

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ สศส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1. แนวคิด และทฤษฎี

การดำเนินงานเพื่อการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม และเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของ สศส. ทริสจะนำแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือในการออกแบบกระบวนการในการสำรวจเพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลและสรุปผลได้ตามวัตถุประสงค์ในการของ ประเมินได้อย่างครบถ้วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1) กระบวนการสำรวจ

ระเบียบวิธีวิจัยในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) เป็นหลักและใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อค้นหาประเด็นการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการของ สศส. โดยในการวิจัยเชิงปริมาณ ทริสจะใช้วิธีการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประโยชน์ที่ได้รับจากจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์มของ สศส. ด้วยแบบสอบถามที่ออกแบบและผ่านการอนุมัติจาก สศส.



แผนภาพที่ 7 กระบวนการสำรวจเพื่อการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์

การดำเนินการหลักประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การออกแบบการวิจัย โดยในขั้นตอนนี้จะเป็นการกำหนดวิธีวิจัย และการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความเหมาะสมกับโครงการ รวมทั้งการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินการวิจัยจะสามารถได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย
2. การสำรวจข้อมูล ขั้นตอนนี้จะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการตามที่ออกแบบไว้ ได้แก่ การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบ Face-to-Face และ/หรือการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews) ตามความเหมาะสม โดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ที่ออกแบบ และอนุมัติแล้วจาก สศส.

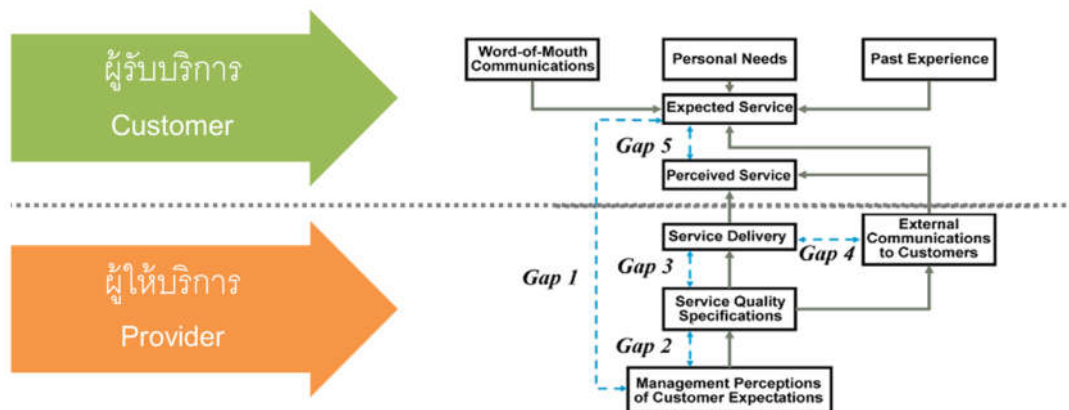
3. การประมวลผลข้อมูล ที่เป็นการนำเข้าและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ นำมาประมวลในรูปแบบต่างๆ ที่วางแผนไว้ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล เป็นการแปลผลข้อมูลและวิเคราะห์ให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถสื่อสาร หรือสรุปเป็นรายงานเบื้องต้น เพื่อนำไปสู่การพิจารณาหรือในประเด็นเพิ่มเติมโดยเฉพาะการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของ สศส.

1.2) แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์

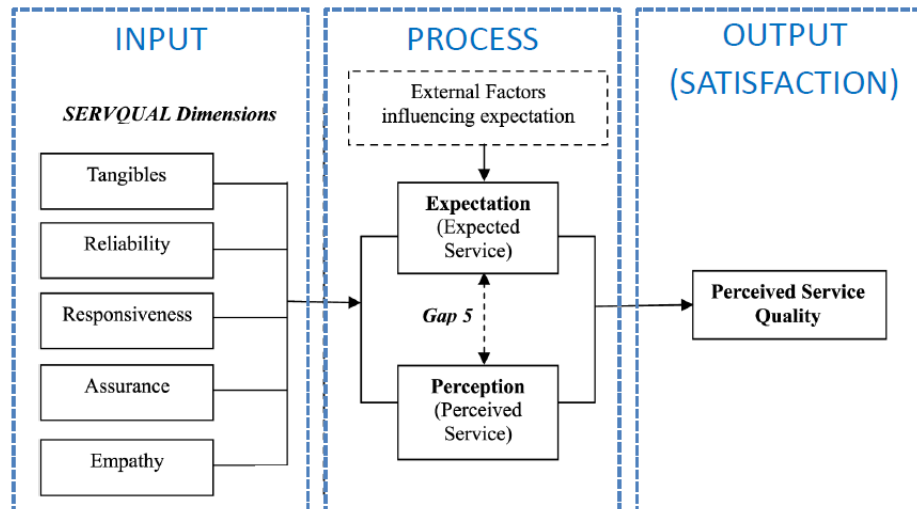
1.2.1) แนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model

การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model (Zeithaml, Parasuraman & Berry, "Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations," 1990) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในการวัดประเมินผลการรับรู้ของผู้รับบริการในระดับสากล



แผนภาพที่ 8 กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ

โดยจะให้ความสำคัญกับ Gap 5 ที่เป็นช่องว่างความแตกต่างระหว่างความคาดหวังจากการใช้บริการ เทียบกับระดับการรับรู้ในคุณภาพของบริการที่ได้รับ ในมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งเมื่อพิจารณากรอบแนวคิดดังกล่าวกับแนวทางการวิเคราะห์เชิงระบบ (System Approach) สามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 9



แผนภาพที่ 9 กรอบแนวคิดตามแนวคิดเชิงระบบและ SERVQUAL Dimensions

เมื่อพิจารณาจะเห็นได้ว่าการที่จะได้รับผลลัพธ์เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) จะเป็นการประเมินด้วยกระบวนการพิจารณา (Process) ของผู้รับบริการที่จะประเมินจากความคาดหวังกับการรับรู้จากการใช้บริการหรือ Gap 5 ตาม SERVQUAL Model นั้นเอง แบบจำลอง SERVQUAL Model เครื่องมือเพื่อใช้ประเมินคุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยจะพิจารณาจากความต่างระหว่างคุณภาพของบริการที่ถูกคาดหวัง (E) และคุณภาพของบริการที่ถูกรับรู้ (P) ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินของลูกค้า โดยที่ $E < P$ = มีคุณภาพมากกว่าที่คาดหวัง $E = P$ = มีคุณภาพตามที่คาดหวัง และ $E > P$ = มีคุณภาพน้อยกว่าที่คาดหวัง (Zeithaml, Parasuraman & Berry, "Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations," 1990) ซึ่งจะนำไปสู่กรอบการประเมินความพึงพอใจของ สศส. (โครงสร้างของแบบสอบถาม) ที่จะใช้ในการศึกษานี้

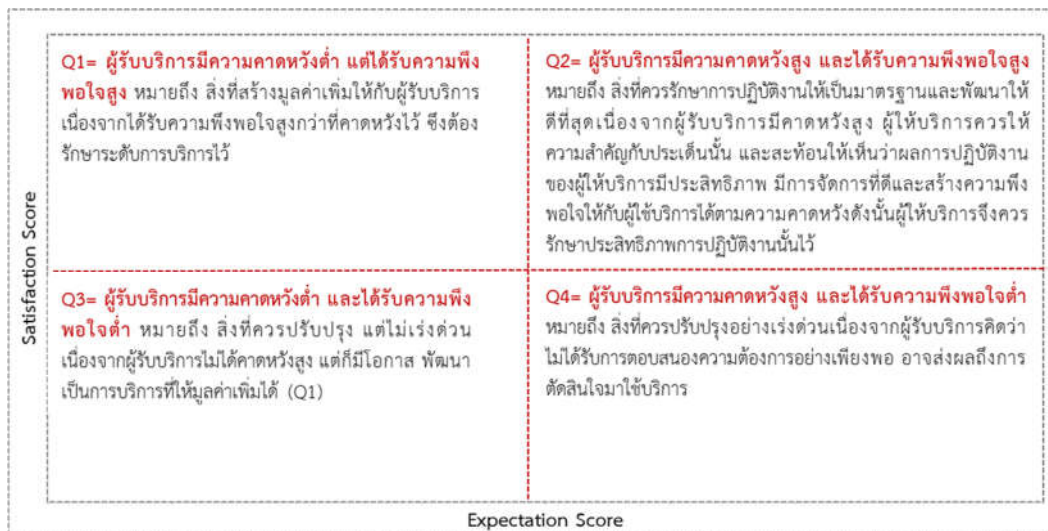
นอกจากนี้ จะนำเครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (Importance Performance Analysis: IPA) ที่ได้รับการพัฒนาโดย Martilla and James (1977) เพื่อใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อวัดผลหรือประเมินการยอมรับ และความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค โดยจะให้ข้อมูลที่สำคัญแก่ผู้บริหารในด้านการวัดความพึงพอใจ และการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ได้จริง เทคนิค IPA สามารถแสดงได้ในรูปแบบตารางที่ถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน (Quadrant) โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและแกนแนวตั้ง (แกน Y) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ย โดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้

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

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจใช้บริการ



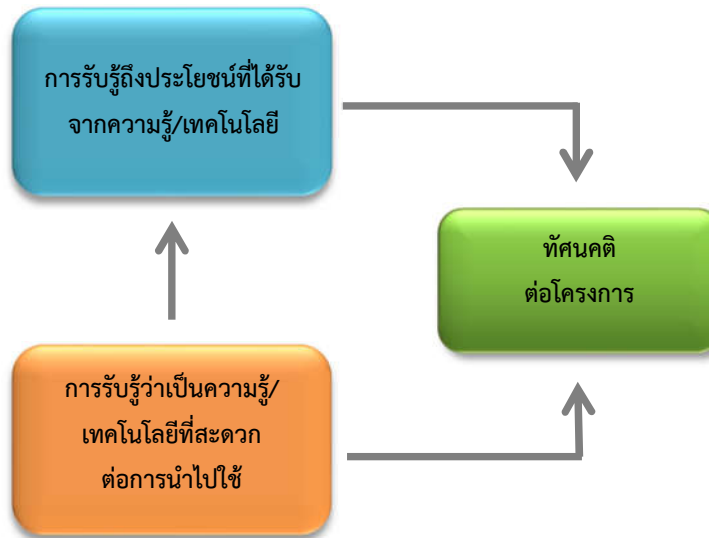
แผนภาพที่ 10 การวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (Performance-Important Analysis)

1.2.2) แนวคิดการประเมินการได้รับประโยชน์ของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้

การประเมินการได้รับความรู้/ประโยชน์ในการใช้บริการด้านเนื้อหาองค์ความรู้ของ สสส. ทริสนำแนวคิดในการประเมินทัศนคติต่อการใช้ความรู้/เทคโนโลยี (Attitude towards usage) ซึ่งหมายถึง ระดับความชอบ/ไม่ชอบต่อความรู้/เทคโนโลยีที่ได้รับการถ่ายทอด หรือความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับการถ่ายทอด (User satisfaction) โดยได้รับอิทธิพลจาก 2 ปัจจัยดังต่อไปนี้ (Davis, 1989) มาประยุกต์ใช้

1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากความรู้/เทคโนโลยี (Perceived usefulness; PU) คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าความรู้/เทคโนโลยีมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะนำความรู้ไปใช้งานด้วย

2) การรับรู้ว่าเป็นความรู้/เทคโนโลยีที่สะดวกต่อการนำไปใช้ (Perceived ease of use; PEOU) คือ ปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากความรู้/ เทคโนโลยี



แผนภาพที่ 11 กรอบแนวคิดในการสำรวจทัศนคติ

ความตั้งใจที่จะนำความรู้ไปใช้งาน (Behavioral intention to use) หมายถึง ระดับความตั้งใจที่จะนำความรู้/เทคโนโลยีที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในสถานการณ์จริง การใช้จริง (Attribute of usability) หมายถึง ประเด็นการพัฒนาในธุรกิจ/สถานการณ์จริงที่คาดว่าจะสามารถนำความรู้/เทคโนโลยีไปใช้งานได้

2. ผลการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม และเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

2.1) ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการสำรวจครั้งนี้ คือ สมาชิกและผู้ใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์มและผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการที่จัดโดย สศส. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งมีผู้รับบริการรวมไม่น้อยกว่า 200,000 คน/ครั้ง โดยจะใช้การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) และ/หรือการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews) และ/หรือการสำรวจแบบออนไลน์ (Online Survey) ตามความเหมาะสม โดยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพื้นที่เป้าหมายในการสำรวจในครั้งนี้ประกอบด้วย

(1) แหล่งบ่มเพาะเชิงกายภาพจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ TCDC กรุงเทพฯ, TCDC เชียงใหม่ และ TCDC ขอนแก่น

(2) แหล่งบ่มเพาะเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม miniTCDC จำนวน 31 แห่ง แบ่งเป็น

- แหล่งบ่มเพาะเชิงกายภาพ 16 แห่งคือ miniTCDC Center 6 แห่ง และ miniTCDC 10 แห่ง
- แหล่งบ่มเพาะดิจิทัลแพลตฟอร์ม คือ miniTCDC Link 15 แห่ง

ขนาดตัวอย่าง

ทริสกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ระดับความคลาดเคลื่อน (e) ร้อยละ 5 ซึ่งสูตรการคำนวณขนาดของตัวอย่างตามทฤษฎีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) มีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ	n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนประชากรที่ใช้วิจัย
	e	=	ค่าความคลาดเคลื่อน

จากการกำหนดขนาดของตัวอย่างตามทฤษฎีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ระดับความคลาดเคลื่อน (e) ร้อยละ 5 สามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ราย ดังนั้นทริสจึงกำหนดจำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บในการสำรวจข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์รวมกัน 550 ราย หรือมีจำนวนมากกว่าขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 150 ราย เพื่อให้ข้อมูลที่สำรวจได้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งเป็น

- สมาชิกและผู้ใช้บริการจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์เชิงกายภาพและผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ ในพื้นที่บริการสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และขอนแก่น จำนวนรวมทั้งหมด 450 ราย
- สมาชิกและผู้ใช้บริการจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์เชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม miniTCDC จำนวนรวมทั้งหมด 100 ราย

การสุ่มตัวอย่าง

ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์จะใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 2 แบบ ได้แก่

- 1) การเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มจากรายชื่อ สมาชิก ผู้ใช้บริการและผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการที่ สศส. จัดส่งให้แก่ทริส
- 2) การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกกลุ่มจากผู้ใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ ณ พื้นที่บริการสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ขอนแก่น และแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์เชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม miniTCDC โดยมีรายละเอียดจำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บข้อมูลในแต่ละกลุ่มเป้าหมายและวิธีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บข้อมูลในแต่ละกลุ่มเป้าหมายและวิธีการเก็บข้อมูล

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน ตัวอย่าง	วิธีการจัดเก็บข้อมูล	วันที่ลงพื้นที่/เก็บ ข้อมูล
1. สมาชิก ผู้ใช้บริการ และ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา ศักยภาพผู้ประกอบการ ที่มา ใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์เชิงกายภาพ ณ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจ สร้างสรรค์ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ขอนแก่น ภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	450 ตัวอย่าง	1. การสัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์ (Telephone Interviews) โดยสุ่มตัวอย่าง จากรายชื่อที่ สศส. จัดส่ง ให้แก่ทริส 2. การสัมภาษณ์แบบ เผชิญหน้า (Face-to-Face) โดยลงพื้นที่สำรวจ ณ แหล่ง บ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้ง	15 กรกฎาคม – 15 สิงหาคม 2563
2. สมาชิก ผู้ใช้บริการ และ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา ศักยภาพผู้ประกอบการ ที่มา ใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์เชิงกายภาพและ ดิจิทัลแพลตฟอร์ม miniTCDC ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	100 ตัวอย่าง	เชิงกายภาพและดิจิทัล แพลตฟอร์ม 3. การสำรวจแบบออนไลน์ (Online Survey) เช่น การ แบบสอบถามบนเว็บไซต์ หรือแพลตฟอร์มอื่นๆของ สศส. และ/หรือส่ง link หรือ QR Code ผ่าน E-Mail จาก ฐานข้อมูลผู้ให้บริการของ สศส. จัดส่งให้แก่ทริส	15 กรกฎาคม – 15 สิงหาคม 2563

2.2) มาตรการในการประเมิน

ข้อคำถามที่มีใช้มาตรวัดประเมินแบบ Likert Scale ทริสจะกำหนดระดับมาตรวัดต่างๆ ดังนี้

2.2.1) มาตรวัดที่ใช้ในการประเมินประโยชน์จากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. เป็นดังนี้

ตารางที่ 8 มาตรวัดที่ใช้ในการประเมินประโยชน์จากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส.

เกณฑ์การวัดผลความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ของงาน
ระดับ 3 หมายถึง ประโยชน์ของแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. ที่ได้รับมากกว่าที่คาดหวัง
ระดับ 2 หมายถึง ประโยชน์ของแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. ที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวัง
ระดับ 1 หมายถึง ประโยชน์ของแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. ที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวัง

2.2.2) มาตรฐานที่ใช้ในการประเมินระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Customer Expectation) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) เป็นดังนี้

ตารางที่ 9 มาตรฐานที่ใช้ในการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ
สร้างสรรค์ของ สศส.

ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
ระดับ 5 หมายถึง คาดหวังมากกว่าแหล่งบ่มเพาะ ธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. ต้องให้บริการ หรือสามารถดำเนินการในประเด็นนี้ได้	ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจต่อแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์ของ สศส. ในประเด็นต่าง ๆ มากที่สุด โดยไม่ต้องแก้ไขปรับปรุง
ระดับ 4 หมายถึง คาดหวังค่อนข้างมากกว่าแหล่งบ่ม เพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. ต้อง ให้บริการในประเด็นดังกล่าว	ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก แต่ยังไม่สมบูรณ์นัก
ระดับ 3 หมายถึง คาดหวังกลาง ๆ ว่าแหล่งบ่ม เพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. ต้อง ให้บริการในประเด็นดังกล่าว	ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง คาดหวังน้อยกว่าแหล่งบ่มเพาะ ธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. ต้องให้บริการใน ประเด็นดังกล่าว	ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
ระดับ 1 หมายถึง ไม่คาดหวังว่าแหล่งบ่มเพาะ ธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. ต้องให้บริการ ในประเด็นดังกล่าว	ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยมาก ๆ ใกล้ความไม่พึงพอใจ

2.3) การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม : นำข้อมูลเข้าระบบโดยโปรแกรม Ms Excel ก่อนที่จะนำไปประมวลผล
ด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (Statistic Package for Social Science: SPSS) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เช่น
ค่าสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปผลออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่

2.3.1) การวิเคราะห์ผลประเมินระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแหล่ง
บ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. แบ่งออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อของผู้ใช้บริการที่มีต่อแหล่งบ่มเพาะ
ธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. ดังนี้

- การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนความพึงพอใจ ค่าร้อยละ จะรวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและ
ไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนจะไม่รวมผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น
- การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และ
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นหลัก
- คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม หมายถึง คะแนนซึ่งได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของ
ทุกประเด็นย่อยมาหาค่าเฉลี่ยหรือเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามความเหมาะสม

- การแปลผลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในส่วนที่ประเมินตาม Likert Scale จะใช้แนวทางการแบ่งคะแนนตามช่วงของเบสท์ (Best, 1977) ดังนี้

ตารางที่ 10 แนวทางการแปลผลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ

ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
4.21 – 5.00 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด	4.21 – 5.00 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมาก	3.41 – 4.20 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังปานกลาง	2.61 – 3.40 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังน้อย	1.81 – 2.60 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังน้อยที่สุด	1.00 – 1.80 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อทริสคำนวณคะแนนความพึงพอใจแล้ว จะนำผลสำรวจที่ได้มากำหนดช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนนของระดับคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจที่ระดับละ +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน เพื่อแปลผลระดับคะแนนคะแนนความพึงพอใจที่ได้เป็นร้อยละ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

โดยมีตัวอย่างการแปลผลจากระดับคะแนนความพึงพอใจเป็นร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 11 ตัวอย่างการแปลผลจากระดับคะแนนความพึงพอใจ

ตัวอย่าง	ประเด็นสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ	ร้อยละ
การแสดงผล เกี่ยวกับ ความพึง พอใจ	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.25	86.25
	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.44	87.20
	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	88.40
	ความพึงพอใจโดยรวม	4.85	89.25
	ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	4.56	87.80

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจ (GAP) มีดังนี้

- การวิเคราะห์คำนวณ Gap Analysis ระหว่างคะแนนความคาดหวัง และความพึงพอใจในแต่ละประเด็น/ด้าน ซึ่งสำหรับการแปลผลข้อมูลในส่วนของ Gap Analysis ที่วิเคราะห์โดยใช้สูตรการคำนวณ

$$\text{Gap} = \text{ระดับความพึงพอใจ} - \text{ระดับความคาดหวัง}$$

กรณีที่ Gap (+) หรือระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง หมายถึง สศส. สามารถส่งมอบบริการที่ดีได้เกินกว่าระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง โดยการมีค่า Gap สูงกว่า +0.50 จัดว่าเป็น “จุดแข็ง” ของการส่งมอบบริการ

กรณีที่ Gap (-) หรือระดับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง หมายถึง สศส. สามารถส่งมอบบริการได้ต่ำกว่าที่คาดหวัง โดย Gap มีค่าติดลบไม่เกิน -0.50 ถือเป็นข้อพึงระวังว่าการส่งมอบบริการ ควรใช้เป็นข้อมูลในการติดตามเฝ้าระวังผล เนื่องจากถือว่าสามารถให้บริการได้ต่ำกว่าที่ผู้เข้าร่วมงานคาดหวังแต่ยังอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก ส่วน Gap มีค่าติดลบมากกว่า -0.50 ขึ้นไปจัดว่าเป็น “จุดอ่อน” ที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

(3) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญ (Performance-Important Analysis) มีดังนี้

• วิเคราะห์ Performance-Important Analysis โดย Performance-Important Analysis เป็นการวิเคราะห์คู่ลำดับของค่าคะแนนความคาดหวังและพึงพอใจในประเด็นย่อยทุกประเด็น โดยนำมา plot เป็นแผนภูมิแบบ Matrix โดยใช้คะแนนความพึงพอใจเป็นแกน Y (แนวตั้ง) และคะแนนความคาดหวังเป็นแกน X (แนวนอน) และนำค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจเป็นจุดตัดของแกน จากนั้นนำประเด็นย่อยในแต่ละประเด็นมา plot ตามคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจของแต่ละประเด็น เพื่อให้สามารถระบุประเด็นสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.3.2) การวิเคราะห์ผลประเมินระดับความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. ประกอบด้วย

- (1) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. ดังนี้
 - การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนความพึงพอใจ ค่าร้อยละ จะรวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนจะไม่รวมผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น
 - การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นหลัก
 - คะแนนความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในภาพรวม หมายถึง คะแนนซึ่งได้จากการนำคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ของทุกกลุ่มกิจกรรมมาหาค่าเฉลี่ยหรือเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามความเหมาะสม
 - การแปลผลความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับ ในส่วนที่ประเมินตาม Likert Scale จะใช้แนวทางการแบ่งคะแนนตามช่วงของเบสท์ (Best, 1977) ดังนี้

ตารางที่ 12 แนวทางการแปลผลความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับ

ความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับ
2.36 – 3.00 ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับมากกว่าที่คาดหวัง
1.68 – 2.35 ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับตามที่คาดหวัง
1.00 – 1.67 ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวัง

2.3.3) การวิเคราะห์ประเด็นความเห็นอื่นและข้อเสนอแนะ (Content Analysis)

การวิเคราะห์ประเด็นความเห็นอื่นและข้อเสนอแนะ (Content Analysis) เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาของ
ข้อคำถามปลายเปิดในความเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
ด้านต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลสารสนเทศเชิงคุณภาพ

2.4) การจัดทำสรุปผลการประเมิน

ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลเรียบร้อยแล้ว ทริสจะนำมาสรุปผลการประเมิน
ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส. รวมทั้งสรุป
ข้อคิดเห็นและเสนอแนะจากกลุ่มผู้เข้าร่วมงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
2. ผลประเมินระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ
สร้างสรรค์ของ สศส.
 - ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ (Expected and Satisfaction Level) ของผู้ใช้บริการ
ที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม
 - ระดับความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจ (GAP Analysis)
 - การวิเคราะห์เพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญ (Performance-Important Analysis)
3. ผลประเมินประโยชน์ที่ได้รับได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส.
4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของ สศส.

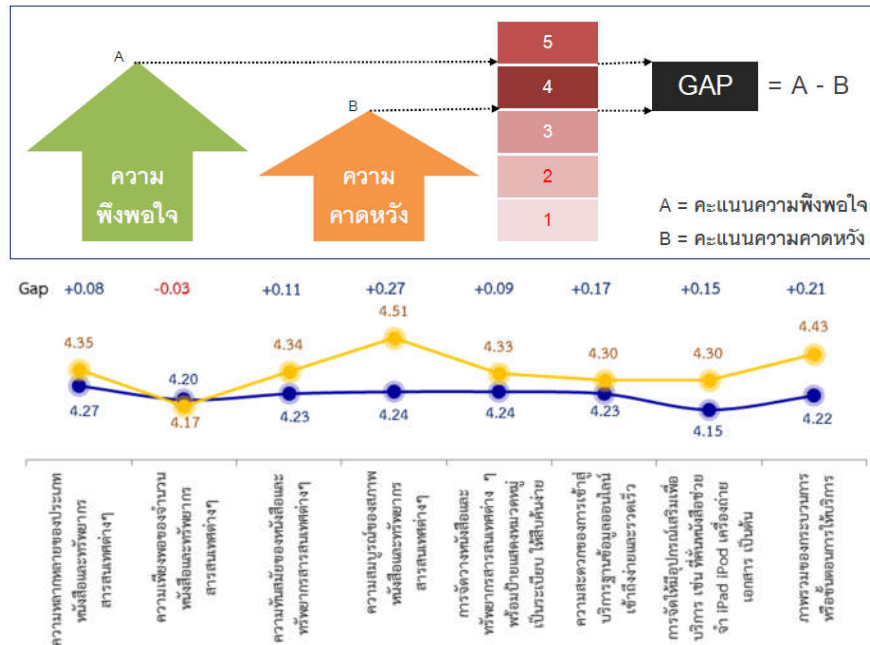
โดยการจัดทำสรุปผลและวิเคราะห์ผลในแต่ละหัวข้อที่กล่าวข้างต้นมีลักษณะและตัวอย่าง ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจ (Satisfaction Level) แสดงผลด้วยระดับคะแนนความคาดหวัง และ
ความพึงพอใจในภาพรวมและแต่ละด้าน (Satisfaction Rating Score) พร้อมทั้งแสดงผลต่างระหว่างคะแนนความ
คาดหวังและความพึงพอใจ (GAP)



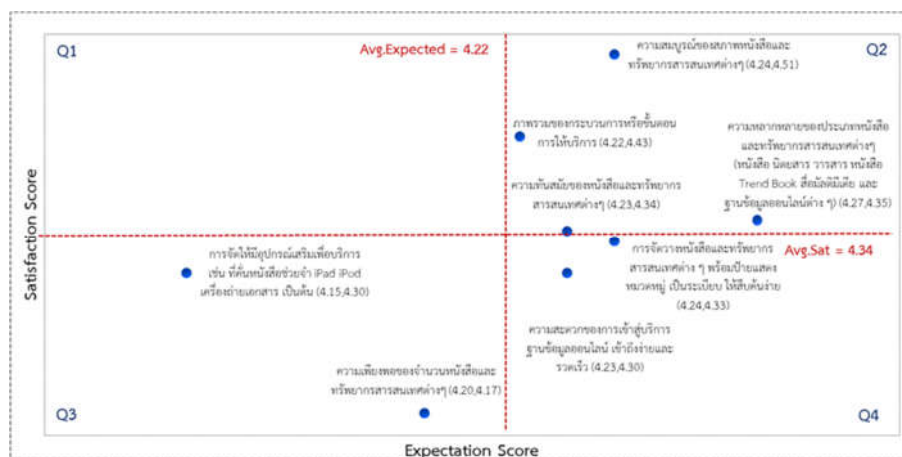
แผนภาพที่ 12 ตัวอย่างการแสดงผลข้อมูลความพึงพอใจแบบ Satisfaction Rating Score

2. ระดับความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจ (GAP) ใช้ข้อมูลระดับคะแนนความพึงพอใจ/ความคาดหวังในภาพรวมและแต่ละด้าน (Satisfaction Rating Score) วิเคราะห์ระดับความแตกต่างของแต่ละปัจจัย (Gap Analysis)



แผนภาพที่ 13 ระดับความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจ (GAP) และตัวอย่างการแสดงผลข้อมูลระดับความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจ

3. การวิเคราะห์เพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญ (Performance-Important Analysis) เปรียบเทียบข้อมูลระดับคะแนนความพึงพอใจ/ความคาดหวังในภาพรวมและแต่ละด้าน (Satisfaction Rating Score, 1-5) เพื่อสามารถระบุประเด็นสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าร่วมงาน



แผนภาพที่ 14 ตัวอย่างการแสดงผลข้อมูลการวิเคราะห์ Performance Important Matrix

4. การวิเคราะห์ประเด็นความเห็นอื่นและข้อเสนอแนะ (Content Analysis) เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาของ
ข้อคำถามปลายเปิดในความเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการปรับปรุงการให้บริการ และเสนอแนวทาง
ในการพัฒนาการให้บริการของ สศส. เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 13 ตัวอย่างการแสดงผลข้อมูลการวิเคราะห์ประเด็นความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ
(Content Analysis)

ประเด็นการระดมความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	- Magazine ที่วางบนชั้นค่อนข้างเก่าไม่ Update ส่งผลให้อาจจะตาม Trend ด้านงานดีไซน์ที่เปลี่ยนแปลงเร็วไม่ทัน - สถานที่แห่งใหม่ ณ อาคารโปรชนียกลาง มีความซับซ้อน ยากในการเข้าถึงบริการในห้องต่าง ๆ - ควรจัดทำป้ายบอกทางหรือแผ่นพับแสดงแผนที่แนะนำเส้นทางให้แก่ผู้มาใช้บริการ - โต๊ะอ่านหนังสือรู้สึกกว้างเกินไป ไม่เหมาะกับผู้มาใช้บริการที่มาคนเดียวที่บางครั้งต้องการพื้นที่ที่เป็นส่วนตัว หรือทำให้ผู้มาใช้บริการท่านอื่นไม่กล้ามานั่งในโต๊ะเดียวกัน ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มาเพียงคนเดียว หรือเพิ่มจากกัน/จากแบ่ง (Partition) ที่สามารถกันเป็นพื้นที่ส่วนตัวสำหรับผู้มาใช้บริการเป็นรายคน - ค่าบริการที่จอดรถมีราคาแพง ไม่สะดวกสำหรับผู้ที่มาอาศัยห่างไกลพื้นที่เจริญกรุง
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้านล่างยังไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ ไม่สามารถบอกทางไปห้องต่างๆ ได้ละเอียดเพียงพอ ควรเพิ่มทักษะที่พร้อมแสดงความช่วยเหลือเชิงรุกให้มากขึ้น
กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	- กิจกรรมอบรม หรือสัมมนาบางครั้งชื่อกิจกรรมกับเนื้อหาการอบรมไม่ตรงกัน ทำให้บางครั้งตัดสินใจเข้าร่วมอบรมโดยสนใจในหัวข้ออบรม แต่เมื่อมาเข้าร่วมอบรมแล้ว พบว่าเนื้อหาไม่ตรงกับที่คาดหวังทำให้รู้สึกไม่ได้รับประโยชน์จากอบรมเท่าที่ควร - สศส. ควรกระจายออกไปยังพื้นที่ต่าง ๆ รอบกรุงเทพฯ เพื่อให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่อื่นๆ สามารถเข้าถึงได้บริการแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ - ต้องการให้นำหนังสือที่มีคุณภาพ มาจัดทำให้เป็นรูปแบบดิจิทัล หรือ e-Library และเพิ่มช่องทางการใช้บริการในรูปแบบดิจิทัล หรือ Application - ต้องการให้ สศส. จัดเก็บหนังสือดีๆ ราคาแพง หายาก

2.5) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินแบบ Likert Scale เพื่อวัดระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพในสายตาของผู้รับบริการ ความคุ้มค่าของบริการ รวมทั้งมีข้อคำถามปลายเปิดสำหรับผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในส่วนของการพัฒนางานบริการของ สศส. โดยกำหนดขั้นตอนในการกำหนดประเด็นคำถาม ดังนี้

- ศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญในด้านการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติต่างๆ และนำผลสำรวจในปีที่ผ่านมา ที่เป็นข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงให้บริการให้มีคุณภาพ มารวมไว้ในการสร้างข้อคำถาม

- สร้างข้อคำถาม โดยอ้างอิงจากแนวคำถามมาตรฐานของ ทริสและปรับให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงานและการให้บริการของ สศส.

- แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามแบบเลือกตอบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมาชิกของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาการมาใช้บริการ จุดที่มาใช้บริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามที่ใช้มาตรวัดประเมินแบบ Likert Scale

ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส.

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามที่ใช้มาตรวัดประเมินแบบ Likert Scale

ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ในรูปแบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม mini TCDC ของ สศส.

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามที่ใช้มาตรวัดประเมินแบบ Likert Scale

ระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ สศส.

ส่วนที่ 5 ข้อคำถามปลายเปิด

คำถามเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาบริการ จุดเด่นของบริการที่ประทับใจ จุดอ่อนของบริการที่ควรปรับปรุง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนางานบริการ

- ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความตรงและความเที่ยงของแบบสอบถาม กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยทริสประยุกต์ใช้จะใช้วิธีการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of item Objective Congruence: IOC) ตามวิธีของโรบินเนลลีและแฮมเบิลตัน (Rovinelli & Hambleton, 1977) ซึ่งเป็นการนำผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 ท่านมาคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับคำถามที่สร้างขึ้น โดยมีเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

+1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

0 = ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

-1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นจึงนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่า IOC ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่

IOC	คือ	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์
R	คือ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
$\sum R$	คือ	ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน
N	คือ	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเกณฑ์ความเที่ยงตรงจากผลการคำนวณ IOC เมื่อข้อคำถามใดมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 แสดงว่า ข้อคำถามมีความเที่ยงตรงใช้ได้ แต่หากข้อคำถามใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามนั้นต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้ ทริสจะทำการทบทวนและแก้ไขประเด็นข้อคำถามนั้นๆ ให้ความสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการ

หลังจากจัดทำร่างแบบสอบถามแล้วเสร็จ ทริสได้จัดส่งร่างแบบสอบถามดังกล่าวให้ สศส. พิจารณา เพื่อให้ข้อคิดเห็นในการปรับปรุง/แก้ไข หลังจากนั้นจึงทำการปรับแก้ร่างแบบสอบถามจนกระทั่ง สศส. ให้ความเห็นชอบ แล้วจึงทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยเครื่องมือทดสอบ ได้แก่ การทดสอบความเที่ยงตรงจากค่า IOC ด้วยการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ และนำผลดังกล่าวมาทำการปรับปรุง เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป ทั้งนี้ การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. นายกรินทร์ กรินทสุทธิ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย
2. นางสาวสุริพร มานะกิจ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย
3. นางสาวกุลสุตา ภัทรพรนันท์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย

โดยสรุปผลคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านในแต่ละประเด็นในแบบสอบถามสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 สรุปผลคะแนนวิธีการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ

ประเด็นตามแบบสอบถาม	ค่า IOC	ความหมาย
3.1 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.89	ข้อคำถามมีความเที่ยงตรง
3.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	0.87	ข้อคำถามมีความเที่ยงตรง
3.3 กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	0.92	ข้อคำถามมีความเที่ยงตรง
3.4 คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล ที่ให้บริการโดย CEA	1.00	ข้อคำถามมีความเที่ยงตรง
3.5 ด้านการให้บริการข้อมูลออนไลน์ ผ่าน Facebook และ Website		ข้อคำถามมีความเที่ยงตรง
3.5.1 Facebook ของ TCDC (https://www.facebook.com/tcdc.thailand/)	1.00	ข้อคำถามมีความเที่ยงตรง
3.5.2 Facebook ของ CEA (https://www.facebook.com/CreavativeEconomyAgency)	1.00	ข้อคำถามมีความเที่ยงตรง
3.5.3 เว็บไซต์ TCDC (www.tcdc.or.th)	0.86	ข้อคำถามมีความเที่ยงตรง
3.5.4 เว็บไซต์ CEA (www.cea.or.th)	0.87	ข้อคำถามมีความเที่ยงตรง
3.5.5 เว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด”	0.86	ข้อคำถามมีความเที่ยงตรง

ประเด็นตามแบบสอบถาม	ค่า IOC	ความหมาย
3.6 ภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์ของ CEA	1.00	ข้อคำถามมีความเที่ยงตรง

โดยหลังจากการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยวิธีการทดสอบความเที่ยงตรงจากค่า IOC แล้วทริสได้ทำการทดลองใช้แบบสอบถาม โดยทดลองกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 25 รายเพื่อทดสอบความเข้าใจของแบบสอบถามของผู้ตอบ โดยผลการทดลองดังกล่าวพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในทุกประเด็นข้อคำถามและสามารถตอบคำถามได้ตรงตามประเด็นในแต่ละข้อคำถามได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน หลังจากนั้นทริสจึงทำการลงพื้นที่สำรวจจริงต่อไป

2.6) ผลการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม: สมาชิก ผู้ใช้บริการ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ ที่มาใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์เชิงกายภาพ ณ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ขอนแก่น

2.6.1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 450 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 263 คน (ร้อยละ 58.44) และเป็นเพศชาย 187 คน (ร้อยละ 41.56) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 23-29 ปี (ร้อยละ 28.89) รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 19-22 ปี (ร้อยละ 28.44) เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 203 คน (ร้อยละ 45.11) รองลงมาจะเป็นการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 198 คน (ร้อยละ 44.00) โดยอาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 236 คน (ร้อยละ 52.44) รองลงมาคืออาชีพฟรีแลนซ์ จำนวน 69 คน (ร้อยละ 15.33) โดยแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 9

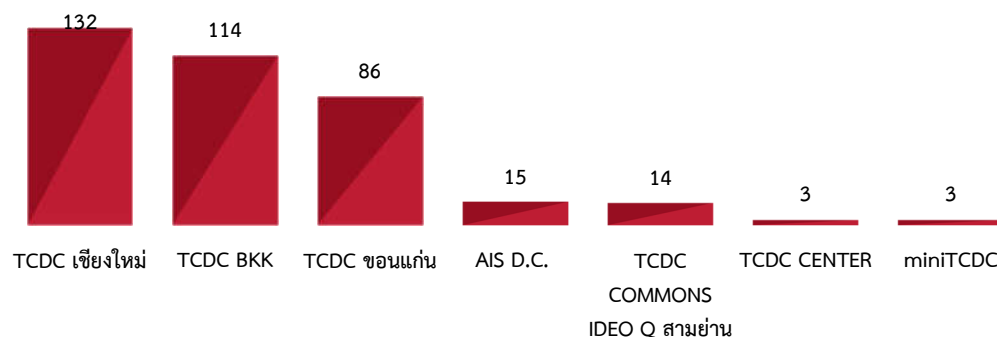
ตารางที่ 15 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ	คน	ร้อยละ
ชาย	187	41.56
หญิง	263	58.44
อายุ		ปี
ต่ำกว่า 13 ปี	3	0.67
13-15 ปี	14	3.11
16-18 ปี	59	13.11
19-22 ปี	128	28.44
23-29 ปี	130	28.89
30-39 ปี	82	18.22

อายุ	ปี	
40-49 ปี	19	4.22
50-59 ปี	10	2.22
60 ปีขึ้นไป	5	1.11
ระดับการศึกษา	คน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	198	44.00
ปริญญาตรี	203	45.11
ปริญญาโท	43	9.56
ปริญญาเอก	6	1.33
อาชีพ	คน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	236	52.44
ครู/อาจารย์	13	2.89
ผู้ประกอบการ	39	8.67
ฟรีแลนซ์	69	15.33
สตาร์ทอัพ	2	0.44
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	59	13.11
ข้าราชการ/พนักงานรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ	27	6.00
อื่นๆ	5	1.11
รวม	450	100.00

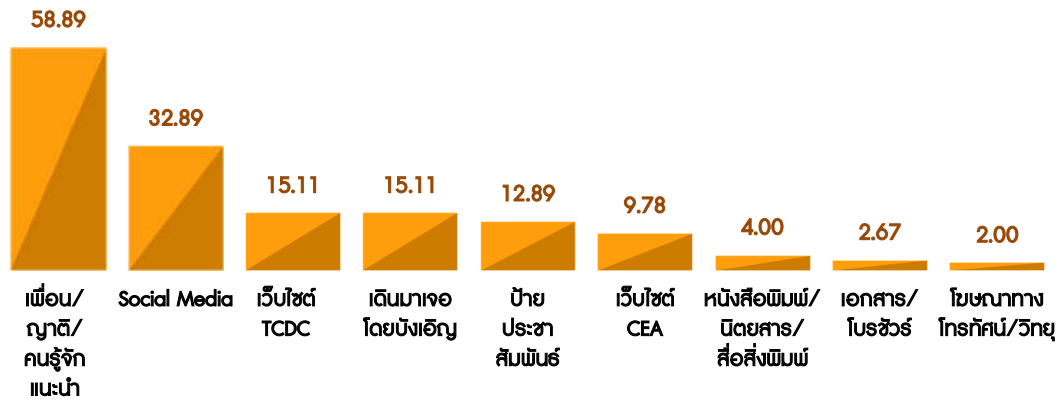
การมาใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์มาใช้บริการเป็นครั้งแรก (ร้อยละ 34.44) โดยได้มีการใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ในที่ต่างๆ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 7



แผนภูมิที่ 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างการใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ในที่ต่างๆ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่รู้จัก CEA/TCDC ครั้งแรกจากการแนะนำโดยบุคคล เช่น เพื่อน ญาติ คนรู้จัก แนะนำ (ร้อยละ 58.89) รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) (Facebook ,Youtube) (ร้อยละ 32.89) และ Website TCDC (www.tcdc.or.th) (ร้อยละ 15.11)



แผนภูมิที่ 8 ช่องทางผู้ใช้บริการรู้จัก CEA/TCDC

เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการ CEA/TCDC อันดับที่ 1 คือ มาใช้สถานที่และอินเทอร์เน็ตในการทำงานจำนวน (ร้อยละ 51.11) อันดับที่ 2 เยี่ยมชมนิทรรศการ (ร้อยละ 49.56) อันดับที่ 3 มาหาไอเดียใหม่และแรงบันดาลใจ (ร้อยละ 39.78) อันดับที่ 4 มาใช้หนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่น ๆ ด้านการออกแบบที่ทันสมัย (ร้อยละ 24.22) และอันดับที่ 5 มาค้นหาข้อมูลสำหรับการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อนำไปใช้ในการเรียน/การทำงาน (ร้อยละ 16.67)



แผนภูมิที่ 9 เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการ CEA/TCDC

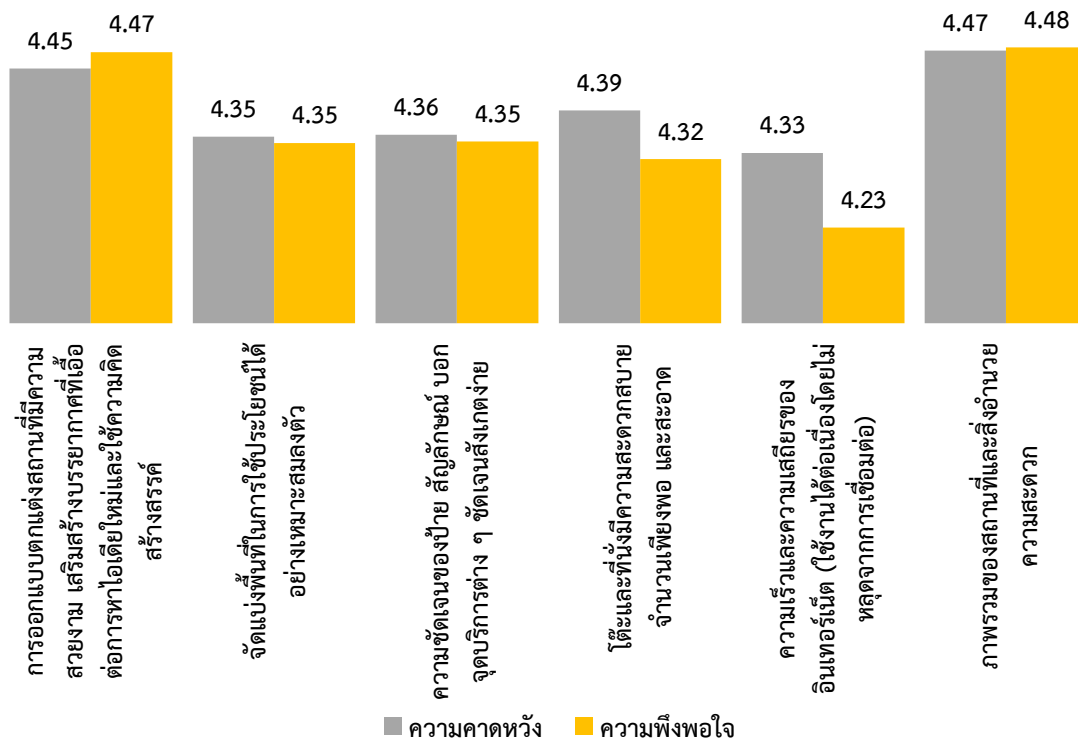
การเป็นสมาชิก CEA/TCDC มีผู้ที่เป็นสมาชิกปัจจุบันจำนวน 260 คน (ร้อยละ 57.78) ไม่ได้เป็นสมาชิกจำนวน 190 คน (ร้อยละ 42.22) โดยเหตุผลที่ไม่ได้เป็นสมาชิกส่วนใหญ่เนื่องจากไม่ค่อยมาใช้บริการจำนวน 75 คน (ร้อยละ 39.47)

การต่ออายุการเป็นสมาชิกของ CEA/TCDC (ผู้ตอบคือ สมาชิกปัจจุบัน 260 คน) พบว่า ต่ออายุแน่นอนจำนวน 215 คน (ร้อยละ 82.69) ไม่แน่ใจจำนวน 45 คน (ร้อยละ 17.31)

2.6.2) ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

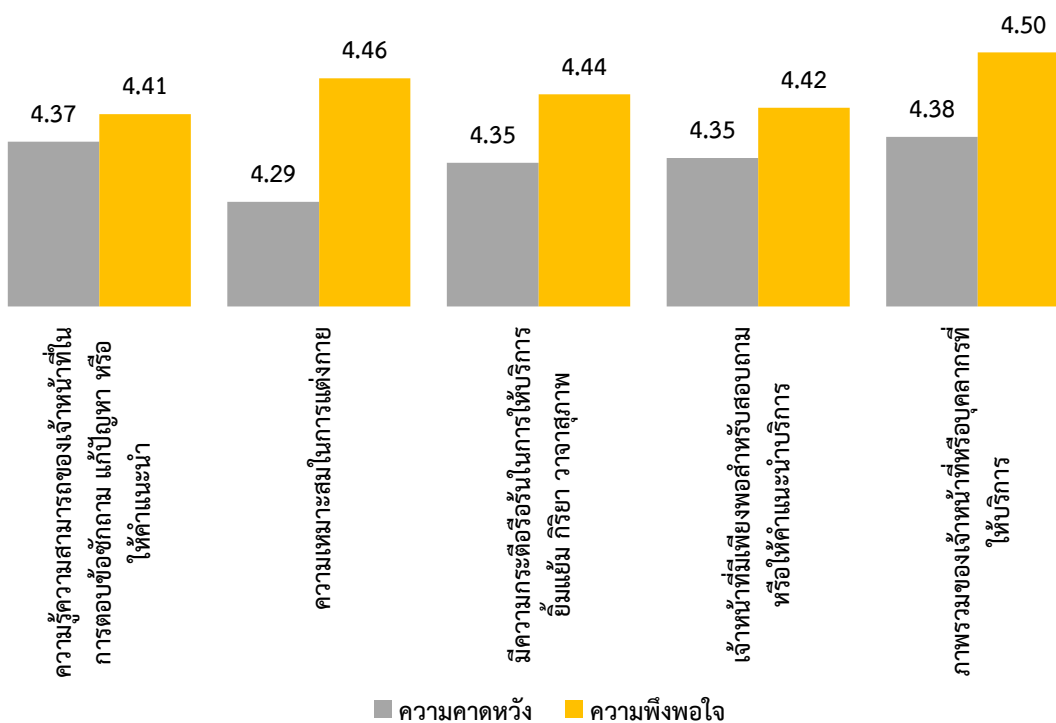
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าเกือบทุกองค์ประกอบของการบริการ ในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.37 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (4.48 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม เสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำไอเดียใหม่และใช้ความคิดสร้างสรรค์ (4.47 คะแนน) รองลงมา คือ จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมลงตัว และความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (4.35 คะแนน) อันดับ 3 คือ โต๊ะและที่นั่งที่มีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด (4.32 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต (ใช้งานได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) (4.23 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 3 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ โต๊ะและที่นั่งที่มีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด (ผลต่าง=-0.07) ความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต (ใช้งานได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) (ผลต่าง=-0.10) และความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (ผลต่าง=-0.01)



แผนภูมิที่ 10 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.45 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.50 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย (4.46 คะแนน) รองลงมาคือความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ (4.44 คะแนน) อันดับถัดมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ (4.42 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม แก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำ (4.41 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) สามารถส่งมอบบริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

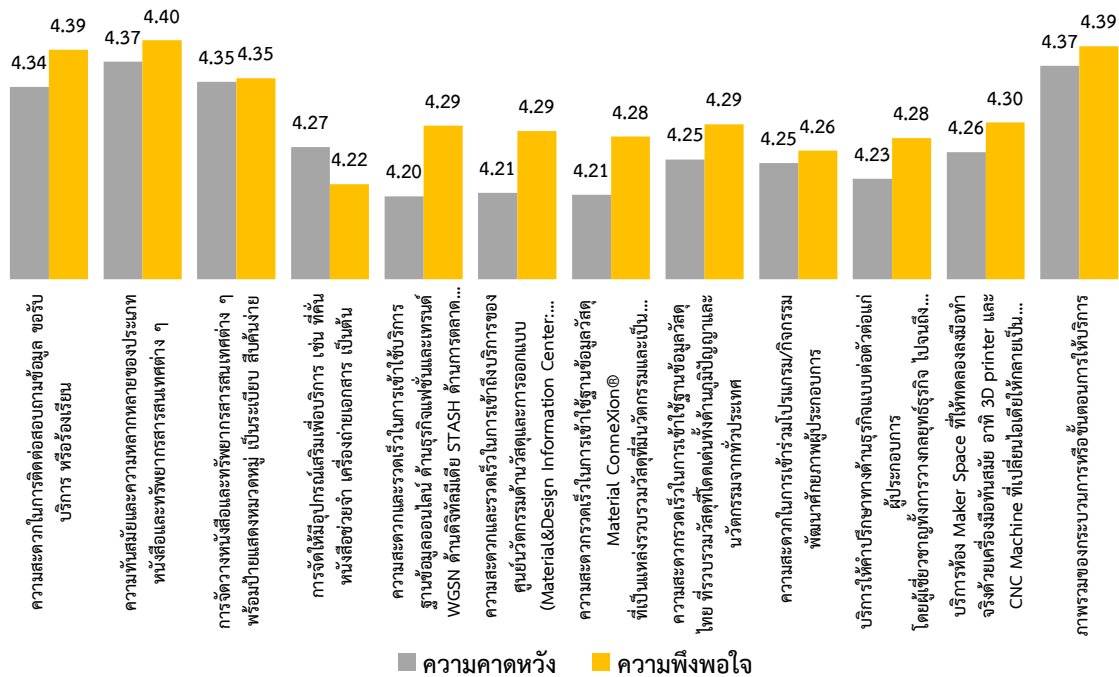


แผนภูมิที่ 11 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.31 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.39 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือความทันสมัยและความหลากหลายของประเภทหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ (หนังสือ นิตยสาร วารสาร หนังสือ Trend Book สื่อมัลติมีเดีย และฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ) (4.40 คะแนน) อันดับ 2 คือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียน (4.39 คะแนน) อันดับ 3 คือ การจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง

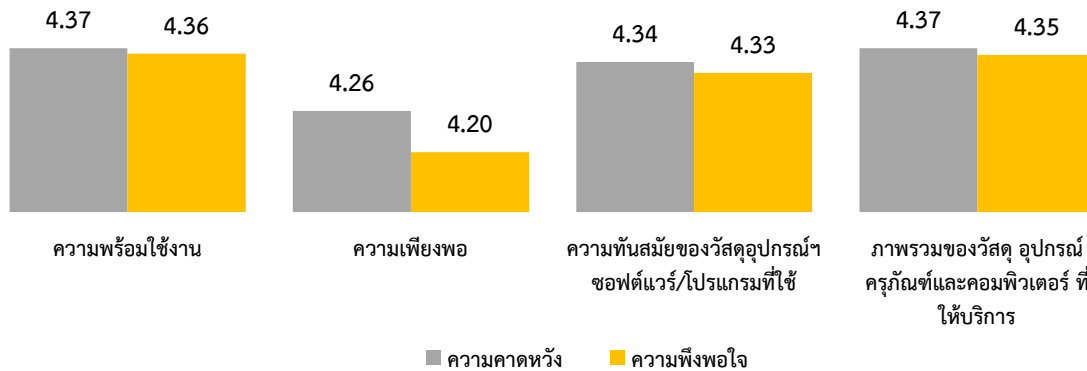
ๆ พร้อมป้ายแสดงหมวดหมู่ เป็นระเบียบ สืบค้นง่าย (4.35 คะแนน) อันดับ 4 คือ บริการห้อง Maker Space ที่ให้ทดลองลงมือทำจริงด้วยเครื่องมือทันสมัย อาทิ 3D printer และ CNC Machine ที่เปลี่ยนไอเดียให้กลายเป็นต้นแบบ (4.30 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดการจัดให้มีอุปกรณ์เสริมเพื่อบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น (4.22 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 1 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ การจัดให้มีอุปกรณ์เสริมเพื่อบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น (ผลต่าง=-0.05)



แผนภูมิที่ 12 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.31 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ ด้านความพร้อมใช้งาน (4.36 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ด้านความทันสมัย (4.33 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ (4.20 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ (ผลต่าง=-0.06) ความพร้อมใช้งาน และด้านความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์/โปรแกรมที่ใช้ (ผลต่าง=-0.01)

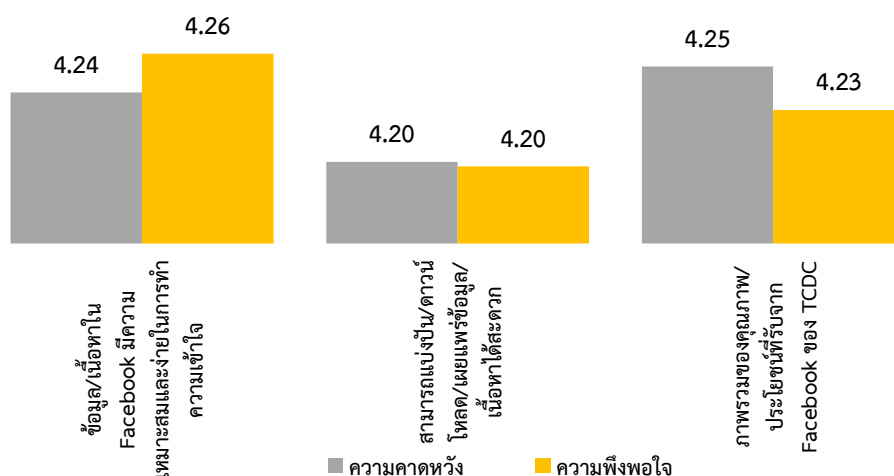


แผนภูมิที่ 13 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลออนไลน์ ผ่าน Facebook และ Website

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

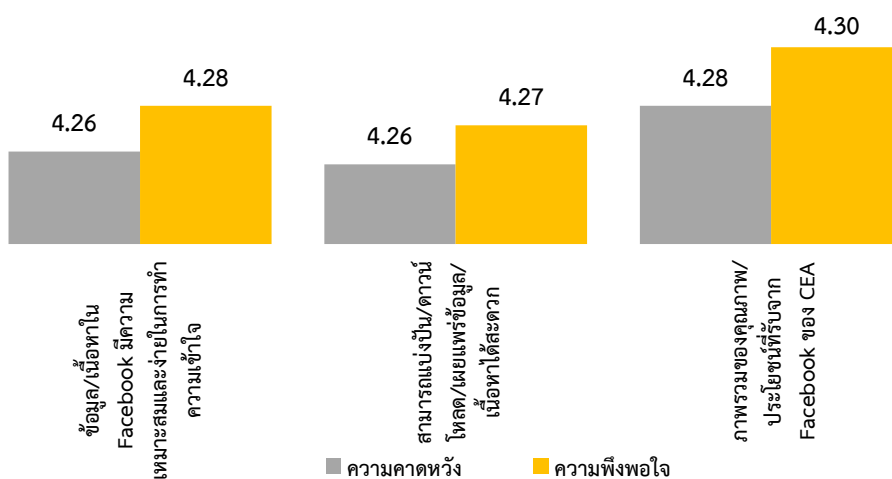
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ TCDC พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.23 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ TCDC (<https://www.facebook.com/tcdc.thailand/>) ในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ ข้อมูล/เนื้อหาใน Facebook มีความเหมาะสมและง่ายในการทำความเข้าใจ (4.26 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ สามารถแบ่งปัน/ดาวน์โหลด/เผยแพร่ข้อมูล/เนื้อหาได้สะดวก (4.20 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 1 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ ภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ TCDC (<https://www.facebook.com/tcdc.thailand/>) (ผลต่าง=-0.02)



แผนภูมิที่ 14 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ TCDC (<https://www.facebook.com/tcdc.thailand/>)

2) ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก Facebook ของ CEA (<https://www.facebook.com/CreavativeEconomyAgency>)

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก Facebook ของ CEA พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.28 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก Facebook ของ CEA (<https://www.facebook.com/CreavativeEconomyAgency>) ในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ ข้อมูล/เนื้อหาใน Facebook มีความเหมาะสมและง่ายในการทำเข้าใจ (4.28 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ สามารถแบ่งปัน/ดาวน์โหลด/เผยแพร่ข้อมูล/เนื้อหาได้สะดวก (4.27 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) สามารถส่งมอบบริการด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก Facebook ของ CEA (<https://www.facebook.com/CreavativeEconomyAgency>) ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

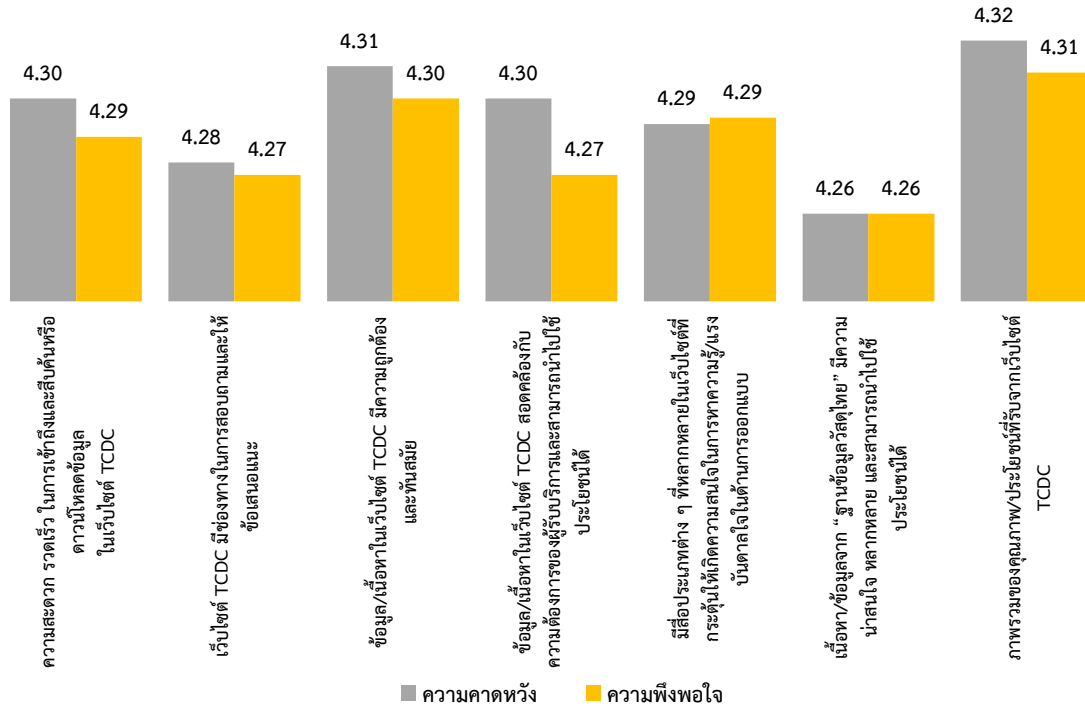


แผนภูมิที่ 15 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก Facebook ของ CEA (<https://www.facebook.com/CreavativeEconomyAgency>)

3) ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ของ TCDC (www.tcdc.or.th)

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ของ TCDC (www.tcdc.or.th) พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.29 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ของ TCDC (www.tcdc.or.th) ในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC มีความถูกต้องและทันสมัย (4.30 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงและสืบค้นหรือดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ TCDC และมีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในการออกแบบ (4.29 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ เว็บไซต์ TCDC มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะและข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.27 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เนื้อหา/ข้อมูลจาก “ฐานข้อมูลวัสดุไทย” มีความน่าสนใจ หลากหลาย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.26 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap พบว่ามีจำนวน

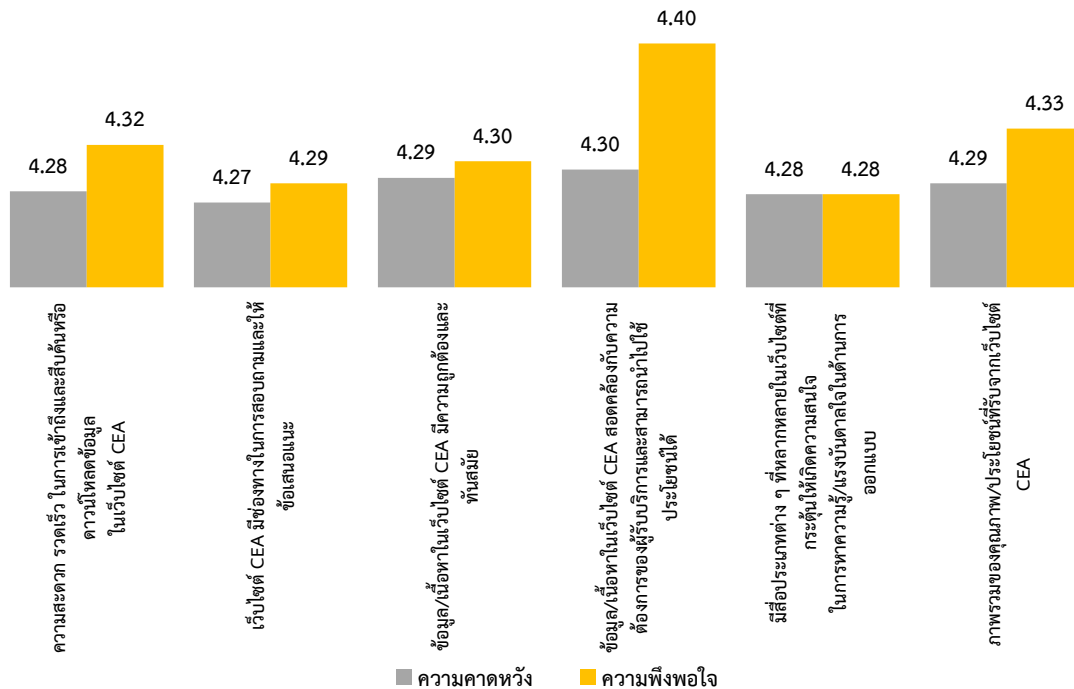
3 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (ผลต่าง=-0.03) ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงและสืบค้นหรือดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ TCDC (ผลต่าง=-0.01) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC มีความถูกต้องและทันสมัย (ผลต่าง=-0.01)



แผนภูมิที่ 16 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับเว็บไซต์ของ TCDC

4) ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th)

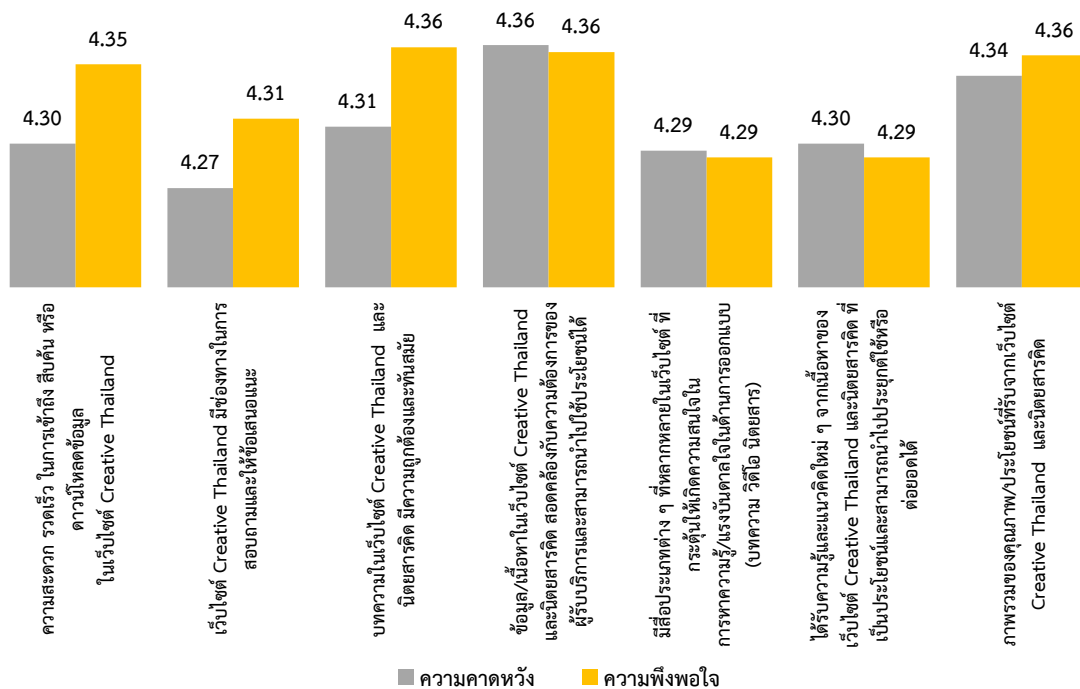
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th) พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.32 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th) ในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.40 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงและสืบค้นหรือดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ CEA (4.32 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA มีความถูกต้องและทันสมัย (4.30 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในด้านการออกแบบ (4.28 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) สามารถส่งมอบบริการคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th) ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



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

5) ความคาดหวังและความพึงพอใจเว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด”

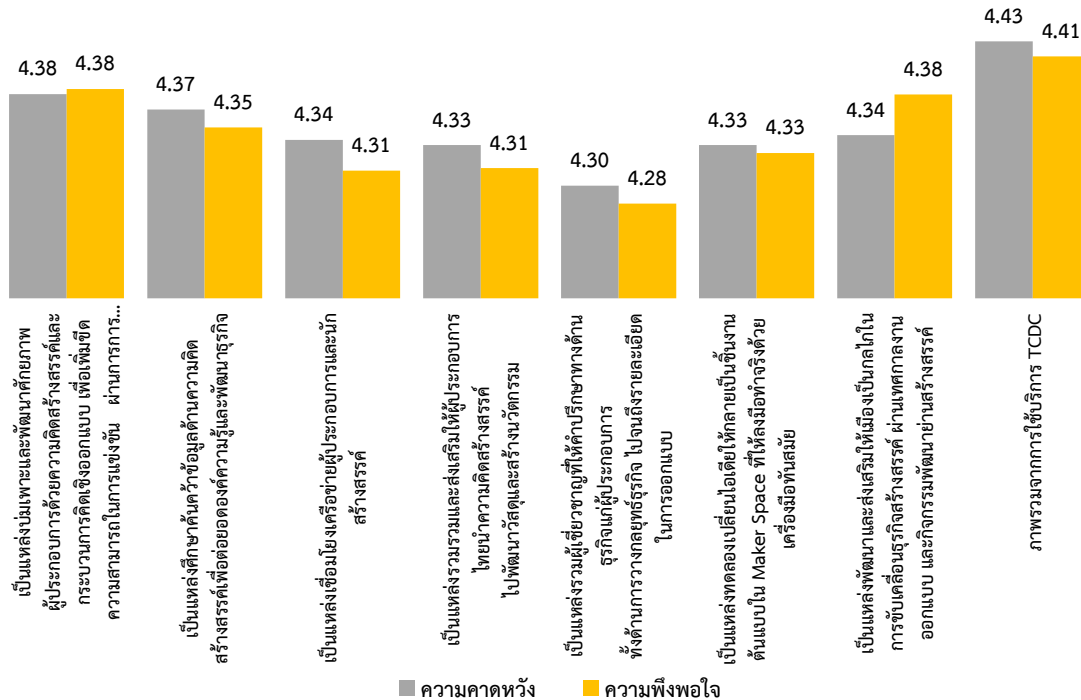
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด” พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.33 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของ คุณภาพ/ประโยชน์ ที่ รับเว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด”ในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน) โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ บทความในเว็บไซต์ Creative Thailand และนิตยสารคิด มีความถูกต้องและทันสมัย และข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ Creative Thailand และนิตยสารคิด สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.36 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงสืบค้น หรือดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ Creative Thailand (4.35 คะแนน) อันดับที่ 3 เว็บไซต์ Creative Thailand มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ (4.31 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในด้านการออกแบบ (บทความ วิดีโอ นิตยสาร) และได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ จากเนื้อหาของเว็บไซต์ Creative Thailand และนิตยสารคิด ที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือต่อยอดได้ (4.29 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 1 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ ได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ จากเนื้อหาของเว็บไซต์ Creative Thailand และนิตยสารคิด ที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือต่อยอดได้ (ผลต่าง=-0.01)



แผนภูมิที่ 18 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับเว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด”

6) ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดโดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.33 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA ในระดับมากที่สุด (4.41 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ เป็นแหล่งพัฒนาและส่งเสริมให้เมืองเป็นกลไกในการขับเคลื่อนธุรกิจสร้างสรรค์ ผ่านเทศกาลงานออกแบบ และกิจกรรมพัฒนาย่านสร้างสรรค์ และเป็นแหล่งบ่มเพาะและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการด้วยความคิดสร้างสรรค์และกระบวนการคิดเชิงออกแบบ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ผ่านการการอบรมบ่มเพาะ เวิร์กช็อป บรรยาย เสวนา (4.38 คะแนน) รองลงมา คือ เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาธุรกิจ (4.35 คะแนน) อันดับ 3 คือ เป็นแหล่งทดลองเปลี่ยนไอเดียให้กลายเป็นชิ้นงานต้นแบบใน Maker Space ที่ให้ลงมือทำจริงด้วยเครื่องมือทันสมัย (4.33 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เป็นแหล่งรวมผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาทางด้านธุรกิจแก่ผู้ประกอบการทั้งด้านการวางกลยุทธ์ธุรกิจ ไปจนถึงรายละเอียดในการออกแบบ (4.28 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 4 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ เป็นแหล่งเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ประกอบการและนักสร้างสรรค์ (ผลต่าง=-0.03) เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาธุรกิจ (ผลต่าง=-0.02) เป็นแหล่งรวบรวมและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยนำความคิดสร้างสรรค์ไปพัฒนาวัสดุและสร้างนวัตกรรม (ผลต่าง=-0.02) เป็นแหล่งรวมผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาทางด้านธุรกิจแก่ผู้ประกอบการทั้งด้านการวางกลยุทธ์ธุรกิจ ไปจนถึงรายละเอียดในการออกแบบ (ผลต่าง=-0.02)



แผนภูมิที่ 19 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC

2.6.3) การวิเคราะห์เพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญ (Performance-Important Analysis)

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดย
โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ
โดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนนอน (แกน Y) ระดับความคาดหวังและ
นำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ
Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

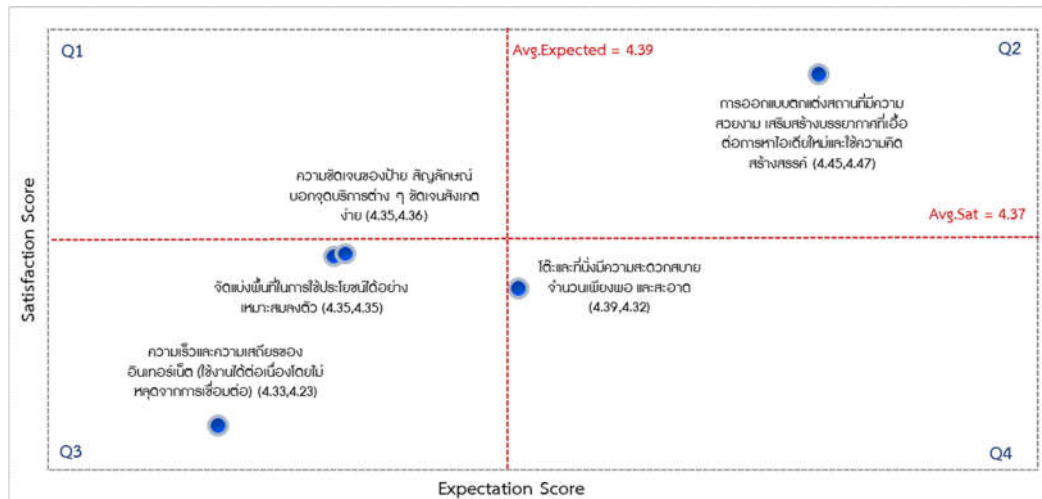
Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับ
ผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ซึ่งจากผล
การสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้
เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็น
นั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึง
พอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้
ได้แก่ การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม เสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการหาไอเดียใหม่และใช้
ความคิดสร้างสรรค์

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน
เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่
1) จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมลงตัว 2) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ

ต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย 3) ความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต (ใช้งานได้นานต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ)

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจใช้บริการได้แก่ โต๊ะและที่นั่งมีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด



แผนภูมิที่ 20 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis
ของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

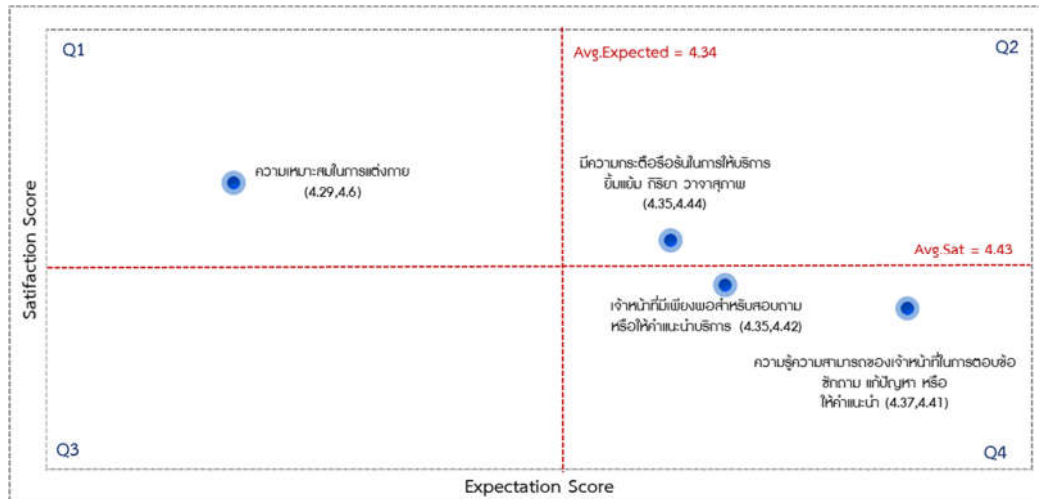
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการโดย
โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ
โดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ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

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สามารถเพิ่มให้กับ
ผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ได้แก่
ความเหมาะสมในการแต่งกาย

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้
เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็น
นั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึง
พอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้
ได้แก่ 1) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน
เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ซึ่งต้องรักษา
ระดับการบริการไว้ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจใช้บริการได้แก่ 1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม แก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ



แผนภูมิที่ 21 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis
ของด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

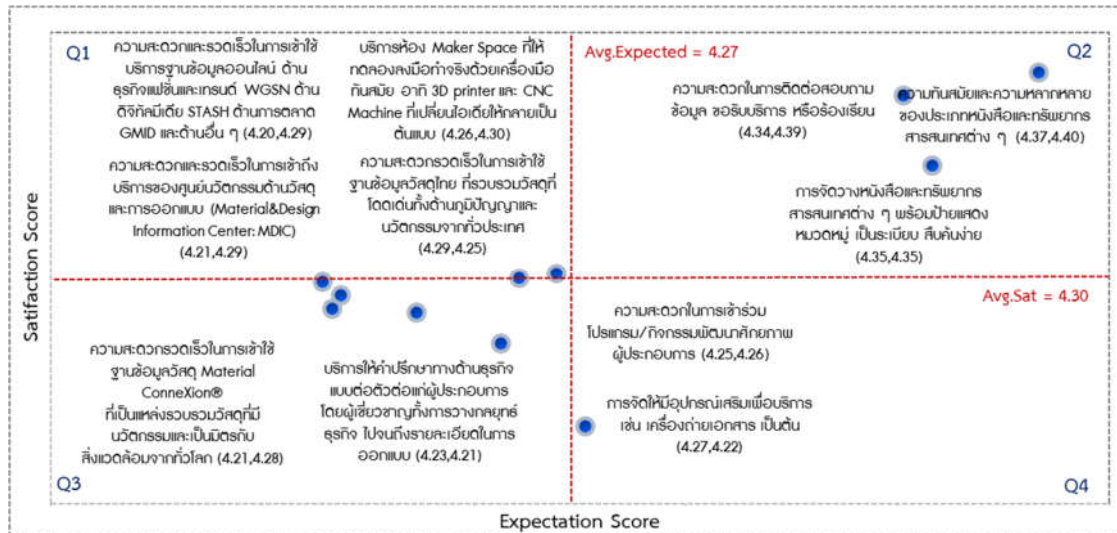
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความคาดหวังและ นำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน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

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สามารถเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ 1) บริการห้อง Maker Space ที่ให้ทดลองลงมือทำจริงด้วยเครื่องมือทันสมัย อาทิ 3D printer และ CNC Machine ที่เปลี่ยนไอเดียให้กลายเป็นต้นแบบ

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียน 2) ความทันสมัยและความหลากหลายของประเภทหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ 3) การจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ พร้อมป้ายแสดงหมวดหมู่ เป็นระเบียบ สืบค้นง่าย

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน
เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1)
ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านธุรกิจแฟชั่นและเทรนด์ WGSN ด้าน
ดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านอื่น ๆ 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการของ
ศูนย์นวัตกรรมด้านวัสดุและการออกแบบ (Material&Design Information Center: MDIC) 3) ความสะดวก
รวดเร็วในการเข้าใช้ฐานข้อมูลวัสดุ Material ConneXion® ที่เป็นแหล่งรวบรวมวัสดุที่มีนวัตกรรมและเป็น
มิตรกับสิ่งแวดล้อมจากทั่วโลก 4) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้ฐานข้อมูลวัสดุไทย ที่รวบรวมวัสดุที่โด
เด่นทั้งด้านภูมิปัญญาและนวัตกรรมจากทั่วประเทศ 5) ความสะดวกในการเข้าร่วมโปรแกรม/กิจกรรมพัฒนา
ศักยภาพผู้ประกอบการ 6) บริการให้คำปรึกษาทางด้านธุรกิจแบบต่อตัวต่อแก่ผู้ประกอบการ โดยผู้เชี่ยวชาญ
ทั้งการวางกลยุทธ์ธุรกิจ ไปจนถึงรายละเอียดในการออกแบบ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้
บริการ ได้แก่ 1) การจัดให้มีอุปกรณ์เสริมเพื่อบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น



แผนภูมิที่ 22 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis
ของด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

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

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ของ TCDC (www.tcdc.or.th) โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

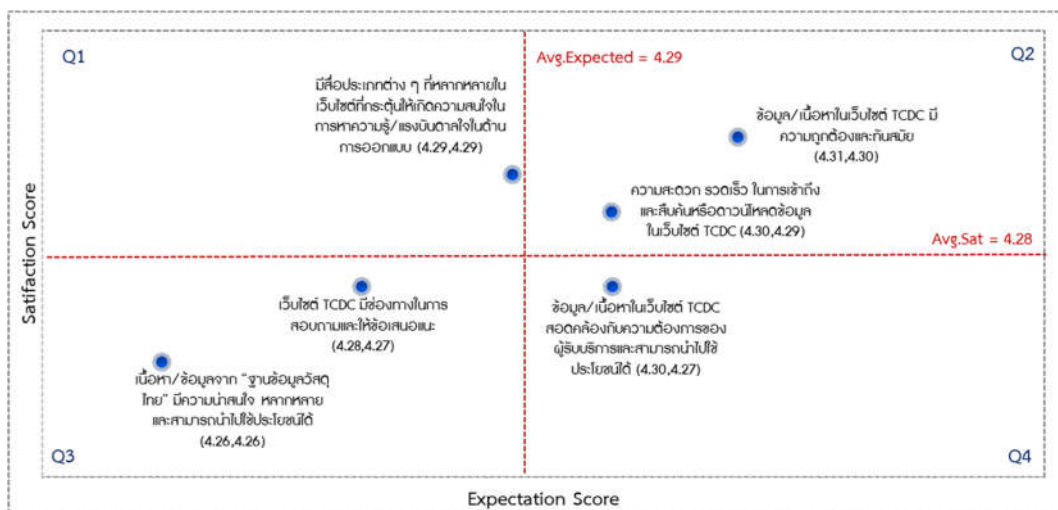
Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สามารถเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ให้ดี มีสื่อ

ประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในด้านการออกแบบ

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงและสืบค้นหรือดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ TCDC 2) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC มีความถูกต้องและทันสมัย

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) เว็บไซต์ TCDC มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ 2) เนื้อหา/ข้อมูลจาก “ฐานข้อมูลวัสดุไทย” มีความน่าสนใจ หลากหลาย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจใช้บริการ ได้แก่ 1) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้



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

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

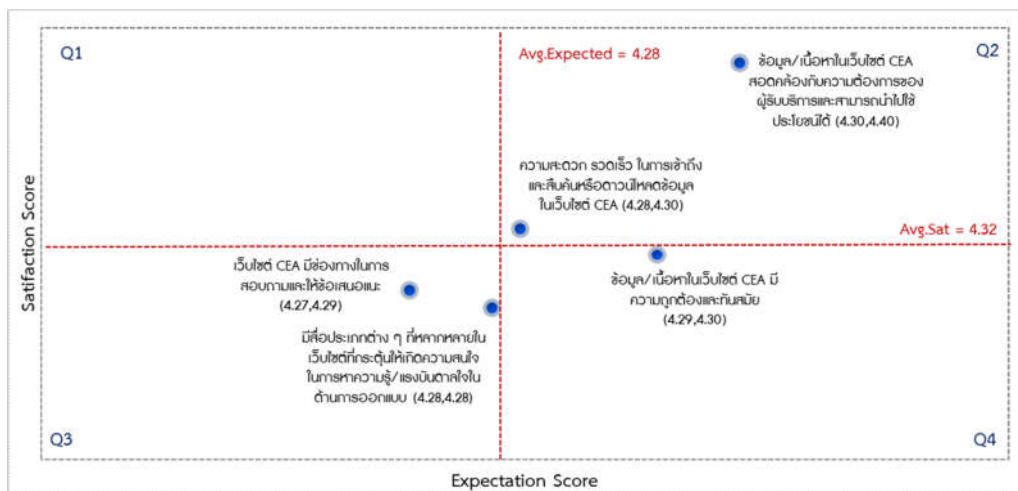
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th) โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 2) ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงและสืบค้นหรือดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ CEA

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) เว็บไซต์ CEA มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ 2) มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในด้านการออกแบบ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจใช้บริการ ได้แก่ 1) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA มีความถูกต้องและทันสมัย



แผนภูมิที่ 24 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis
ของด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th)

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการเว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด”

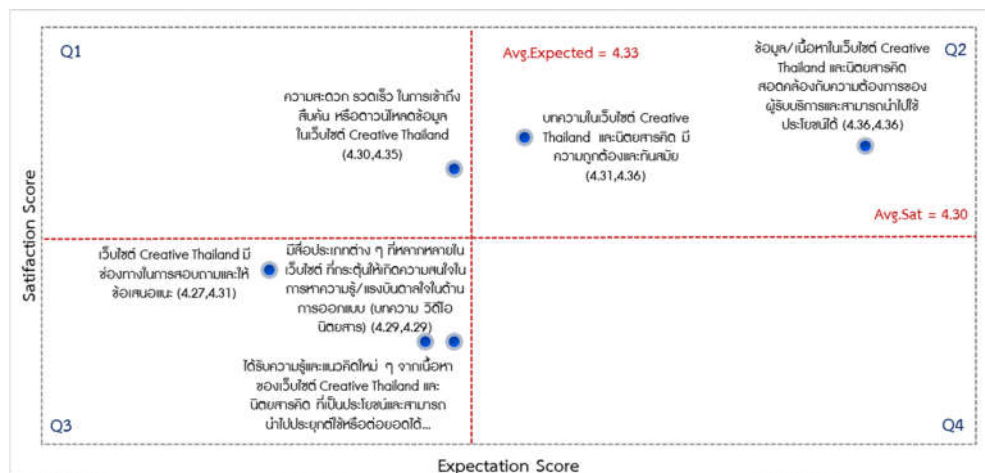
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการเว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด” โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการได้แก่ ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึง สืบค้น หรือดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ Creative Thailand

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ได้แก่ 1) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ Creative Thailand และนิตยสารคิด สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 2) บทความในเว็บไซต์ Creative Thailand และนิตยสารคิด มีความถูกต้องและทันสมัย

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) เว็บไซต์ Creative Thailand มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ 2) มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในด้านการออกแบบ (บทความ วิดีโอ นิตยสาร) 3) ได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ จากเนื้อหาของเว็บไซต์ Creative Thailand และนิตยสารคิด ที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือต่อยอดได้

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภูมิที่ 25 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านภาพรวมจากการใช้บริการ เว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด”

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวนตั้ง (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกน

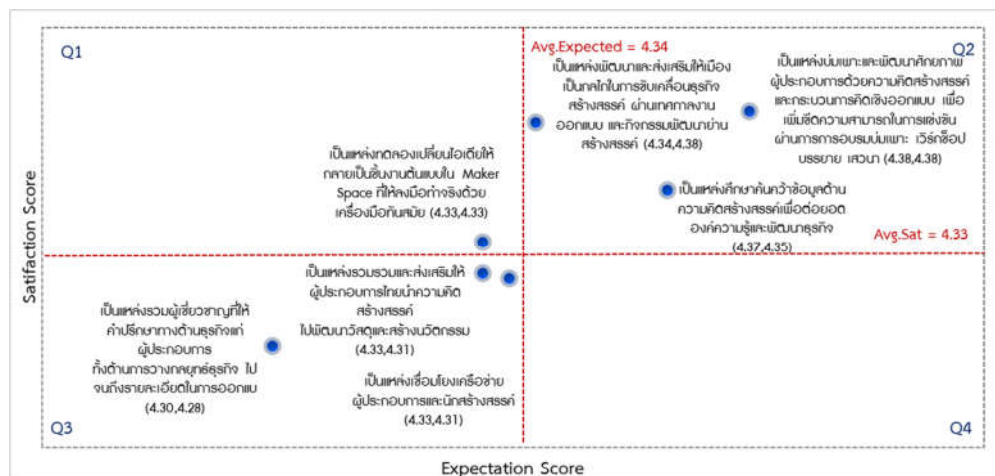
แนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการได้แก่ 1) เป็นแหล่งทดลองเปลี่ยนไอเดียให้กลายเป็นชิ้นงานต้นแบบใน Maker Space ที่ให้ลงมือทำจริงด้วยเครื่องมือทันสมัย

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ได้แก่ 1) เป็นแหล่งบ่มเพาะและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการด้วยความคิดสร้างสรรค์และกระบวนการคิดเชิงออกแบบ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ผ่านการการอบรมบ่มเพาะ เวิร์กช็อป บรรยายเสวนา 2) เป็นแหล่งพัฒนาและส่งเสริมให้เมืองเป็นกลไกในการขับเคลื่อนธุรกิจสร้างสรรค์ ผ่านเทศกาลงานออกแบบ และกิจกรรมพัฒนาย่านสร้างสรรค์ 3) เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาธุรกิจ

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) เป็นแหล่งเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ประกอบการและนักสร้างสรรค์ 2) เป็นแหล่งรวบรวมและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยนำความคิดสร้างสรรค์ไปพัฒนาวัสดุและสร้างนวัตกรรม 3) เป็นแหล่งรวมผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาทางด้านธุรกิจแก่ผู้ประกอบการทั้งด้านการวางกลยุทธ์ธุรกิจ ไปจนถึงรายละเอียดในการออกแบบ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

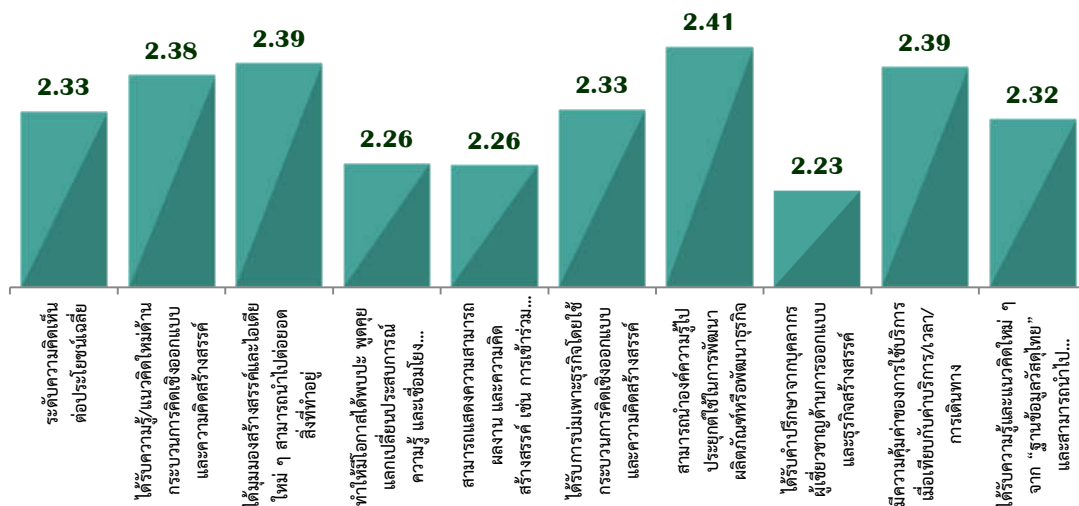


แผนภูมิที่ 26 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านภาพรวมจากการใช้บริการ เว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด”

2.3.4) ผลการประเมินประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์

ผลการสำรวจประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่าได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 2.33 คะแนน ประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพครั้งนี้มากกว่าที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 2.36 – 3.00) ได้แก่ สามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือพัฒนาธุรกิจ (ระดับคะแนน 2.41) ได้ มุมมองสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ ๆ สามารถนำไปต่อยอดสิ่งที่ทำอยู่ (ระดับคะแนน 2.39) มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง (ระดับคะแนน 2.39) ได้รับความรู้/แนวคิดใหม่ด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.38)

พิจารณาในประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพครั้งนี้เป็นไปตามที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 1.68 – 2.35) ได้แก่ ได้รับการบ่มเพาะธุรกิจโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.33) ได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ จาก “ฐานข้อมูลวัสดุไทย” และสามารถนำไปประยุกต์ใช้/ต่อยอดได้ (ระดับคะแนน 2.32) ทำให้มีโอกาสได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ และเชื่อมโยงผู้ประกอบการ นักสร้างสรรค์ และเครือข่ายทางธุรกิจ (ระดับคะแนน 2.26) สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ เช่น การเข้าร่วม... (ระดับคะแนน 2.26) ได้รับการบ่มเพาะธุรกิจโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.33) สามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือพัฒนาธุรกิจ (ระดับคะแนน 2.41) ได้รับคำปรึกษาจากบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบและธุรกิจสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.23) มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง (ระดับคะแนน 2.39) ได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ จาก “ฐานข้อมูลวัสดุไทย” และสามารถนำไป... (ระดับคะแนน 2.32)



แผนภูมิที่ 27 ระดับคะแนนความเห็นต่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ
ที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์

2.6.5) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ CEA/TCDC

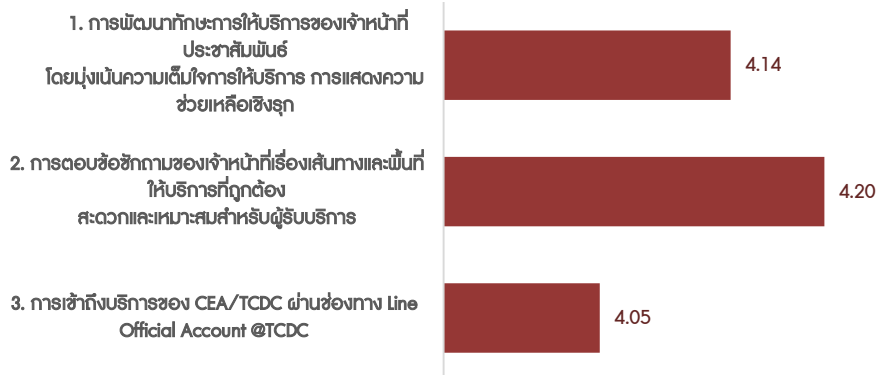
ความพึงพอใจต่อการการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการในประเด็นต่างๆ ของ CEA/TCDC

ระดับความพึงพอใจต่อการการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการในประเด็นต่างๆ ที่ CEA/TCDC ที่ดำเนินการพัฒนาการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 3 ประเด็น สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยมุ่งเน้นความเต็มใจการให้บริการ การแสดงความช่วยเหลือเชิงรุก มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับคะแนน 4.14 หรือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 2 การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เรื่องเส้นทางและพื้นที่ให้บริการที่ถูกต้อง สะดวกและเหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับคะแนน 4.20 หรือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

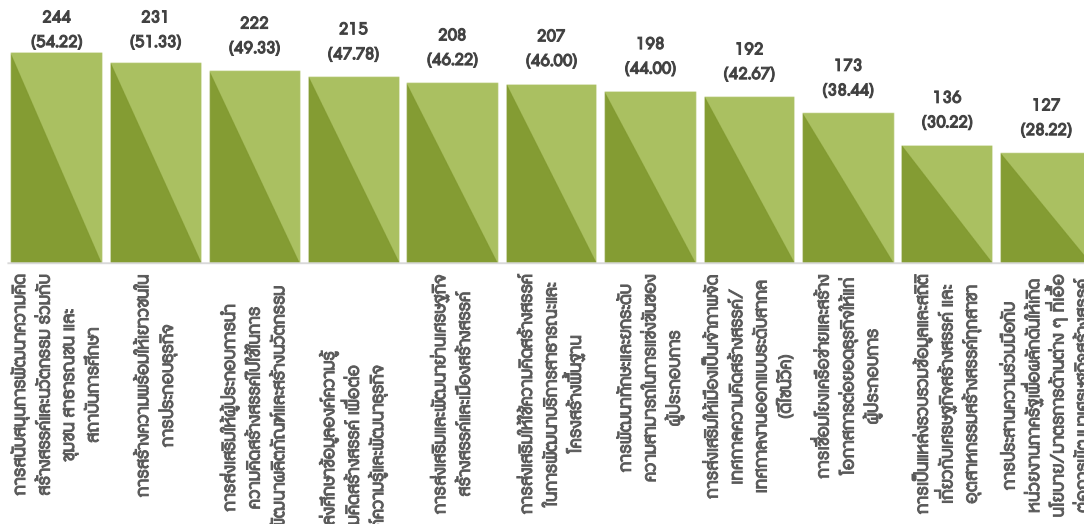
ประเด็นที่ 3 การเข้าถึงบริการของ CEA/TCDC ผ่านช่องทาง Line Official Account @TCDC มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับคะแนน 4.05 หรือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก



แผนภูมิที่ 28 ความพึงพอใจต่อการการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการในประเด็นต่างๆ ของ CEA/TCDC

ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ของผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจด้านบทบาทหน้าที่ของ CEA ที่ผู้ให้บริการคาดหวังอันดับสูงที่สุดได้แก่ บทบาทหน้าที่ด้านการสนับสนุนการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ร่วมกับชุมชน สาธารณชน และสถาบันการศึกษา (ร้อยละ 52.44) อันดับที่ 2 ได้แก่ การสร้างความพร้อมให้เยาวชนในการประกอบธุรกิจ (ร้อยละ 51.33) อันดับที่ 3 การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการนำความคิดสร้างสรรค์ไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และสร้างนวัตกรรม (ร้อยละ 49.33) อันดับที่ 4 การเป็นแหล่งศึกษาข้อมูลองค์ความรู้ด้านความคิดสร้างสรรค์ เพื่อต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาธุรกิจ (ร้อยละ 47.78) การส่งเสริมและพัฒนาย่านเศรษฐกิจสร้างสรรค์และเมืองสร้างสรรค์ (ร้อยละ 46.22) โดยประเด็นที่ผู้ให้บริการคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA น้อยที่สุดได้แก่ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อผลักดันให้เกิดนโยบาย/มาตรการด้านต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (ร้อยละ 28.22)



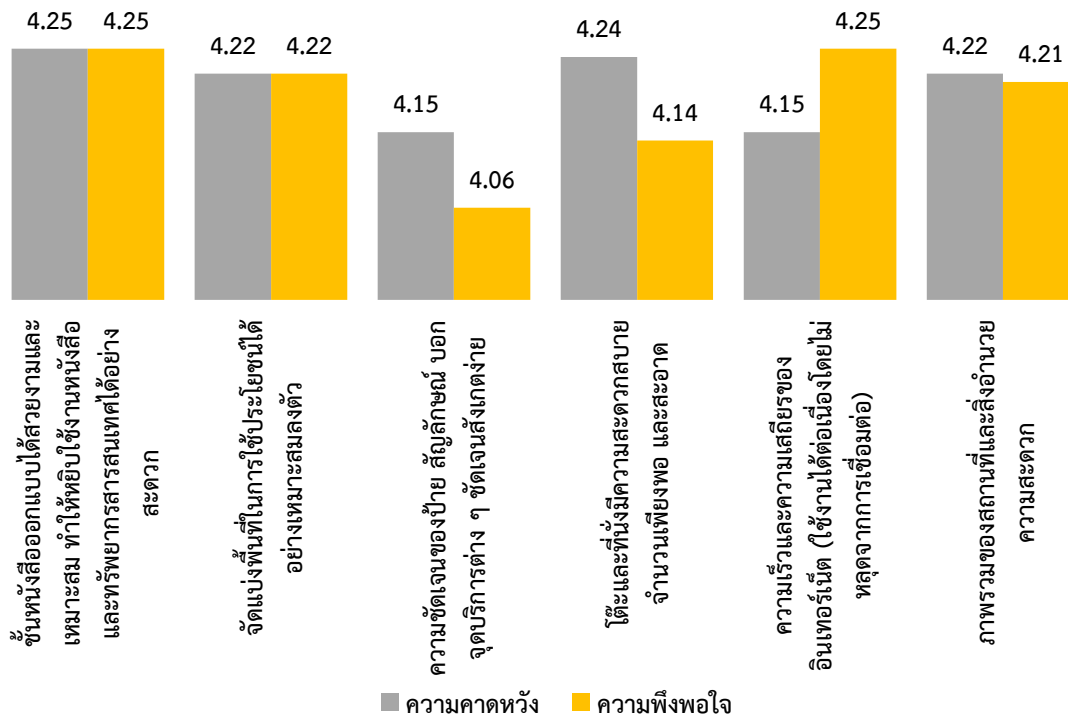
แผนภูมิที่ 29 ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ของผู้ให้บริการ

2.7) ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพ และดิจิทัลแพลตฟอร์ม: สมาชิก ผู้ให้บริการ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ ที่มาใช้ บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม ณ เครือข่ายสถาบันการศึกษา (miniTCDC) ในส่วนภูมิภาค

2.7.1) ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

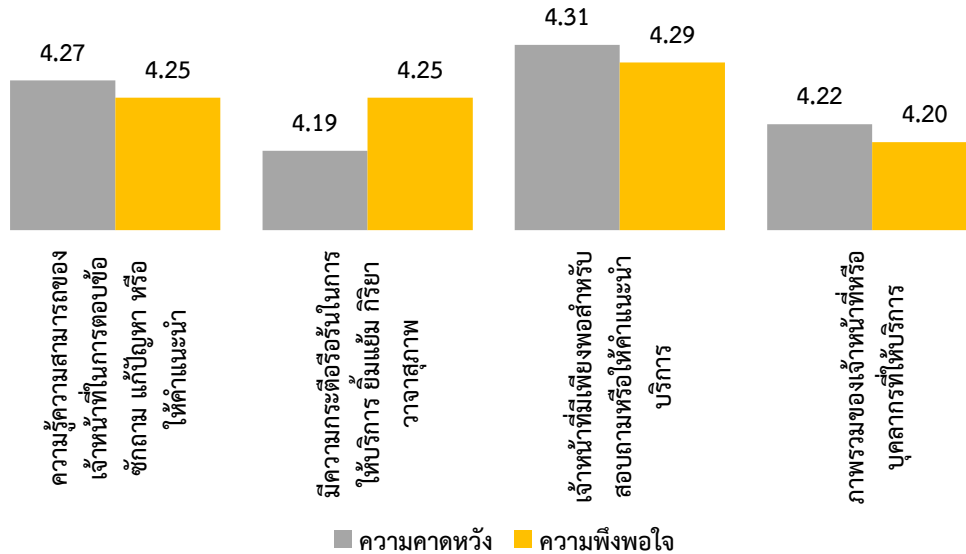
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าเกือบทุกองค์ประกอบของการบริการ ในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.21 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (4.21 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ขึ้นหนังสือออกแบบได้สวยงามและเหมาะสม ทำให้ หยิบใช้งานหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวกและความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต (ใช้ งานได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) (4.25 คะแนน) รองลงมา คือ จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่าง เหมาะสมลงตัว (4.22 คะแนน) อันดับ 3 คือ โต๊ะและที่นั่งมีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด (4.14 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (4.06 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap พบว่ามีจำนวน 2 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่า ระดับความคาดหวัง ได้แก่ โต๊ะและที่นั่งมีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด (ผลต่าง=-0.10) ความ ชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (ผลต่าง=-0.09)



แผนภูมิที่ 30 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

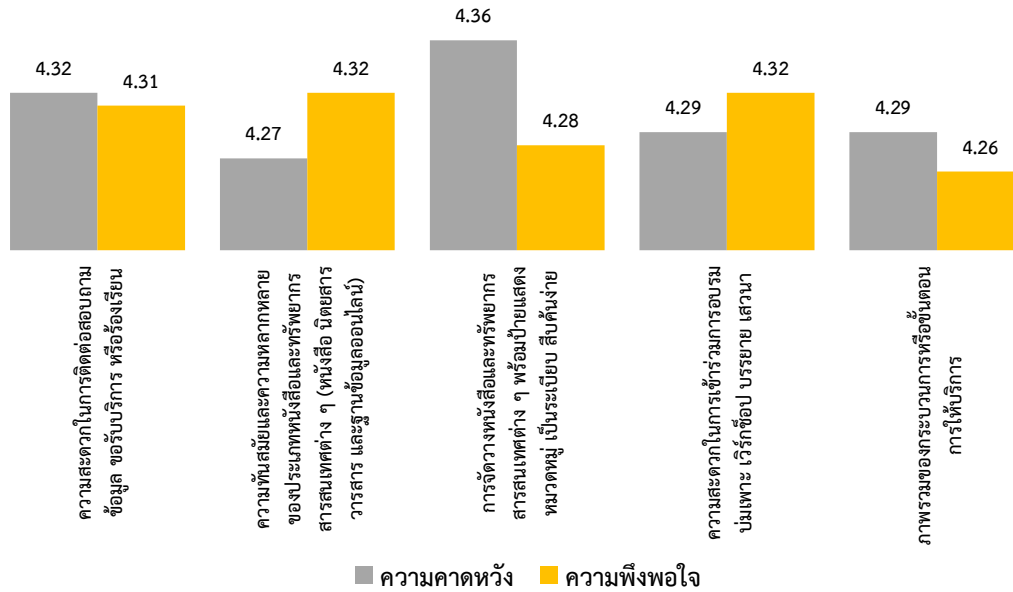
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.25 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก (4.20 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ (4.29 คะแนน) รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม แก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ (4.25 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 2 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม แก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำ (ผลต่าง=-0.02) เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ (ผลต่าง=-0.02)



แผนภูมิที่ 31 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

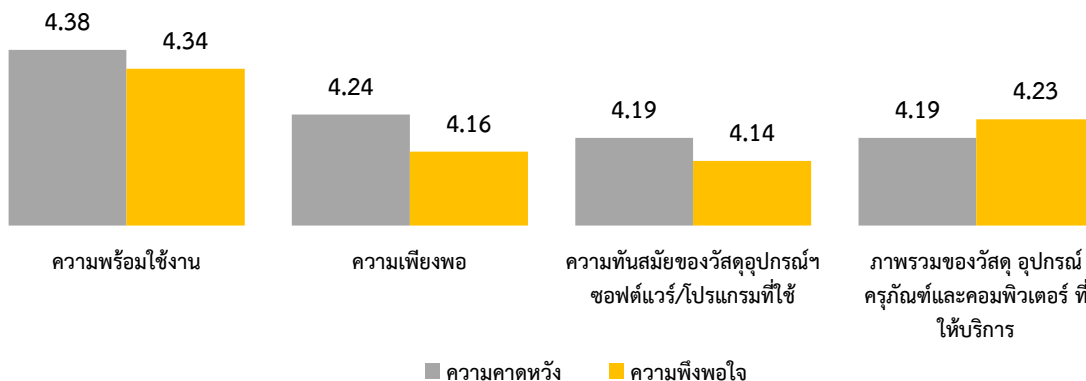
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.30 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือความทันสมัยและความหลากหลายของประเภทหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ (หนังสือ นิตยสาร วารสาร และฐานข้อมูลออนไลน์) และความสะดวกในการเข้าร่วมการอบรมสัมมนา เวิร์กช็อป บรรยาย เสวนา (4.32 คะแนน) รองลงมา คือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียน (4.31 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ พร้อมป้ายแสดงหมวดหมู่ เป็นระเบียบ สืบค้นง่าย (4.28 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 2 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ การจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ พร้อมป้ายแสดงหมวดหมู่ เป็นระเบียบ สืบค้นง่าย (ผลต่าง=-0.08) ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียน (ผลต่าง=-0.01)



แผนภูมิที่ 32 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.22 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ ด้านความพร้อมใช้งาน (4.34 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ด้านความเพียงพอ (4.16 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ฯ ซอฟต์แวร์/โปรแกรมที่ใช้ (4.14 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวนทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังดังนี้ ความเพียงพอ (ผลต่าง=-0.08) ด้านความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ฯ ซอฟต์แวร์/โปรแกรมที่ใช้ (ผลต่าง=-0.05) และด้านความพร้อมใช้งาน (ผลต่าง= -0.04)

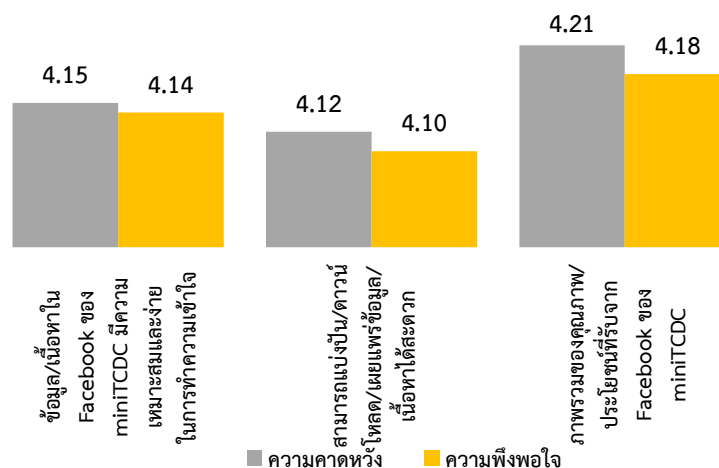


แผนภูมิที่ 33 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลออนไลน์

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

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ miniTCDC พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก miniTCDC (<https://www.facebook.com/miniTCDC>) ในระดับมาก (4.18 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ ข้อมูล/เนื้อหาใน Facebook มีความเหมาะสมและง่ายในการทำความเข้าใจ (4.14 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ สามารถแบ่งปัน/ดาวน์โหลด/เผยแพร่ข้อมูล/เนื้อหาได้สะดวก (4.10 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความหวังแสดงว่า แหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์แบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม (miniTCDC) ยังไม่สามารถส่งมอบบริการด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ miniTCDC (<https://www.facebook.com/miniTCDC>) ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

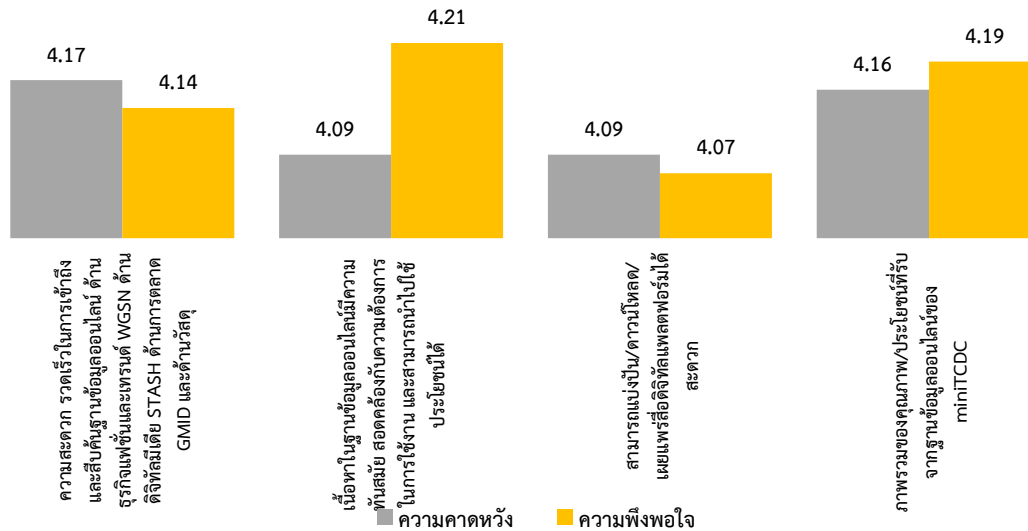


แผนภูมิที่ 34 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ miniTCDC (<https://www.facebook.com/miniTCDC>)

(2) ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านฐานข้อมูลออนไลน์ที่ miniTCDC ให้บริการ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านฐานข้อมูลออนไลน์ที่ miniTCDC ให้บริการ พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.15 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากการให้บริการข้อมูลออนไลน์ของ miniTCDC ในระดับมาก (4.19 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ เนื้อหาในฐานข้อมูลออนไลน์มีความทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.21 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงและสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านธุรกิจ แฟชั่น และเทรนด์ WGSN ด้านดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านวัสดุ (4.14 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ สามารถแบ่งปัน/ดาวน์โหลด/เผยแพร่สื่อดิจิทัลแพลตฟอร์มได้สะดวก (4.07 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap พบว่ามีจำนวน 2 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึง

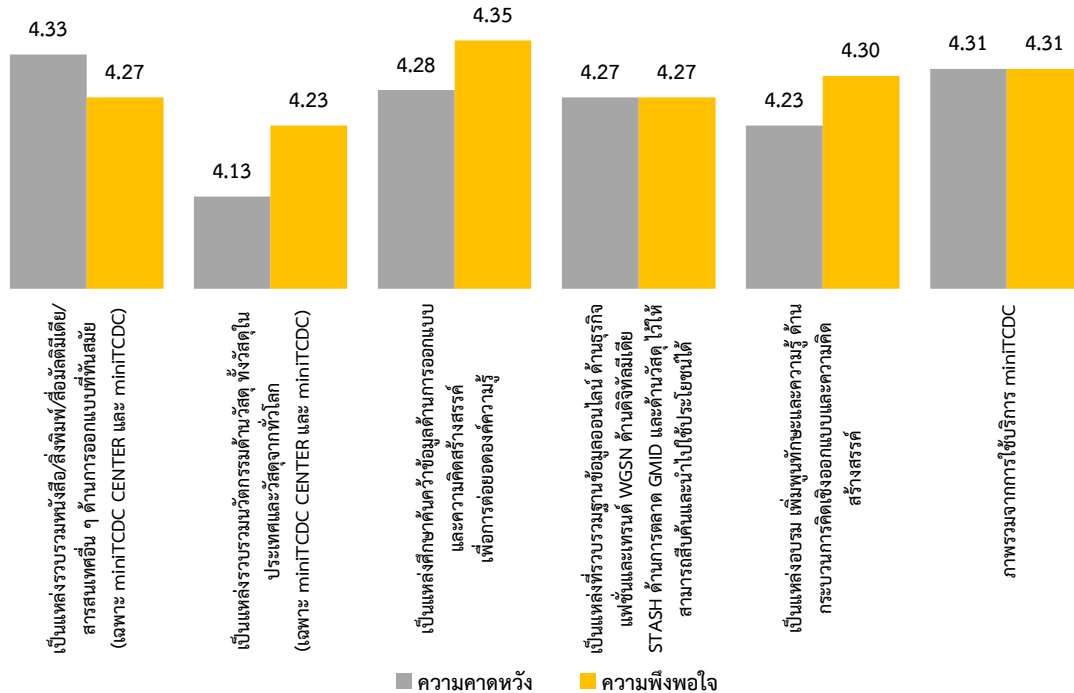
และสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านธุรกิจ แฟชั่นและเทรนด์ WGSN ด้านดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านวัสดุ (ผลต่าง=-0.03) และสามารถแบ่งปัน/ดาวน์โหลด/เผยแพร่สื่อดิจิทัลแพลตฟอร์มได้สะดวก (ผลต่าง=-0.02)



แผนภูมิที่ 35 ความคาดหวังและความพึงพอใจในฐานข้อมูลออนไลน์ที่ miniTCDC ให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ miniTCDC

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ miniTCDC พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.22 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.10 โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ miniTCDC ในระดับมาก (4.31 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านการออกแบบและความคิดสร้างสรรค์เพื่อการต่อยอดองค์ความรู้ (4.35 คะแนน) รองลงมา คือ เป็นแหล่งอบรมเพิ่มพูนทักษะและความรู้ ด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (4.30 คะแนน) อันดับ 3 คือ เป็นแหล่งรวบรวมหนังสือ/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/สารสนเทศอื่น ๆ ด้านการออกแบบที่ทันสมัย (เฉพาะ miniTCDC CENTER และ miniTCDC) และเป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลออนไลน์ ด้านธุรกิจ แฟชั่นและเทรนด์ WGSN ด้านดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านวัสดุ ไว้ให้สามารถสืบค้นและนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.27 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เป็นแหล่งรวบรวมนวัตกรรมด้านวัสดุ ทั้งวัสดุในประเทศและวัสดุจากทั่วโลก(เฉพาะ miniTCDC CENTER และ miniTCDC) (4.23 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 1 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ เป็นแหล่งรวบรวมหนังสือ/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/สารสนเทศอื่น ๆ ด้านการออกแบบที่ทันสมัย (เฉพาะ miniTCDC CENTER และ miniTCDC) (ผลต่าง=-0.06)

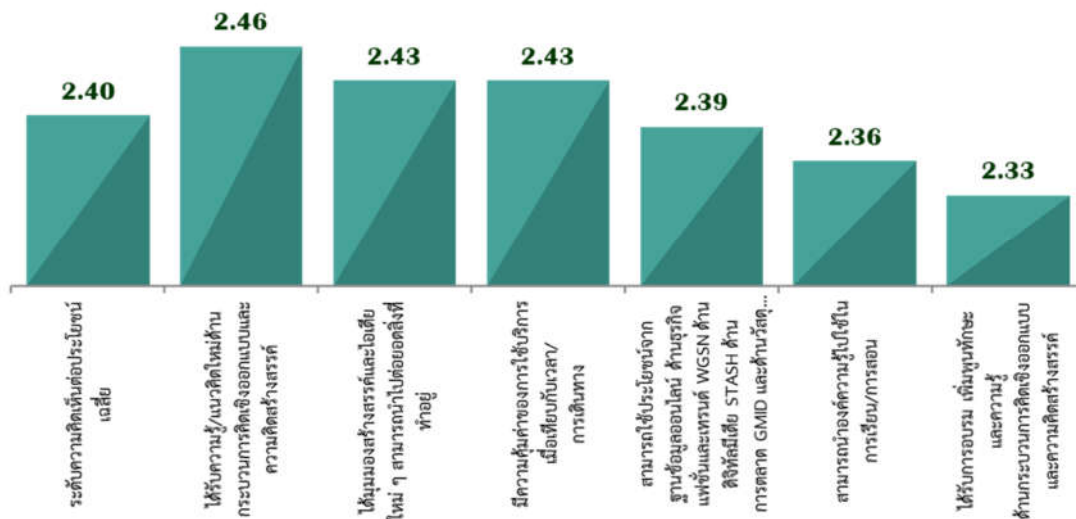


แผนภูมิที่ 36 ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ miniTCDC

2.7.2) ผลการประเมินประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ (miniTCDC)

ผลการสำรวจประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่าได้รับคะแนนเฉลี่ย 2.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00 ประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพครั้งนี้มากกว่าที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 2.36 – 3.00) ได้แก่ ได้รับความรู้/แนวคิดใหม่ด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.46) ได้มุมมองสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ ๆ สามารถนำไปต่อยอดสิ่งที่ทำอยู่ และมีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลา/การเดินทาง (ระดับคะแนน 2.43) สามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านธุรกิจ แฟชั่นและเทรนด์ WGSN ด้านดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านวัสดุ ในการสนับสนุนการเรียนการสอน (ระดับคะแนน 2.39) สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการเรียน/การสอน (ระดับคะแนน 2.36)

พิจารณาในประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพครั้งนี้เป็นไปตามที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 1.68 – 2.35) ได้แก่ ได้รับการอบรม เพิ่มพูนทักษะและความรู้ ด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.33)



แผนภูมิที่ 37 ระดับคะแนนความเห็นต่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ
ที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ miniTCDC

2.8 สรุปผลการประเมินการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม

ผลการประเมินการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 16 ตารางสรุปผลการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม

ประเด็นการประเมิน	สรุปผลการประเมินการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเชิงกายภาพ	4.33	86.65
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเชิงดิจิทัลแพลตฟอร์ม	4.22	86.10
คะแนนรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.28	86.40
ประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์เชิงกายภาพ	2.33	83.30
ประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์เชิงดิจิทัลแพลตฟอร์ม	2.40	84.00
คะแนนรวมประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	2.37	83.70