน E-Mail จากฐานข้อมูล ผู้ใช้บริการของ สศส. จัดส่งให้แก่ทริส	1-9 สิงหาคม 2562
3. สมาชิก ผู้ใช้บริการ และ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา ศักยภาพผู้ประกอบการ ที่มาใช้ บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและ ดิจิทัลแพลตฟอร์ม ณ เครือข่าย สถาบันการศึกษา (miniTCDC)	รวม 50 ตัวอย่าง		1-30 สิงหาคม 2562

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง	วิธีการจัดเก็บข้อมูล	วันที่ลงพื้นที่/เก็บข้อมูล
ในส่วนภูมิภาค			
รวม	450 ตัวอย่าง		

หมายเหตุ : ไม่มีการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ขอนแก่น เนื่องจาก การก่อสร้างไม่แล้วเสร็จและไม่สามารถเปิดให้บริการได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

2. ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม: สมาชิก ผู้ใช้บริการ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการที่มาใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม ณ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ กรุงเทพฯ และ เชียงใหม่ ภายในปี 2562

2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 250 คน (ร้อยละ 62.00) และเป็นเพศชาย 152 คน (ร้อยละ 38.00) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 23-29 ปี (ร้อยละ 27.75) รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 16-18 ปี (ร้อยละ 25.00) เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 221 คน (ร้อยละ 55.25) รองลงมาจะเป็นการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 134 คน (ร้อยละ 33.50) โดยอาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 212 คน (ร้อยละ 53.00) รองลงมาคืออาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนจำนวน 66 คน (ร้อยละ 16.50) โดยแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 9

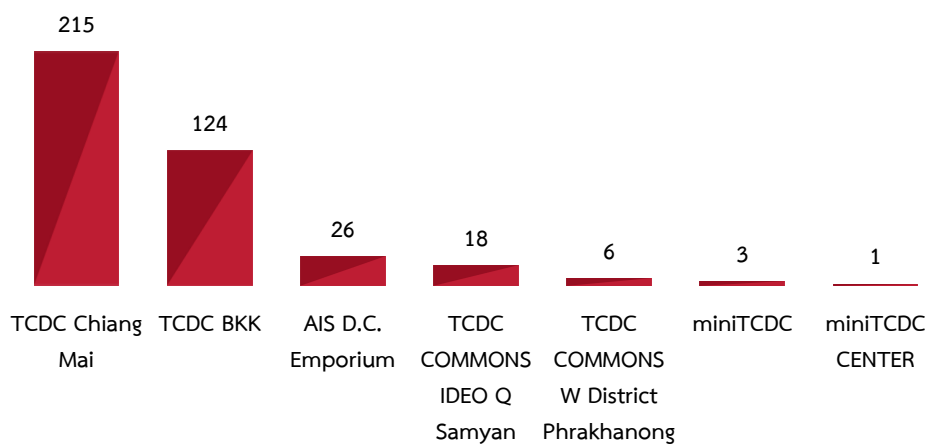
ตารางที่ 9 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ	คน	ร้อยละ
ชาย	152	38.00
หญิง	250	62.00
อายุ	ปี	
ต่ำกว่า 13 ปี	1	0.25
13-15 ปี	10	2.50
16-18 ปี	100	25.00
19-22 ปี	85	21.25
23-29 ปี	111	27.75
30-39 ปี	70	17.50
40-49 ปี	20	5.00
50-59 ปี	2	0.50
60 ปีขึ้นไป	1	0.25
ระดับการศึกษา	คน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	134	33.50

ปริญญาตรี	221	55.25
ปริญญาโท	41	10.25
ปริญญาเอก	4	1.00
อาชีพ	คน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	212	53.00
ครู/อาจารย์	9	2.25
ผู้ประกอบการ	31	7.75
ฟรีแลนซ์	43	10.75
สตาร์ทอัพ	11	2.75
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	66	16.50
ข้าราชการ/พนักงานรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ	20	5.00
อื่นๆ	8	2.00
รวม	400	100.00

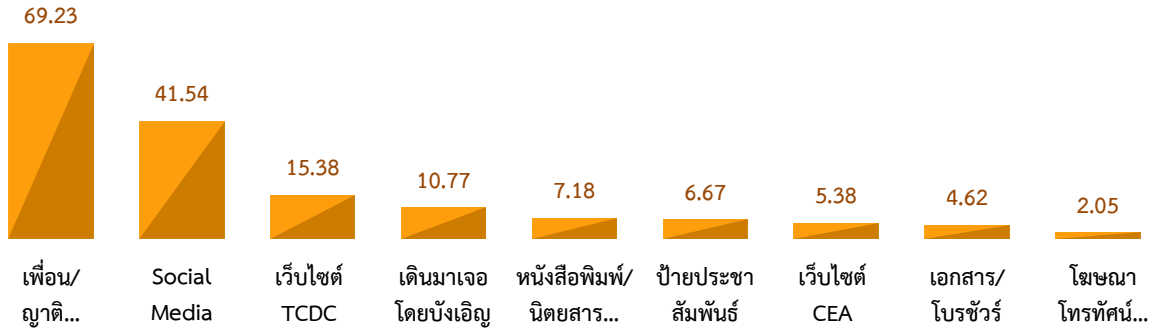
การมาใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์เป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 31.75) โดยได้มีการใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ในที่ต่างๆ



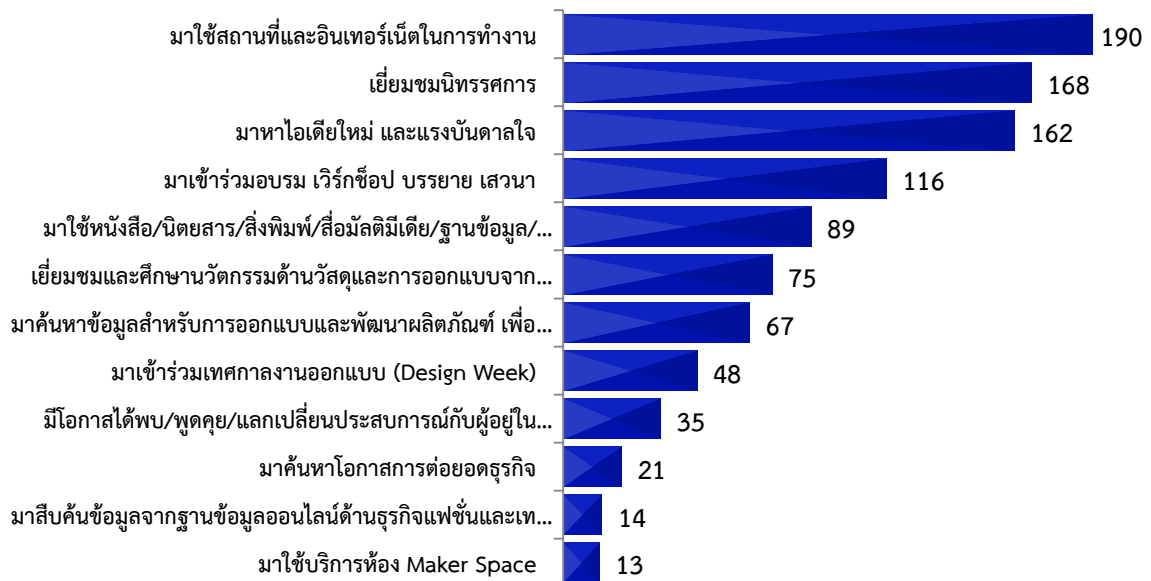
แผนภูมิที่ 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างการใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ในที่ต่างๆ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่รู้จัก CEA/TCDC ครั้งแรกจากการแนะนำโดยบุคคล เช่น เพื่อน ญาติ คนรู้จัก แนะนำ (ร้อยละ 69.23) รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) (Facebook, YouTube) (ร้อยละ 41.54) และ Website TCDC (www.tcdc.or.th) (ร้อยละ 15.38)



แผนภูมิที่ 7 ช่องทางผู้ใช้บริการรู้จัก CEA/TCDC

เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการ CEA/TCDC อันดับที่ 1 คือ มาใช้สถานที่และอินเทอร์เน็ตในการทำงานจำนวน 190 คน (ร้อยละ 48.84) อันดับที่ 2 เยี่ยมชมนิทรรศการ จำนวน 168 คน (ร้อยละ 43.19) อันดับที่ 3 มาหาไอเดียใหม่ และแรงบันดาลใจ จำนวน 162 คน (ร้อยละ 41.65) อันดับที่ 4 มาเข้าร่วมอบรมเวิร์กช็อป บรรยาย เสวนา จำนวน 116 คน (ร้อยละ 29.82) และอันดับที่ 5 มาใช้หนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศ จำนวน 89 คน (ร้อยละ 22.88)



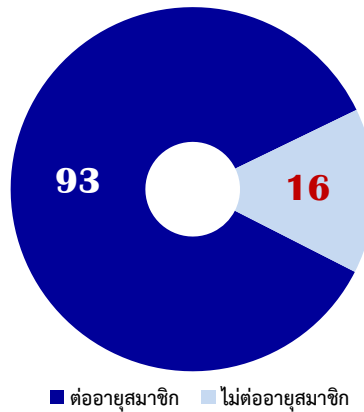
แผนภูมิที่ 8 เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการ CEA/TCDC

การเป็นสมาชิก CEA/TCDC มีผู้ที่เป็นสมาชิกปัจจุบันจำนวน 109 คน (ร้อยละ 25.25) ไม่ได้เป็นสมาชิกจำนวน 291 คน (ร้อยละ 75.75) โดยเหตุผลที่ไม่ได้เป็นสมาชิกส่วนใหญ่เนื่องจากไม่ค่อยมาใช้บริการจำนวน 237 คน (ร้อยละ 81.44)



แผนภูมิที่ 9 การเป็นสมาชิกของ CEA/TCDC

การต่ออายุการเป็นสมาชิกของ CEA/TCDC (ผู้ตอบคือ สมาชิกปัจจุบัน 109 คน) พบว่า ต่ออายุแน่นอนจำนวน 93 คน (ร้อยละ 85.32) ไม่แน่ใจจำนวน 16 คน (ร้อยละ 14.68)

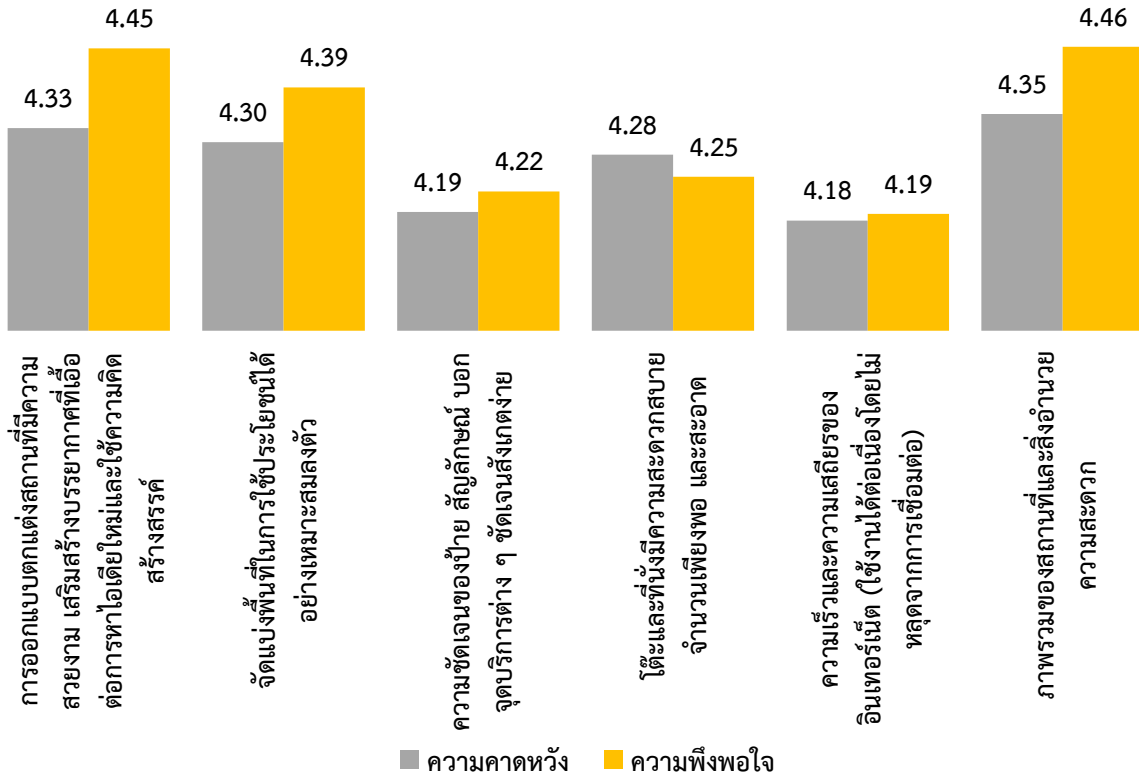


แผนภูมิที่ 10 การต่ออายุสมาชิกของ CEA/TCDC

2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

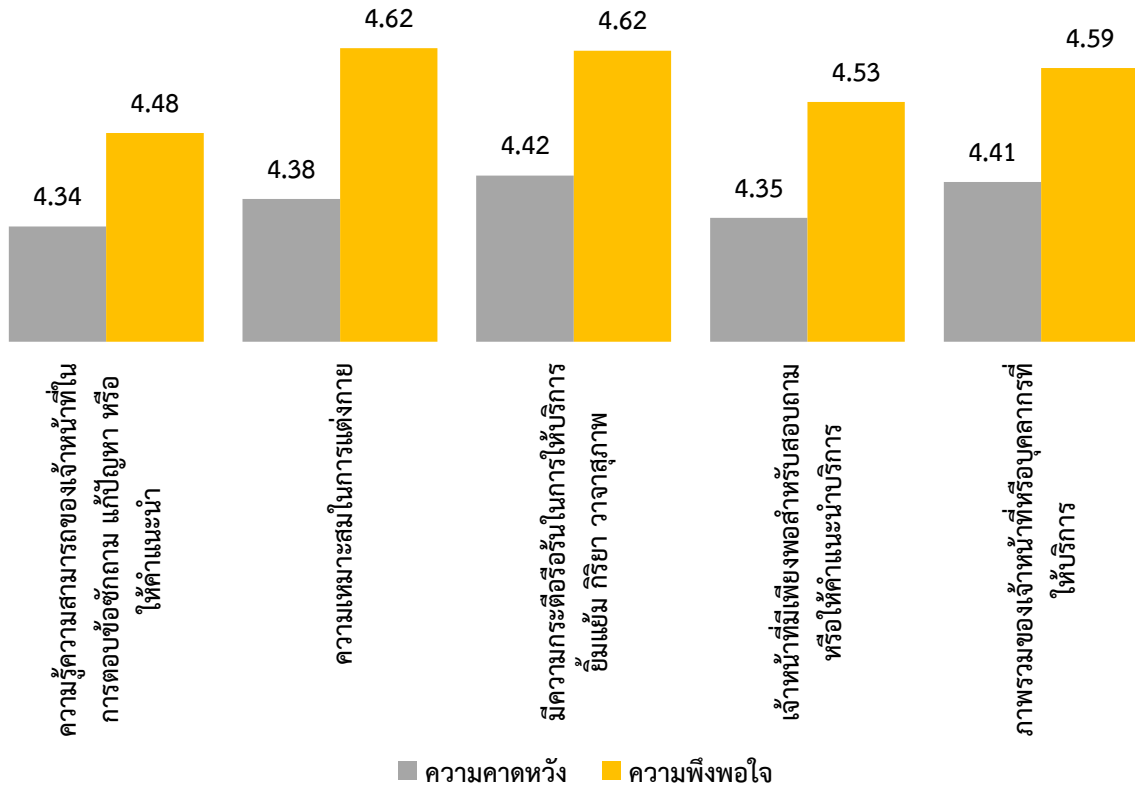
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าเกือบทุกองค์ประกอบของการบริการ ในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.33 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (4.46 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม เสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการหาไอเดียใหม่และใช้ความคิดสร้างสรรค์ (4.45 คะแนน) รองลงมา คือ จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมลงตัว (4.39 คะแนน) อันดับ 3 คือ โต๊ะและที่นั่งมีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด (4.25 คะแนน) และอันดับ 4 คือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตเห็นง่าย (4.22 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต (ใช้งานได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) (4.19 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 1 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ โต๊ะและที่นั่งมีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด (ผลต่าง=-0.04)



แผนภูมิที่ 11 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

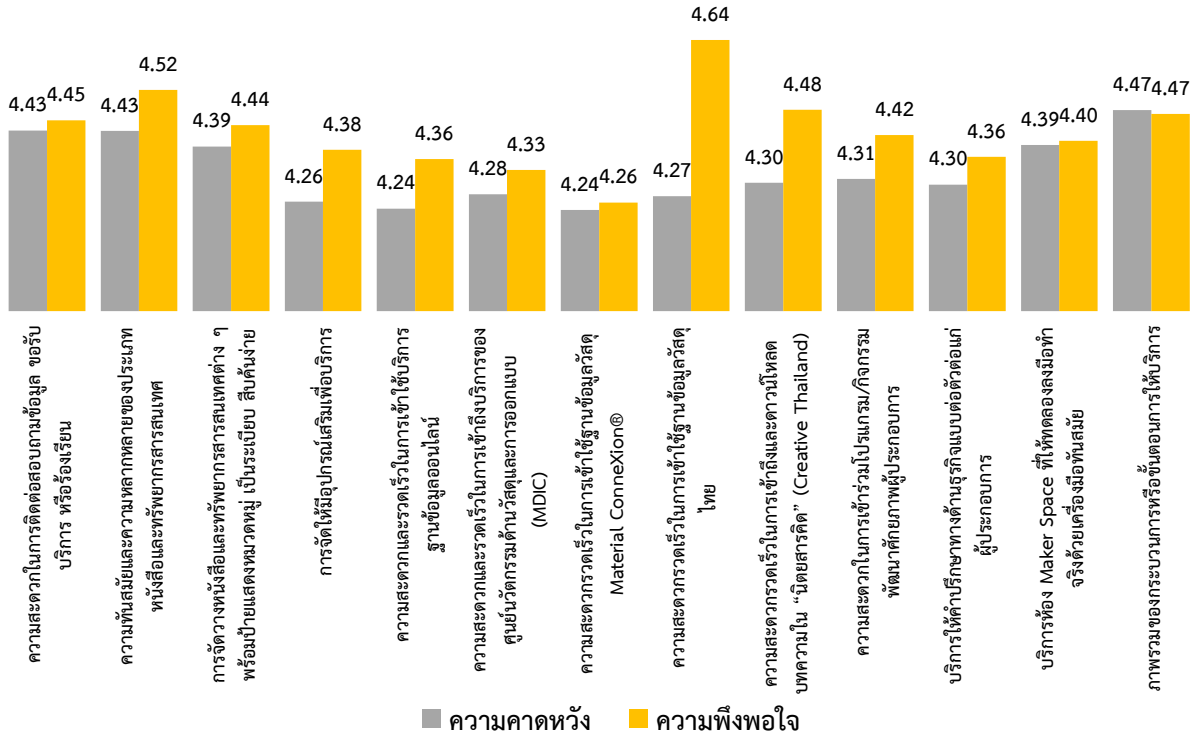
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.57 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.59 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ (4.62 คะแนน) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ (4.53 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม แก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำ (4.48 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) สามารถส่งมอบบริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 12 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

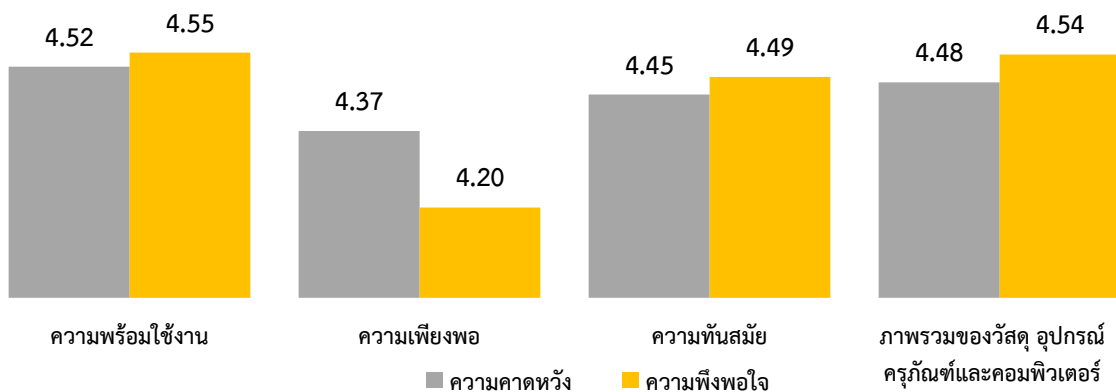
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.42 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.47 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดถึงพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้ฐานข้อมูลวัสดุไทย ที่รวบรวมวัสดุที่โดดเด่นทั้งด้านภูมิปัญญาและนวัตกรรมจากทั่วประเทศ (4.64 คะแนน) อันดับ 2 คือความทันสมัยและความหลากหลายของประเภทหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ (หนังสือ นิตยสาร วารสาร หนังสือ Trend Book สื่อมัลติมีเดีย และฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ) (4.52 คะแนน) อันดับ 3 คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงและดาวน์โหลดบทความใน “นิตยสารคิด” (Creative Thailand) (4.48 คะแนน) อันดับ 4 คือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียน (4.45 คะแนน) อันดับ 5 คือ การจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ พร้อมป้ายแสดงหมวดหมู่ เป็นระเบียบ สืบค้นง่าย (4.44 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้ฐานข้อมูลวัสดุ Material ConneXion® เป็นแหล่งรวบรวมวัสดุที่มีนวัตกรรมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจากทั่วโลก (4.26 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) สามารถส่งมอบด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 13 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.54 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.54 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ ด้านความพร้อมใช้งาน (4.55 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ด้านความทันสมัย (4.49 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ (4.20 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 1 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ (ผลต่าง=-0.17)

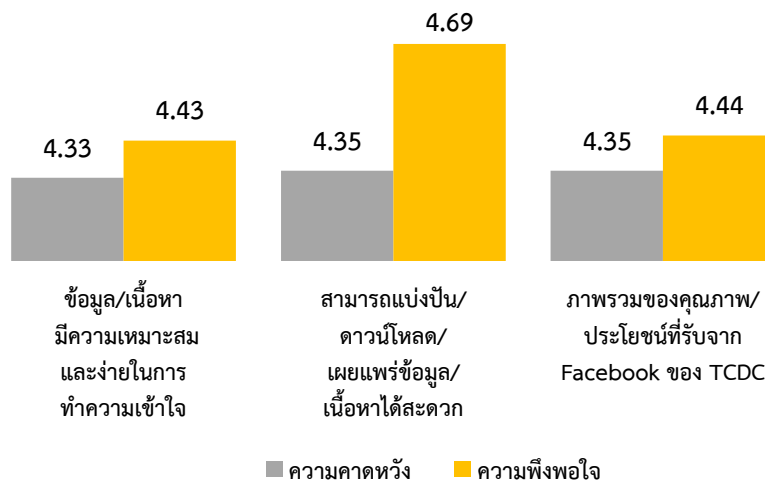


แผนภูมิที่ 14 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลออนไลน์ ผ่าน Facebook และ Website

- ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ TCDC (<https://www.facebook.com/tcdc.thailand/>)

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ TCDC พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.52 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ TCDC (<https://www.facebook.com/tcdc.thailand/>) ในระดับมากที่สุด (4.44 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ สามารถแบ่งปัน/ดาวน์โหลด/เผยแพร่ข้อมูล/เนื้อหาได้สะดวก (4.69 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ข้อมูล/เนื้อหาใน Facebook มีความเหมาะสมและง่ายในการทำความเข้าใจ (4.43 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) สามารถส่งมอบบริการด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ TCDC (<https://www.facebook.com/tcdc.thailand/>) ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

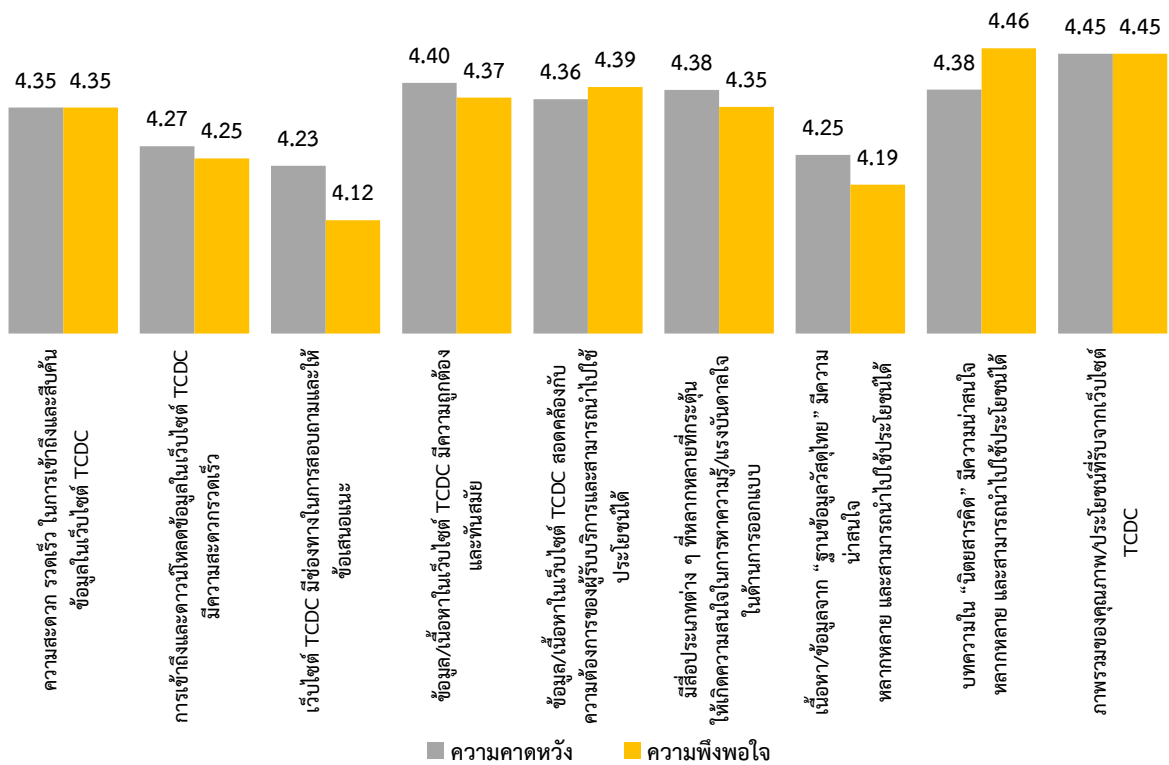


แผนภูมิที่ 15 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ TCDC (<https://www.facebook.com/tcdc.thailand/>)

- ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ ของ TCDC (www.tcdc.or.th)

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ของ TCDC (www.tcdc.or.th) พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.33 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก เว็บไซต์ของ TCDC (www.tcdc.or.th) ในระดับมากที่สุด (4.45 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ บทความใน “นิตยสารคิด” มีความน่าสนใจ หลากหลาย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.46 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.39 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC มีความถูกต้องและทันสมัย (4.37 คะแนน) อันดับ 4 คือ มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในการออกแบบ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ E-Book, E-

Journal นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น) และความสะดวกรวดเร็ว ในการเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ TCDC (4.35 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เว็บไซต์ TCDC มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ (4.12 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap พบว่ามีจำนวน 5 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ เว็บไซต์ TCDC มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ (ผลต่าง=-0.11) เนื้อหา/ข้อมูลจาก “ฐานข้อมูลวัสดุไทย” มีความน่าสนใจ หลากหลาย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (ผลต่าง=-0.06) มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในด้านารออกแบบ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ E-Book, E-Journal นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC มีความถูกต้องและทันสมัย (ผลต่าง=-0.03) และการเข้าถึงและดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ TCDC มีความสะดวกรวดเร็ว (ผลต่าง=-0.02)

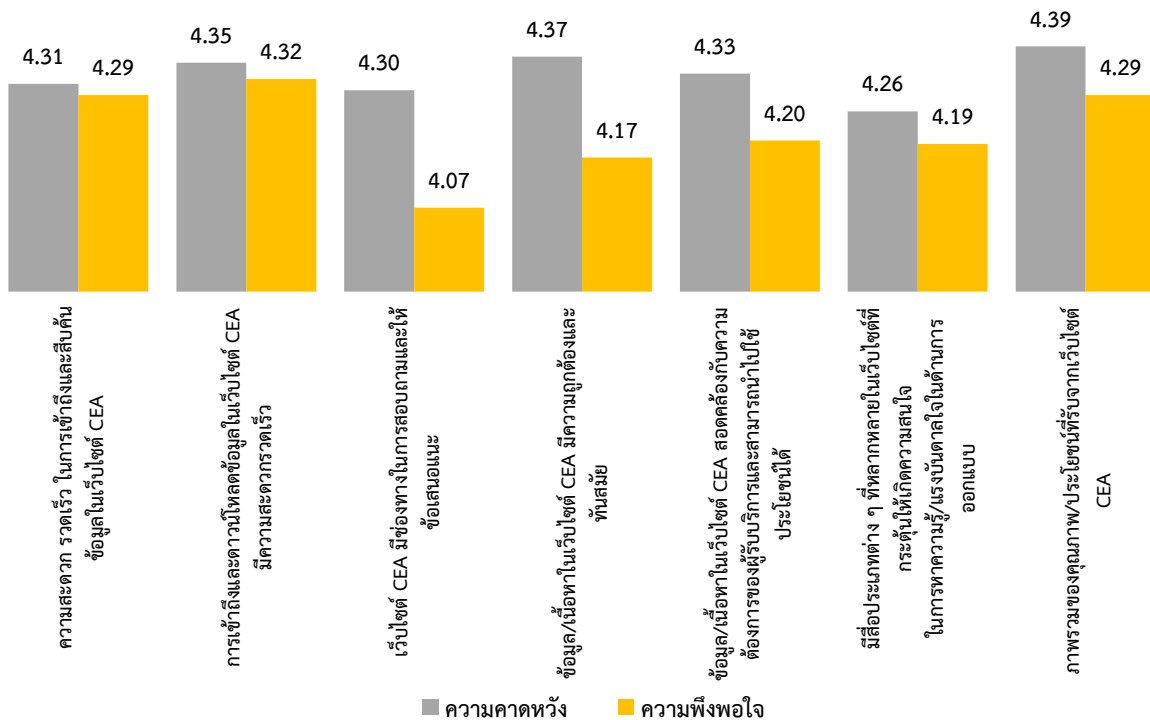


แผนภูมิที่ 16 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับเว็บไซต์ของ TCDC (www.tcdc.or.th)

- ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th)

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th) พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.22 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th) ในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ การเข้าถึงและดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ CEA มีความสะดวกรวดเร็ว (4.32 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ความสะดวกรวดเร็ว ในการเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ CEA (4.29 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.20

คะแนน) อันดับ 4 คือ มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/
แรงบันดาลใจในด้านการออกแบบ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ E-Book, E-Journal นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ
เป็นต้น) (4.19 คะแนน) อันดับ 5 คือ ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA มีความถูกต้องและทันสมัย (4.17 คะแนน)
โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เว็บไซต์ CEA มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ
(4.07 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap พบว่าทุกประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังทั้งหมด
แสดงว่าสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) ยังไม่สามารถส่งมอบบริการด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับ
จากเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th) ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยประเด็นที่มีค่า Gap สูงที่สุด 2
อันดับแรก ได้แก่ เว็บไซต์ CEA มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ (ผลต่าง=-0.23) ข้อมูล/เนื้อหาใน
เว็บไซต์ CEA มีความถูกต้องและทันสมัย (ผลต่าง=-0.20)

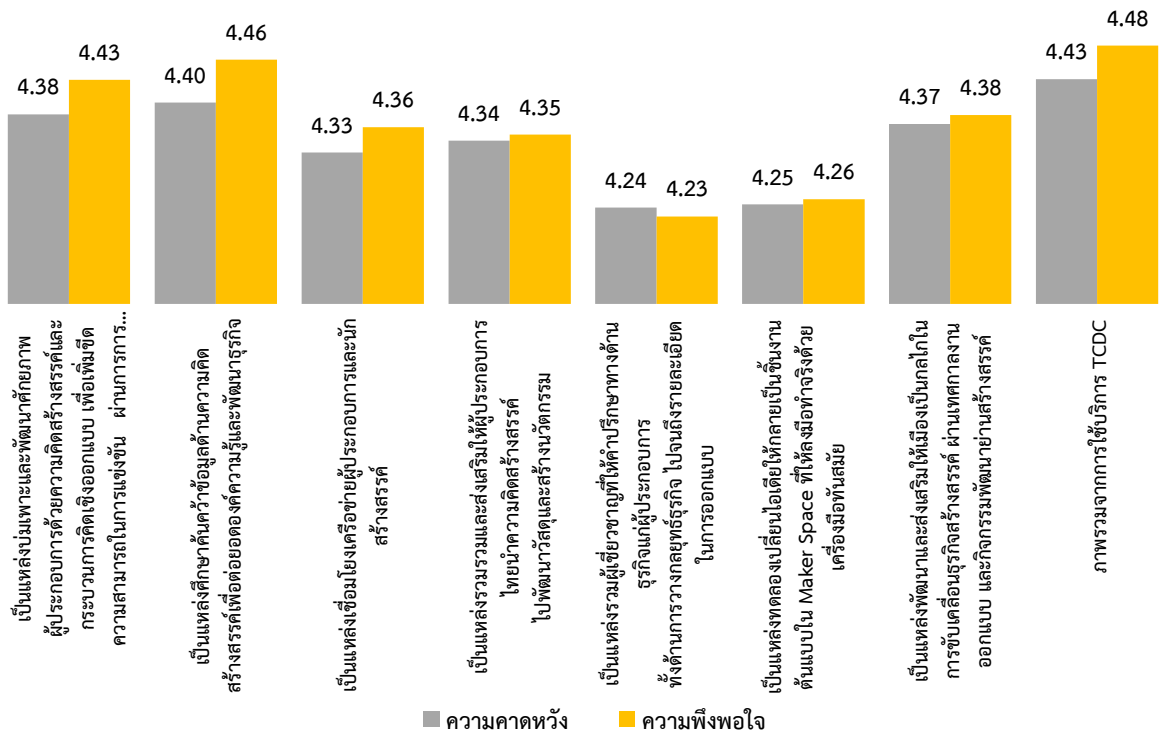


แผนภูมิที่ 17 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th)

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์ของ CEA

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะ
ธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
ถึงมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.37 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ
TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA ในระดับมากที่สุด (4.48 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมี
ความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อต่อยอดองค์ความรู้
และพัฒนาธุรกิจ (4.46 คะแนน) รองลงมา คือ เป็นแหล่งบ่มเพาะและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการด้วยความคิด
สร้างสรรค์และกระบวนการคิดเชิงออกแบบ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ผ่านการการอบรมบ่มเพาะ
เวิร์กช็อป บรรยาย เสวนา (4.43 คะแนน) อันดับ 3 คือ เป็นแหล่งพัฒนาและส่งเสริมให้เมืองเป็นกลไกในการ

ขับเคลื่อนธุรกิจสร้างสรรค์ ผ่านเทศกาลงานออกแบบ และกิจกรรมพัฒนาย่านสร้างสรรค์ (4.38 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เป็นแหล่งรวมผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาทางด้านธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ ทั้งด้านการวางกลยุทธ์ธุรกิจ ไปจนถึงรายละเอียดในการออกแบบ (4.23 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 1 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ เป็นแหล่งรวมผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาทางด้านธุรกิจแก่ผู้ประกอบการทั้งด้านการวางกลยุทธ์ธุรกิจ ไปจนถึงรายละเอียดในการออกแบบ (ผลต่าง=-0.01)



แผนภูมิที่ 18 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC

2.3 การวิเคราะห์เพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญ (Performance-Important Analysis)

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยให้นำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความคาดหวังและ นำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

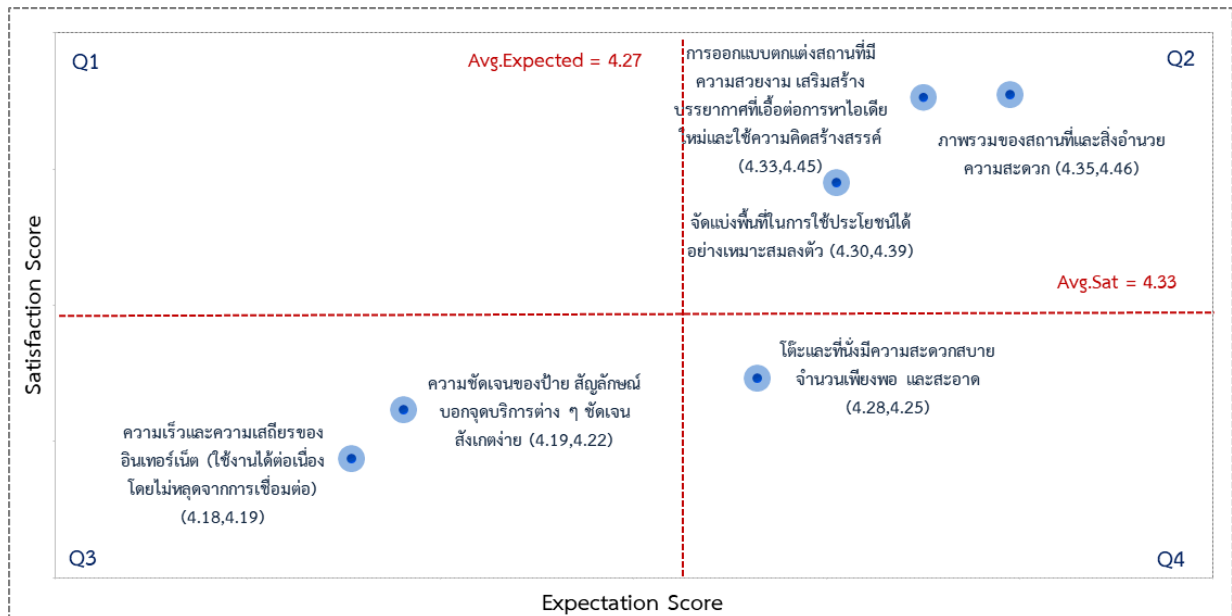
Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็น

นั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม เสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการหาไอเดียใหม่และใช้ความคิดสร้างสรรค์ 2) จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมลงตัว 3) ภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย 2) ความเร็วและความเสถียร (ใช้งานได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) ของอินเทอร์เน็ต

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการได้แก่ โต๊ะและที่นั่งที่มีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด



แผนภูมิที่ 19 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis
ของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

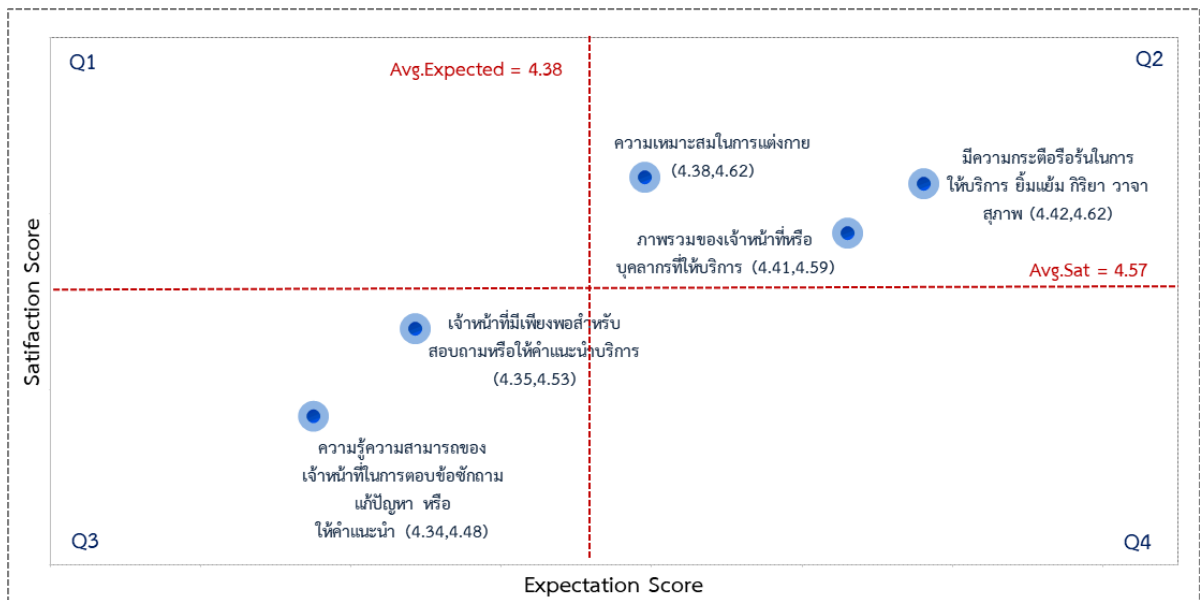
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการโดย
โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ
โดยให้แกนแนวนตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและ
นำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ
Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับ
ผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจาก
ผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย 2) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้ม สุภาพ 3) ภาพรวมของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภูมิที่ 20 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis
ของด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

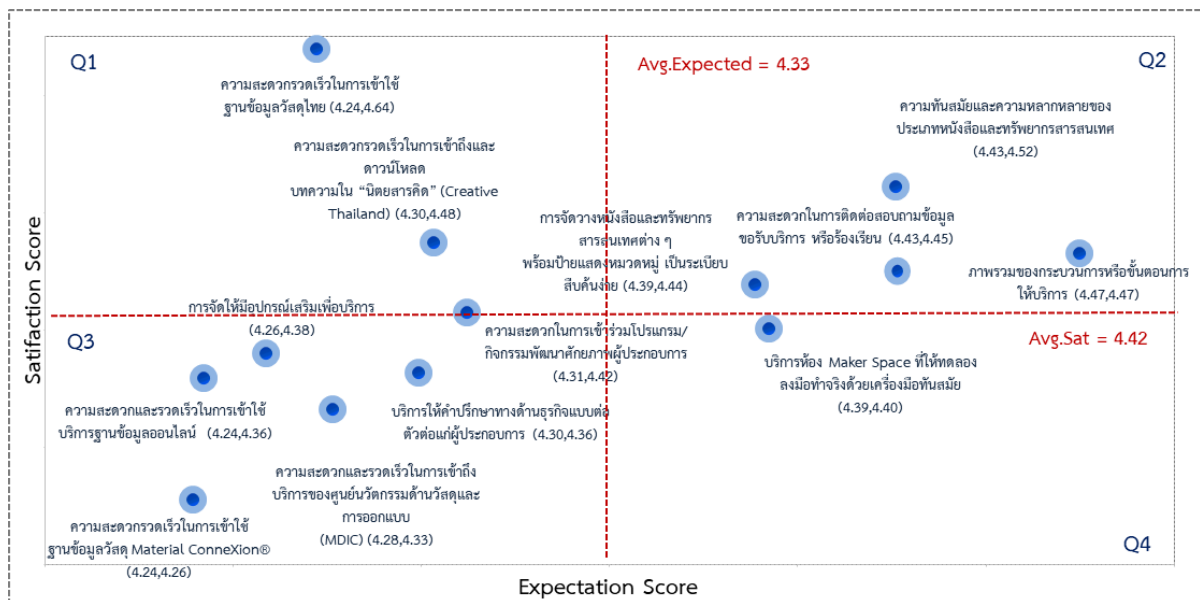
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวนตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ 1) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้ฐานข้อมูลวัสดุไทย 2) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงและดาวน์โหลดบทความใน “นิตยสารคิด” (Creative Thailand)

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) ความทันสมัยและความหลากหลายของประเภทหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศ 2) ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียน 3) การจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ พร้อมป้ายแสดงหมวดหมู่ เป็นระเบียบ สืบค้นง่าย 4) ภาพรวมของกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) ความสะดวกในการเข้าร่วมโปรแกรม/กิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ 2) การจัดทำมีอุปกรณ์เสริมเพื่อบริการ 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ 4) บริการให้คำปรึกษาทางด้านธุรกิจแบบต่อตัวต่อแก่ผู้ประกอบการ 5) ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการของศูนย์นวัตกรรมด้านวัสดุและการออกแบบ (MDIC) 6) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้ฐานข้อมูลวัสดุ Material ConneXion®

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ได้แก่ 1) บริการห้อง Maker Space ที่ให้ทดลองลงมือทำจริงด้วยเครื่องมือทันสมัย



แผนภูมิที่ 21 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis
ของด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก เว็บไซต์ของ TCDC (www.tcdc.or.th)

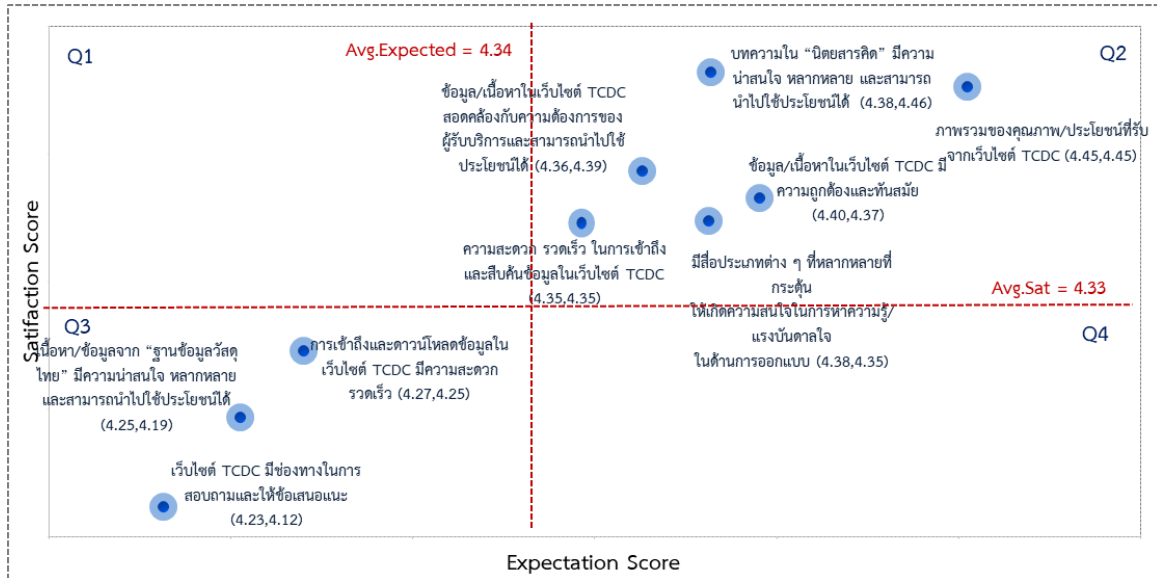
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และ คอมพิวเตอร์ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ TCDC 2) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC มีความถูกต้องและทันสมัย 3) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 4) มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในด้านการออกแบบ 5) บทความใน “นิตยสารคิด” มีความน่าสนใจหลากหลาย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 6) ภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ TCDC

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) การเข้าถึงและดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ TCDC มีความสะดวก รวดเร็ว 2) เนื้อหา/ข้อมูลจาก “ฐานข้อมูลวัสดุไทย” มีความน่าสนใจ หลากหลาย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 3) เว็บไซต์ TCDC มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภูมิที่ 22 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis
ของด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ของ TCDC (www.tcdc.or.th)

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th)

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

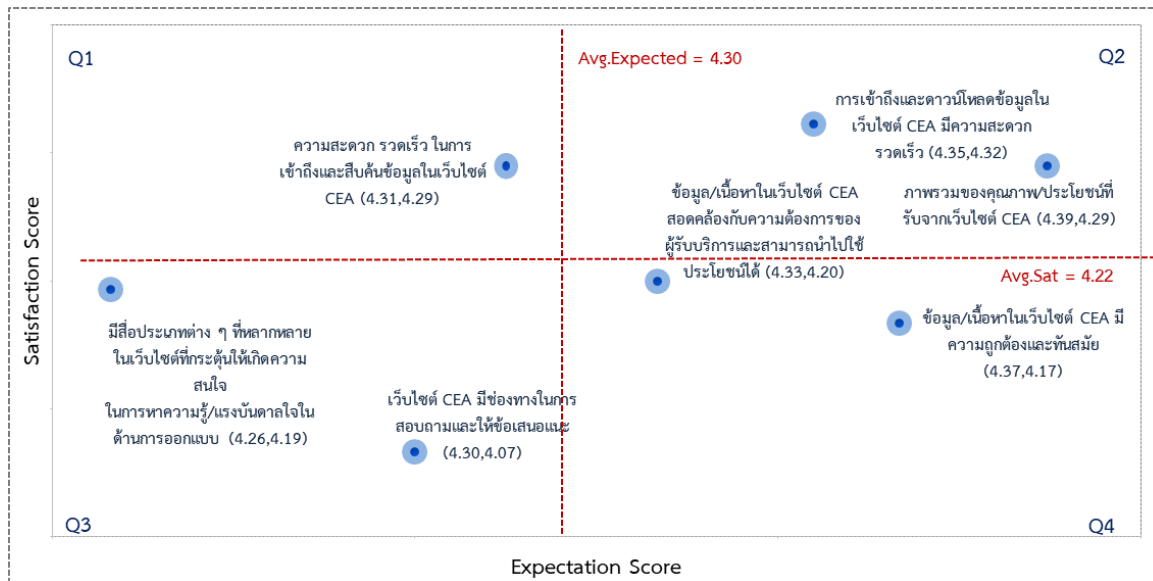
Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการ ได้แก่ 1) ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ CEA

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้นๆ และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) การเข้าถึงและดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ CEA มีความสะดวก รวดเร็ว 2) ภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ CEA

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) เว็บไซต์ CEA มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ 2) มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในด้านการออกแบบ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้

บริการ ได้แก่ 1) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 2) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA มีความถูกต้องและทันสมัย



แผนภูมิที่ 23 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis
ของด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th)

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตในกราฟโดยให้แกนแนวดิ่ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

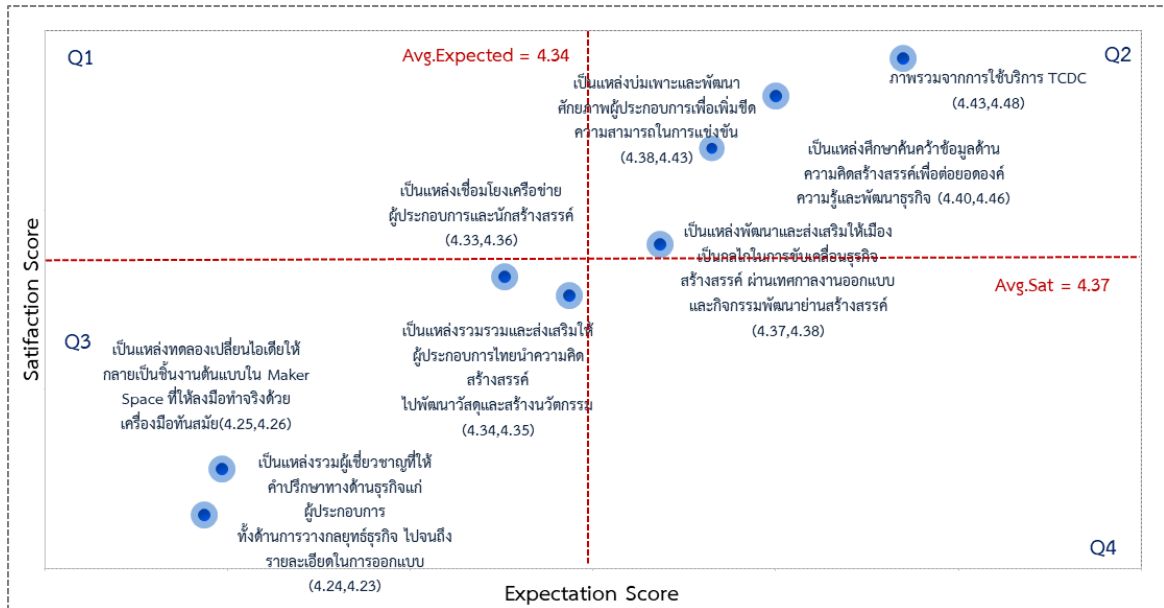
Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการ ซึ่งจากการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) เป็นแหล่งบ่มเพาะและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน 2) เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาธุรกิจ 3) เป็นแหล่งพัฒนาและส่งเสริมให้เมืองเป็นกลไกในการขับเคลื่อนธุรกิจสร้างสรรค์ ผ่านเทศกาลงานออกแบบ และกิจกรรมพัฒนาย่านสร้างสรรค์ 4) ภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) เป็น

แหล่งเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ประกอบการและนักสร้างสรรค์ 2) เป็นแหล่งรวบรวมและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยนำความคิดสร้างสรรค์ไปพัฒนาวัสดุและสร้างนวัตกรรม 3) เป็นแหล่งทดลองเปลี่ยนไอเดียให้กลายเป็นชิ้นงานต้นแบบใน Maker Space ที่ให้ลงมือทำจริงด้วยเครื่องมือทันสมัย 4) เป็นแหล่งรวมผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาทางด้านธุรกิจแก่ผู้ประกอบการทั้งด้านการวางกลยุทธ์ธุรกิจ ไปจนถึงรายละเอียดในการออกแบบ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภูมิที่ 24 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis

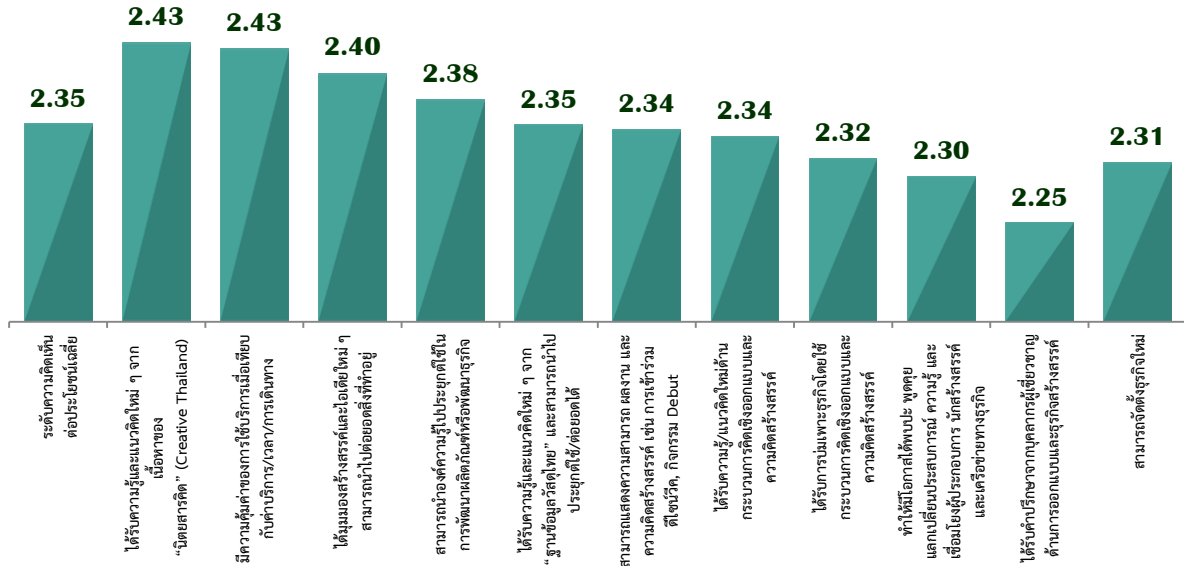
ของด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA

2.4 ผลการประเมินประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์

ผลการสำรวจประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพครั้งนี้มากกว่าที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 2.36 – 3.00) ได้แก่ ได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ จากเนื้อหาของ “นิตยสารคิด” (Creative Thailand) ที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือต่อยอดได้ (ระดับคะแนน 2.69) ประโยชน์ด้านได้รับคำปรึกษาจากบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ (ระดับคะแนน 2.43) มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง (ระดับคะแนน 2.43) ได้มุมมองสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ ๆ สามารถนำไปต่อยอดสิ่งที่ทำอยู่ (ระดับคะแนน 2.40) สามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือพัฒนาธุรกิจ (ระดับคะแนน 2.38)

พิจารณาในประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพครั้งนี้เป็นไปตามที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 1.68 – 2.35) ได้แก่ ได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ จาก “ฐานข้อมูลวัสดุไทย” และสามารถนำไปประยุกต์ใช้/ต่อยอดได้ (ระดับคะแนน 2.35) สามารถแสดงความสามารถผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ เช่น การเข้าร่วมมิโชนีวีค, กิจกรรม Debut (ระดับคะแนน 2.34) ได้รับความรู้/แนวคิดใหม่ด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.34) ได้รับความรู้/แนวคิด

ใหม่ด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.34) ได้รับการบ่มเพาะธุรกิจโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.32) ทำให้มีโอกาสได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ และเชื่อมโยงผู้ประกอบการ นักสร้างสรรค์ และเครือข่ายทางธุรกิจ (ระดับคะแนน 2.30) ได้รับคำปรึกษาจากบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบและธุรกิจสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.25) โดยผลจากการสำรวจครั้งนี้ไม่มีประเด็นย่อยใดๆ ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพ ครั้งนี้น้อยกว่าที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 1.00 – 1.67)



แผนภูมิที่ 25 ระดับคะแนนความเห็นต่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์

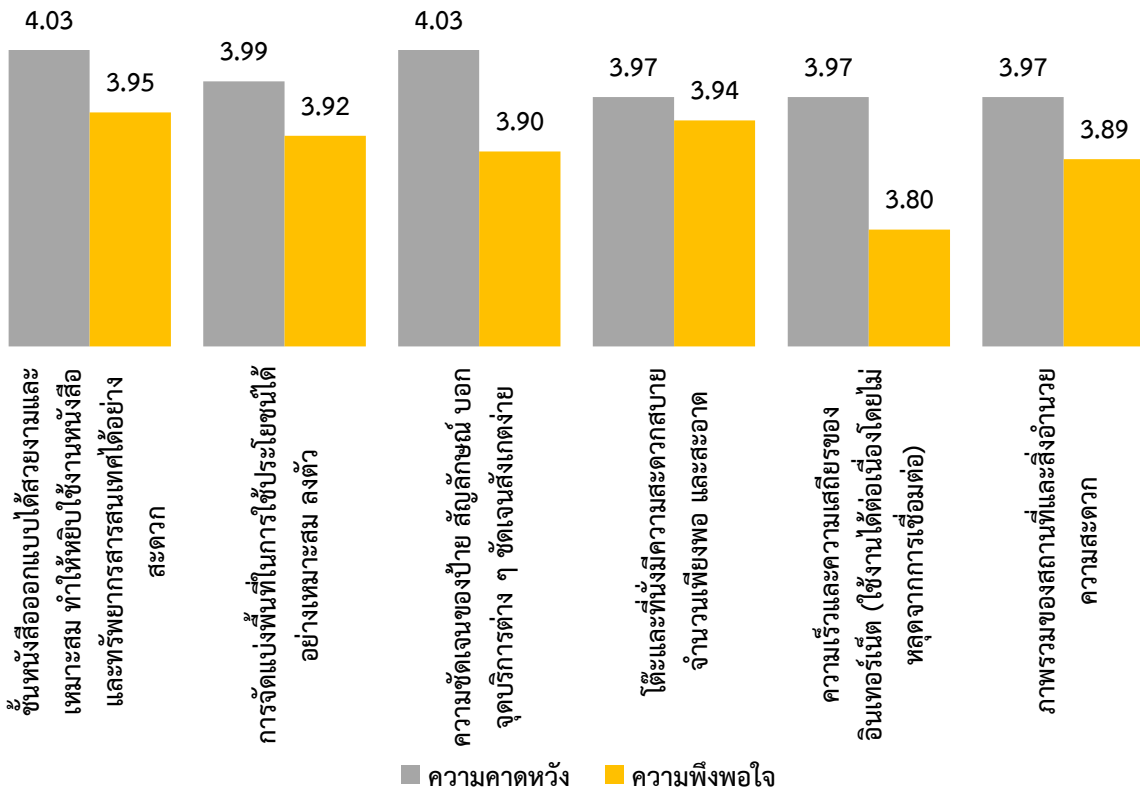
3. ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม: สมาชิก ผู้ใช้บริการ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการที่มาใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม ณ เครือข่ายสถาบันการศึกษา (miniTCDC Center, miniTCDC และ miniTCDC Link) ในส่วนภูมิภาค

3.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าเกือบทุกองค์ประกอบของการบริการ ในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 3.90 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (3.89 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ชั้นหนังสือออกแบบได้สวยงามและเหมาะสม ทำให้หยิบใช้งานหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก (3.95 คะแนน) รองลงมา คือ โต๊ะและที่นั่งมีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด (3.94 คะแนน) อันดับ 3 คือ การจัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ลงตัว (3.92 คะแนน) และอันดับ 4 คือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตเห็นง่าย (3.90 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต (ใช้งานได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) (3.80 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap พบว่าทุกประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังทั้งหมดแสดงว่า แหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์แบบ

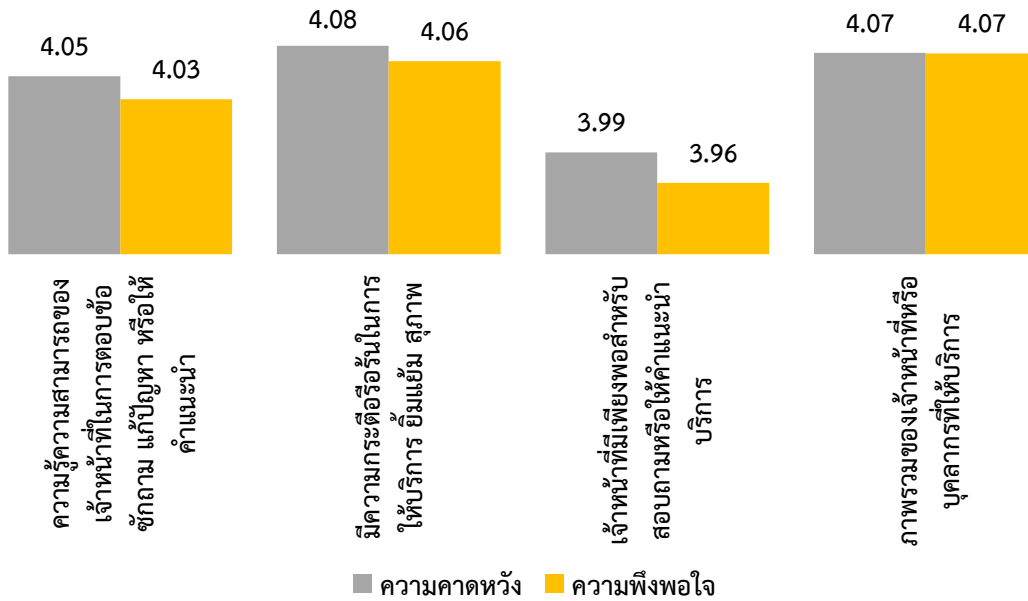
ดิจิทัลแพลตฟอร์ม (mini TCDC) ยังไม่สามารถส่งมอบบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ตาม
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยประเด็นที่มีค่า Gap สูงที่สุด ความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต (ใช้งาน
ได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) (ผลต่าง=-0.17)



แผนภูมิที่ 26 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

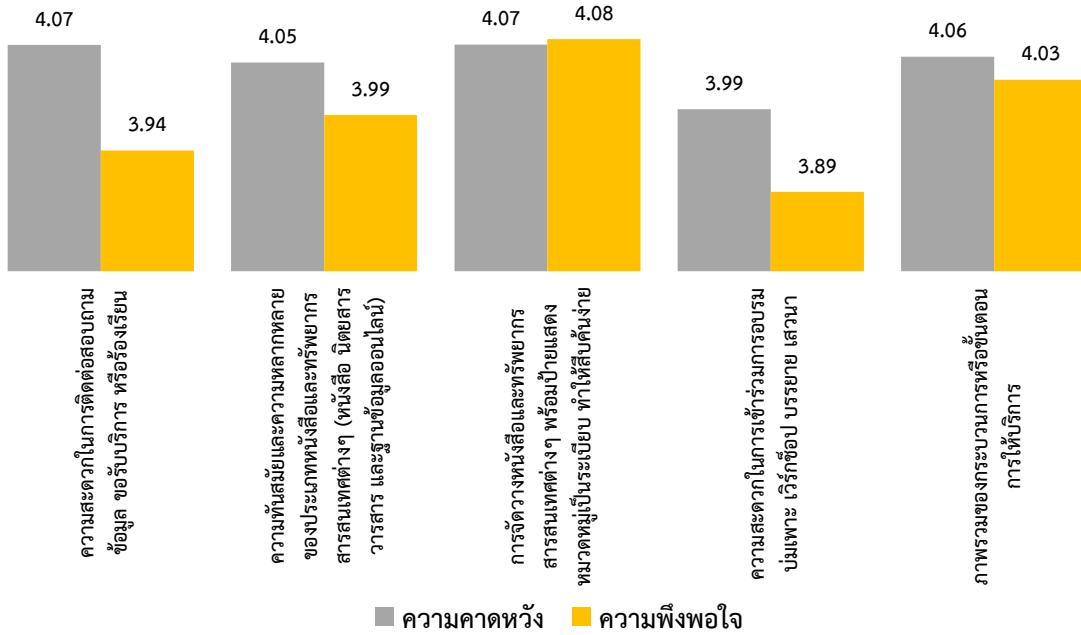
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้บริการมีความพึงพอใจมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.03 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.07 คะแนน) ประเด็นที่ผู้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้ม สุภาพ (4.06 คะแนน) รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม แก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำ (4.03 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ (3.96 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis แหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์แบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม (mini TCDC) ยังไม่สามารถส่งมอบบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 27 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

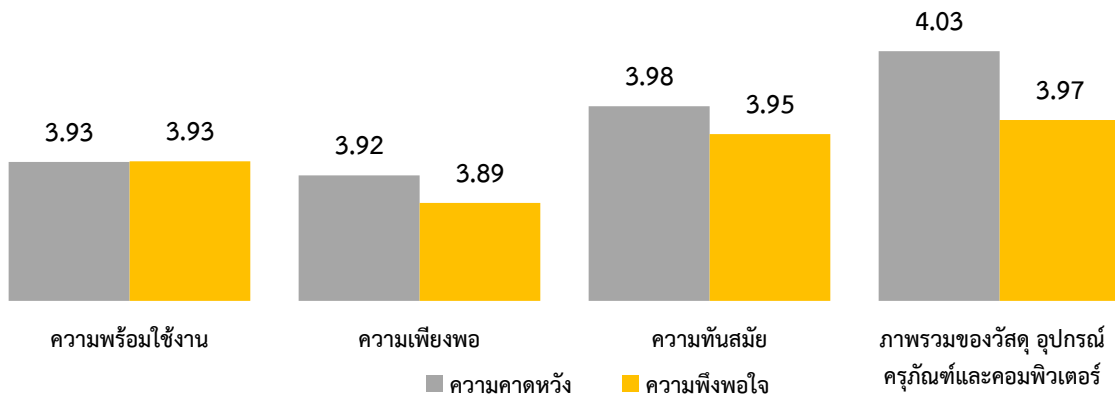
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 3.99 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.03 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดถึงพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือการจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ พร้อมป้ายแสดงหมวดหมู่เป็นระเบียบ ทำให้สืบค้นง่าย (4.08 คะแนน) อันดับ 2 คือความทันสมัยและความหลากหลายของประเภทหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ (หนังสือ นิตยสาร วารสาร และฐานข้อมูลออนไลน์) (3.99 คะแนน) อันดับ 3 คือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียน (3.94 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความสะดวกในการเข้าร่วมการอบรมสัมมนา เวิร์กช็อป บรรยาย เสวนา (3.89 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 3 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียน (ผลต่าง=-0.13) ความสะดวกในการเข้าร่วมการอบรมสัมมนา เวิร์กช็อป บรรยาย เสวนา (ผลต่าง=-0.10) ความทันสมัยและความหลากหลายของประเภทหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ (หนังสือ นิตยสาร วารสาร และฐานข้อมูลออนไลน์) (ผลต่าง=-0.06)



แผนภูมิที่ 28 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 3.94 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (3.97 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ ด้านความทันสมัย (3.95 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ด้านความพร้อมใช้งาน (3.93 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ (3.89 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 2 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ (ผลต่าง=-0.17) และด้านความทันสมัย (ผลต่าง=-0.03)

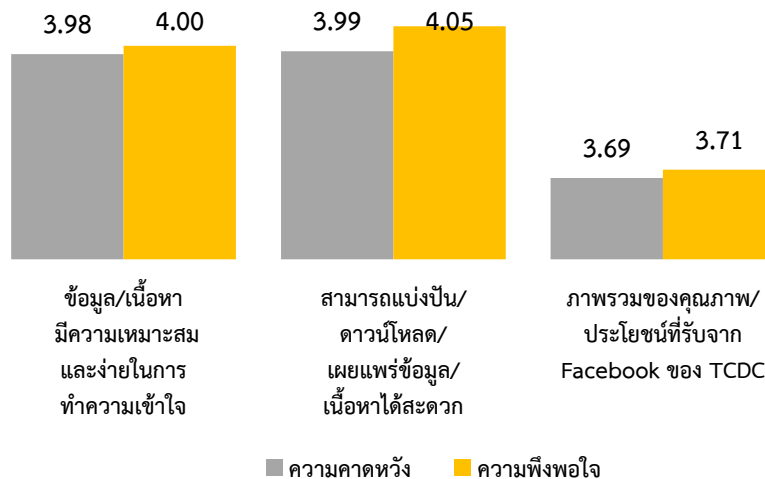


แผนภูมิที่ 29 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลออนไลน์

- ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ miniTCDC (<https://www.facebook.com/miniTCDC>)

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ miniTCDC พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย 3.92 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก miniTCDC (<https://www.facebook.com/miniTCDC>) ในระดับมาก (3.71 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ สามารถแบ่งปัน/ดาวน์โหลด/เผยแพร่ข้อมูล/เนื้อหาได้สะดวก (4.05 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ข้อมูล/เนื้อหาใน Facebook มีความเหมาะสมและง่ายในการทำ ความเข้าใจ (4.00 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่า แหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์แบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม (mini TCDC) สามารถส่งมอบบริการด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ miniTCDC (<https://www.facebook.com/miniTCDC>) ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

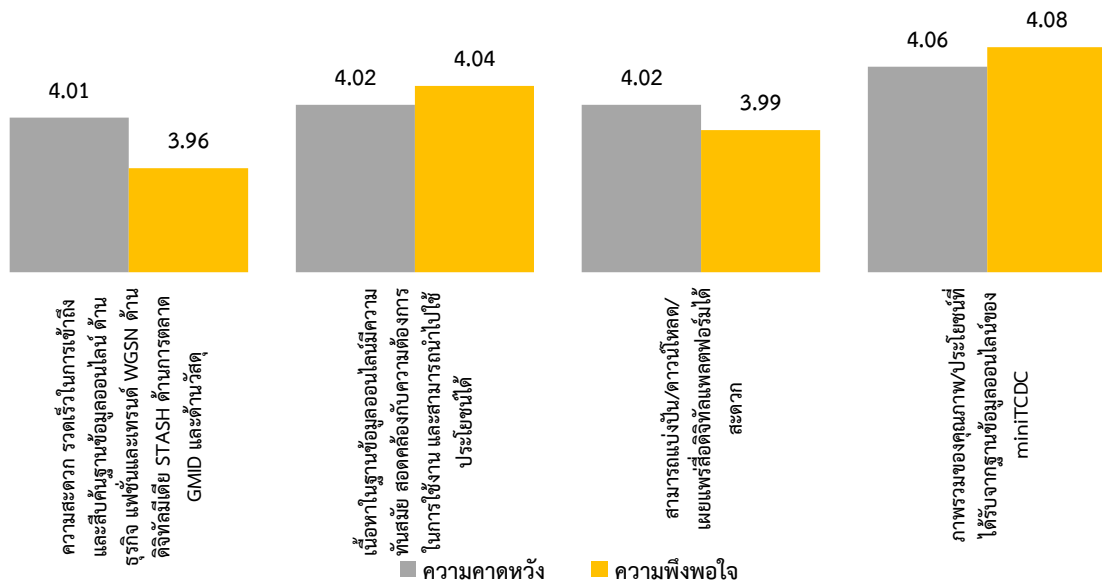


แผนภูมิที่ 30 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ miniTCDC (<https://www.facebook.com/miniTCDC>)

- ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.02 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากการให้บริการข้อมูลออนไลน์ของ miniTCDC ในระดับมากที่สุด (4.08 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ เนื้อหาในฐานข้อมูลออนไลน์มีความทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.04 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ สามารถแบ่งปัน/ดาวน์โหลด/เผยแพร่สื่อดิจิทัลแพลตฟอร์มได้สะดวก (3.99 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงและสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านธุรกิจ แพชั่นและเทรนด์ WGSN ด้านดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านวัสดุ (3.96 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap พบว่ามีจำนวน 2 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ ความสะดวก รวดเร็วในการ

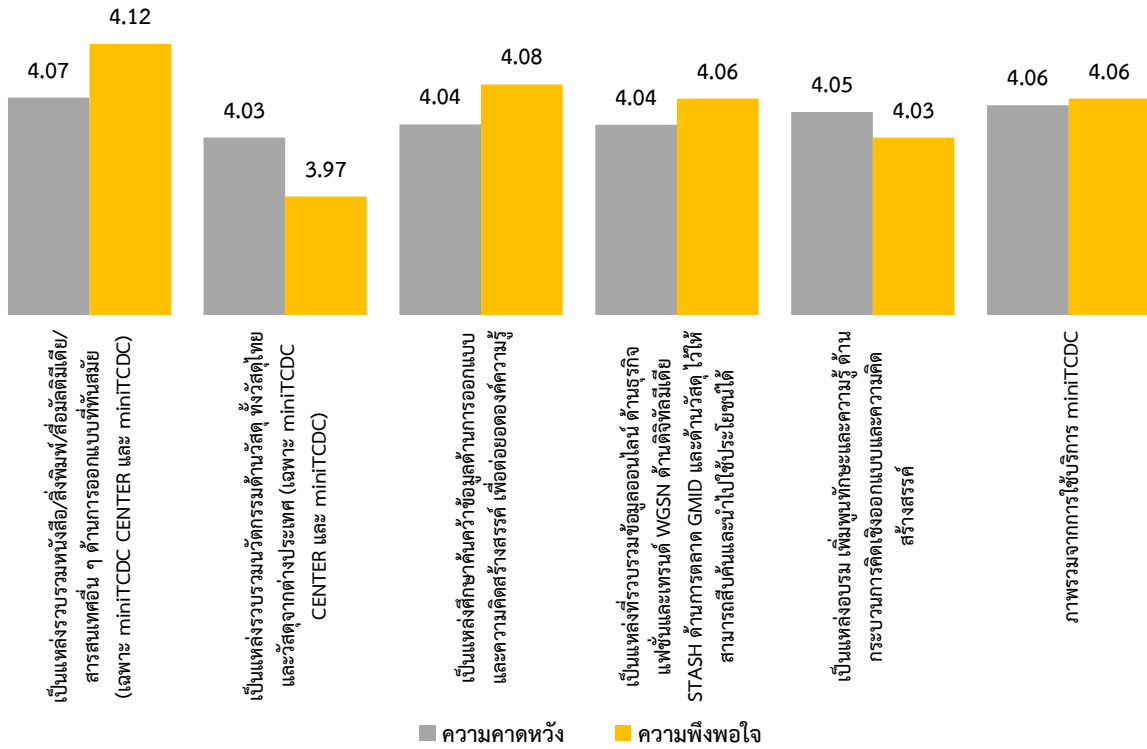
เข้าถึงและสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านธุรกิจ แฟชั่นและเทรนด์ WGSN ด้านดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านวัสดุ (ผลต่าง=-0.05) และสามารถแบ่งปัน/ดาวน์โหลด/เผยแพร่สื่อดิจิทัลแพลตฟอร์มได้สะดวก (ผลต่าง=-0.03)



แผนภูมิที่ 31 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ miniTCDC

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ miniTCDC พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.05 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ miniTCDC ในระดับมาก (4.06 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ เป็นแหล่งรวบรวมหนังสือ/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/สารสนเทศอื่น ๆ ด้านการออกแบบที่ทันสมัย (เฉพาะ miniTCDC CENTER และ miniTCDC) (4.12 คะแนน) รองลงมา คือ เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านการออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ (4.08 คะแนน) อันดับ 3 คือ เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลออนไลน์ ด้านธุรกิจ แฟชั่นและเทรนด์ WGSN ด้านดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านวัสดุ ไว้ให้สามารถสืบค้นและนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.06คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เป็นแหล่งรวบรวมนวัตกรรมด้านวัสดุ ทั้งวัสดุไทยและวัสดุจากต่างประเทศ (เฉพาะ miniTCDC CENTER และ miniTCDC) (3.97 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 2 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ เป็นแหล่งรวบรวมนวัตกรรมด้านวัสดุ ทั้งวัสดุไทยและวัสดุจากต่างประเทศ (ผลต่าง=-0.06) เป็นแหล่งอบรม เพิ่มพูนทักษะและความรู้ ด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ผลต่าง=-0.03)

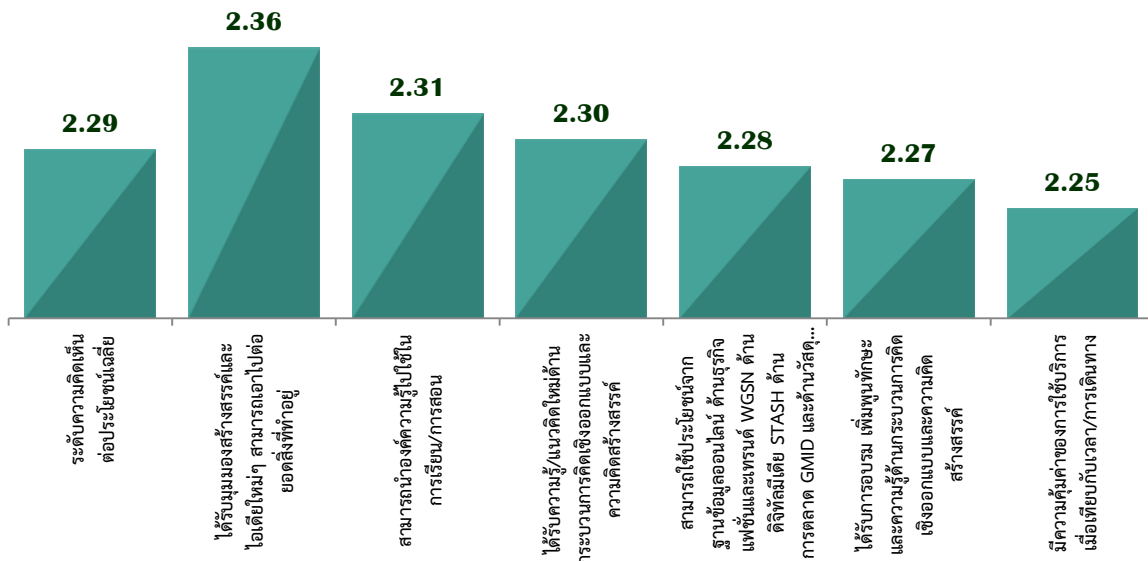


แผนภูมิที่ 32 ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ miniTCDC

3.2 ผลการประเมินประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์

ผลการสำรวจประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพครั้งนี้มากกว่าที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 2.36 – 3.00) ได้แก่ ได้รับมุมมองสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ๆ สามารถเอาไปต่อยอดสิ่งที่ทำอยู่ (ระดับคะแนน 2.36)

พิจารณาในประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพครั้งนี้เป็นไปตามที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 1.68 – 2.35) ได้แก่ สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการเรียน/การสอน (ระดับคะแนน 2.31) ได้รับความรู้/แนวคิดใหม่ด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.30) สามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านธุรกิจแฟชั่นและเทรนด์ WGSN ด้านดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านวัสดุ ในการสนับสนุนการเรียนการสอน (ระดับคะแนน 2.28) ได้รับการอบรม เพิ่มพูนทักษะและความรู้ด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.27) มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลา/การเดินทาง (ระดับคะแนน 2.25)



แผนภูมิที่ 33 ระดับคะแนนความเห็นต่อประโยชน์ที่ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์

2) สรุปผลการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม

ผลการประเมินการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม ตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางสรุปผลการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม (กรุงเทพ, เชียงใหม่, miniTCDC CENTER, miniTCDC, miniTCDC LINK)

ประเด็นการประเมิน	สรุปผลการประเมินการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์เชิงกายภาพ (กรุงเทพ, เชียงใหม่)	4.38	88.80
ประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์เชิงกายภาพ (กรุงเทพ, เชียงใหม่)	2.35	83.50
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม (miniTCDC CENTER, miniTCDC, miniTCDC LINK)	4.10	86.00
ประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์แบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม (miniTCDC CENTER, miniTCDC, miniTCDC LINK)	2.29	82.90
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์รวม	4.24	87.40
ประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์รวม	2.32	83.20

ตารางที่ 11 ตารางสรุปผลการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะ
ธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม (กรุงเทพ, เชียงใหม่, miniTCDC LINK)

ประเด็นการประเมิน	สรุปผลการประเมินประโยชน์ และความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์เชิง กายภาพ (กรุงเทพ, เชียงใหม่, miniTCDC LINK)	4.16	86.60
ประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์เชิง กายภาพ (กรุงเทพ, เชียงใหม่, miniTCDC LINK)	2.31	83.10
ค่าเฉลี่ยการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจ (ร้อยละ)		84.85

3) ข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาปรับปรุงงานบริการของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์

ตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาปรับปรุงงานบริการของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรจัดทำป้ายสัญลักษณ์ (Signage) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ ● ควรจัดทำแผ่นพับแนะนำเส้นทาง และพื้นที่ให้บริการภายในอาคาร ไปรษณีย์กลางทุกชั้น และเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการทราบ ● ควรปรับปรุงเรื่องโต๊ะอ่านหนังสือให้เหมาะสมกับผู้บริการที่มาคนเดียว หรือเพิ่มฉากกั้น/ฉากแบ่งบนโต๊ะเดิมให้เป็นพื้นที่ส่วนตัว ● ควรปรับปรุงเรื่องค่าบริการสถานที่จอดรถ โดยเฉพาะผู้บริการที่ไม่ได้อาศัยในบริเวณถนนเจริญกรุง มีความจำเป็นต้องเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว หรือจัดแบ่งพื้นที่จอดรถบางส่วนให้บริการแก่สมาชิกโดยเฉพาะ
2. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรปรับปรุงกิจกรรมอบรม และสัมมนา ให้คุณภาพของเนื้อหา และวิทยากรมี ธีมงาน /หัวข้อของงานสัมมนา หรือหัวข้ออบรม สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรม หรือสื่อประชาสัมพันธ์ที่เผยแพร่ออกไป ซึ่งควรเริ่มด้วยการปรับปรุงการสื่อสารระหว่างผู้จัดงาน และวิทยากรให้ใกล้ชิดมากขึ้น ● ควรปรับปรุงหนังสือนิตยสารที่จัดให้บริการ ให้มีความทันสมัยมากขึ้น ● ควรเพิ่มบริการหนังสือที่มีคุณภาพ ในรูปแบบดิจิทัลหรือ E-Library ● ควรพัฒนา Application เพื่อเป็นช่องทางในการให้บริการด้านต่างๆ
3. เว็บไซต์ CEA	<ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและให้ทันสมัยอยู่เสมอ
4. อื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรจัดให้มีกิจกรรมติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมกิจกรรมอบรม สัมมนา เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการที่เข้าร่วมอบรมสัมมนาในรุ่นเดียวกัน