

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3.2 การประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กลุ่มเป้าหมายที่จะสำรวจจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ สมาชิก ผู้ใช้บริการ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ ที่มาใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม ณ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ขอนแก่น และเครือข่ายสถาบันการศึกษา (miniTCDC) ในส่วนภูมิภาค เพื่อให้ข้อมูลที่สำรวจได้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ซึ่งที่ปรึกษาจะแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รวมถึงได้มีการกำหนดตารางการลงพื้นที่/เก็บข้อมูล ตามตารางที่ 25 ดังนี้

ตารางที่ 25 ตารางการลงพื้นที่/เก็บข้อมูลการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง	วิธีการจัดเก็บข้อมูล	วันที่ลงพื้นที่/เก็บข้อมูล
1. สมาชิก ผู้ใช้บริการ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ ที่มาใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์เชิงกายภาพ ณ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ กรุงเทพฯ เชียงใหม่	400 ตัวอย่าง	1. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews) โดยสุ่มตัวอย่างจากรายชื่อที่ สศส. จัดส่งให้แก่ทริส 2. การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-Face)	23 มิถุนายน – 23 กรกฎาคม 2565

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน ตัวอย่าง	วิธีการจัดเก็บข้อมูล	วันที่ลงพื้นที่/เก็บ ข้อมูล
ขอนแก่น ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565		โดยลงพื้นที่สำรวจ ณ แหล่ง บ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้ง เชิงกายภาพและดิจิทัล แพลตฟอร์ม	
2. สมาชิก ผู้ใช้บริการ และ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา ศักยภาพผู้ประกอบการ ที่มา ใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์เชิงกายภาพและ ดิจิทัลแพลตฟอร์ม miniTCDC ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	รวม 100 ตัวอย่าง	3. การสำรวจแบบออนไลน์ (Online Survey) เช่น การ แนบแบบสำรวจบนเว็บไซต์ หรือแพลตฟอร์มอื่นๆของ สศส. และ/หรือส่ง link หรือ QR Code ผ่าน E-Mail จาก ฐานข้อมูลผู้ให้บริการของ สศส. จัดส่งให้แก่ทริส	

หมายเหตุ : วิธีการจัดเก็บข้อมูล แบบสอบถาม กำหนดการและจำนวนกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการเพื่อให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19 และเพื่อให้การดำเนินงานประเมินผล
สัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของ สศส. มีความครบถ้วน และสมบูรณ์

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง 225 คน (ร้อยละ 56.25) และเป็นเพศชาย 175 คน (ร้อยละ 43.75) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ
ประมาณ 23-29 ปี (ร้อยละ 29.00) รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 19-22 ปี (ร้อยละ 27.75) เมื่อพิจารณาระดับ
การศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 253 คน (ร้อยละ 63.25)
รองลงมาจะเป็นการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 67 คน (ร้อยละ 16.75) โดยอาชีพส่วนใหญ่ของ
กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 181 คน (ร้อยละ 45.25) รองลงมาคืออาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง
เอกชน จำนวน 66 คน (ร้อยละ 16.50) โดยแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 26

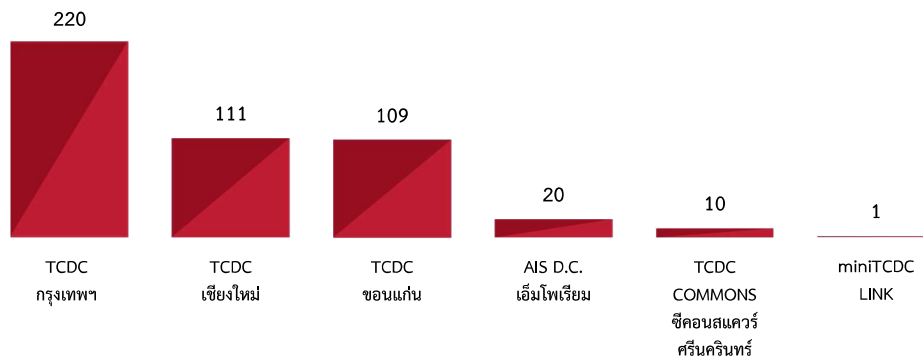
ตารางที่ 26 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ	คน	ร้อยละ
ชาย	175	43.75
หญิง	225	56.25
อายุ	ปี	
ต่ำกว่า 13 ปี	0	0.00
13-15 ปี	3	0.75

16-18 ปี	45	11.25
19-22 ปี	111	27.75
23-29 ปี	116	29.00
30-39 ปี	72	18.00
40-49 ปี	35	8.75
50-59 ปี	18	4.50
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
ระดับการศึกษา	คน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	71	17.75
ปริญญาตรี	253	63.25
ปริญญาโท	67	16.75
ปริญญาเอก	9	2.25
อาชีพ	คน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	181	45.25
ครู/อาจารย์	14	3.50
ผู้ประกอบการ	45	11.25
ฟรีแลนซ์	60	15.00
สตาร์ทอัพ	2	0.50
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	66	16.50
ข้าราชการ/พนักงานรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ	24	6.00
อื่นๆ	8	2.00
รวม	400	100.00

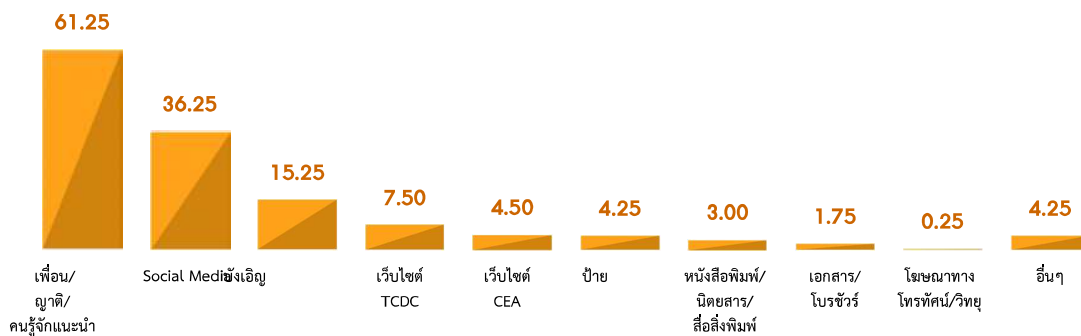
การมาใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์มาใช้เป็นครั้งแรก (ร้อยละ 41.25) โดยได้มีการใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ในที่ต่างๆ ดังแสดงในแผนภูมิที่



แผนภูมิที่ 14 จำนวนกลุ่มตัวอย่างการใช้บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ในที่ต่าง ๆ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จัก CEA/TCDC ครั้งแรกจากการแนะนำโดยบุคคล เช่น เพื่อน ญาติ คนรู้จัก แนะนำ (ร้อยละ 61.25) รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) (Facebook , Youtube) (ร้อยละ 36.25) และ เดินมาเจอโดยบังเอิญ (ร้อยละ 15.25)



แผนภูมิที่ 15 ช่องทางผู้ใช้บริการรู้จัก CEA/TCDC

เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการ CEA/TCDC อันดับที่ 1 คือ มาใช้สถานที่และอินเทอร์เน็ตในการทำงานจำนวน (ร้อยละ 48.25) อันดับที่ 2 มาใช้หนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่น ๆ ด้านการออกแบบที่ทันสมัย (ร้อยละ 44.25) อันดับที่ 3 เยี่ยมชมนิทรรศการ (ร้อยละ 35.25) อันดับที่ 4 มาหาไอเดียใหม่ และแรงบันดาลใจ (ร้อยละ 23.75) และอันดับที่ 5 มาค้นหาข้อมูลสำหรับการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อนำไปใช้ในการเรียน/การทำงาน (ร้อยละ 12.75)



แผนภูมิที่ 16 เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการ CEAT/CDC

การเป็นสมาชิก CEAT/CDC มีผู้ที่ เป็นสมาชิกปัจจุบันจำนวน 242 คน (ร้อยละ 60.50) ไม่ได้เป็นสมาชิกจำนวน 158 คน (ร้อยละ 39.50) โดยเหตุผลที่ไม่ได้เป็นสมาชิกส่วนใหญ่เนื่องจากไม่ทราบว่า มีระบบสมาชิก จำนวน 76 คน (ร้อยละ 48.10)

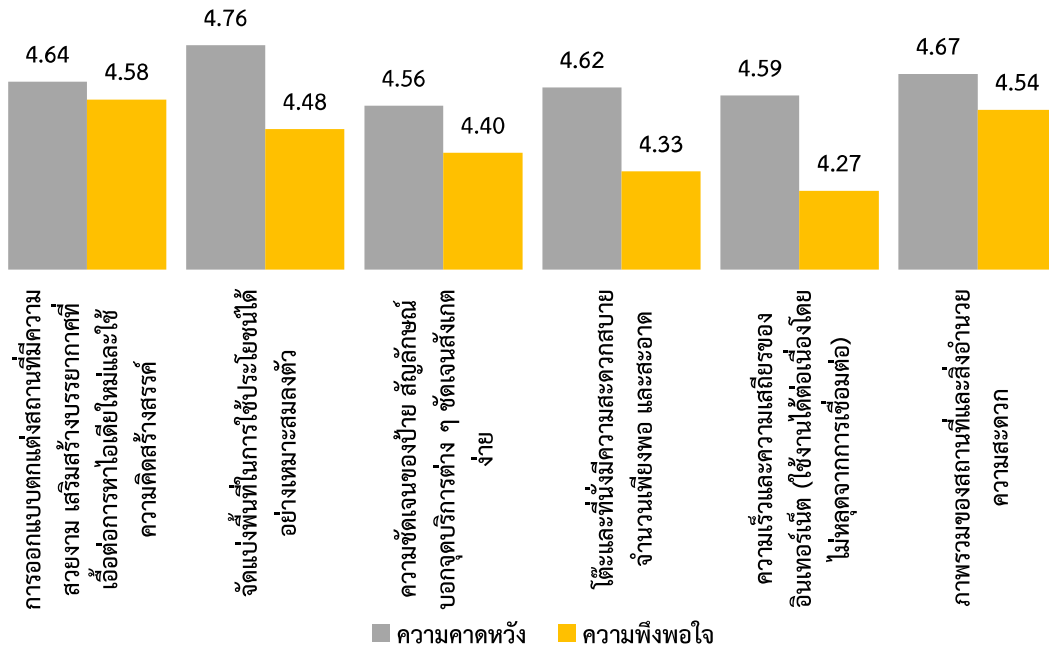
การต่ออายุการเป็นสมาชิกของ CEAT/CDC (ผู้ตอบคือ สมาชิกปัจจุบัน 242 คน) พบว่า ต่ออายุแน่นอน จำนวน 212 คน (ร้อยละ 87.60) ไม่แน่ใจ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 11.16)

2. ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าเกือบทุกองค์ประกอบของการบริการ ในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.44 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (4.54 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การออกแบบ ตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม เสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการหาไอเดียใหม่และใช้ความคิดสร้างสรรค์ (4.58 คะแนน) รองลงมา คือ จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมลงตัว (4.48 คะแนน) อันดับ 3 คือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (4.40 คะแนน) และอันดับ 4 คือ โต๊ะและที่นั่งที่มีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด (4.33 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ย น้อยที่สุดคือ ความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต (ใช้งานได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) (4.27 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าทุกประเด็นคำถามมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม เสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการหาไอเดียใหม่

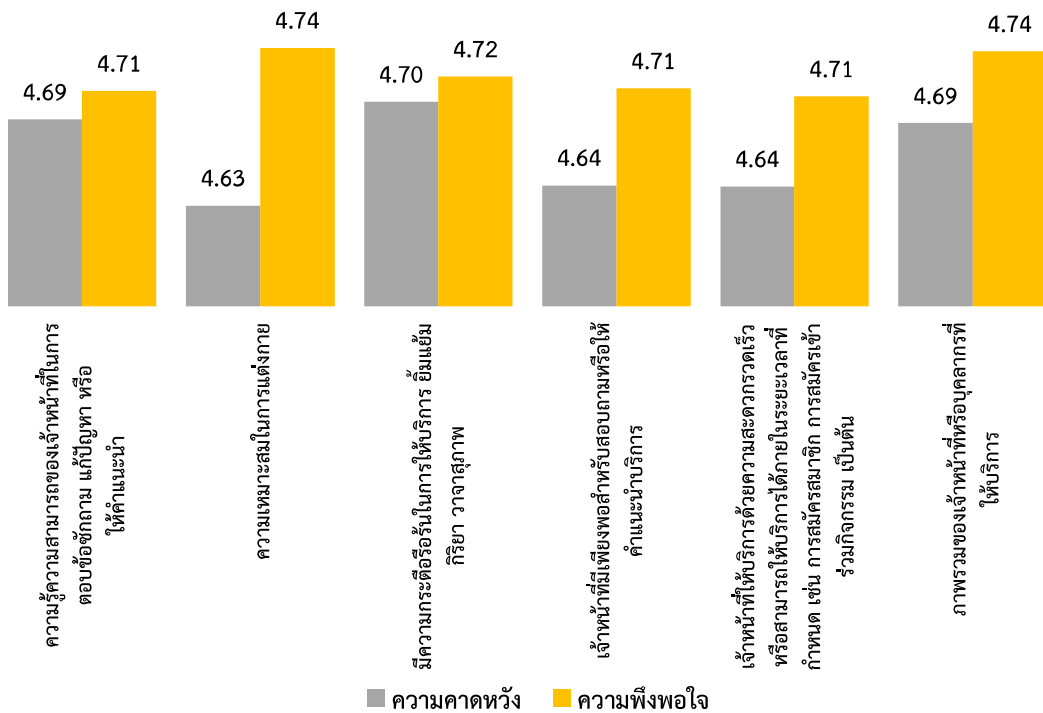
และใช้ความคิดสร้างสรรค์ (ผลต่าง=-0.06) จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมลงตัว (ผลต่าง=-0.29) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (ผลต่าง =-0.16) โต๊ะและที่นั่งมีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด (ผลต่าง=-0.29) ความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต (ใช้งานได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) (ผลต่าง=-0.32) และภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ผลต่าง =-0.12)



แผนภูมิที่ 17 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.72 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.74 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่มคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย (4.74 คะแนน) รองลงมา คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้ม กิริยา วาจา สุภาพ (4.72 คะแนน) อันดับถัดมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว หรือสามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น การสมัครสมาชิก การสมัครเข้าร่วมกิจกรรม ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม แก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ (4.71 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวัง แสดงว่าสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) สามารถส่งมอบบริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

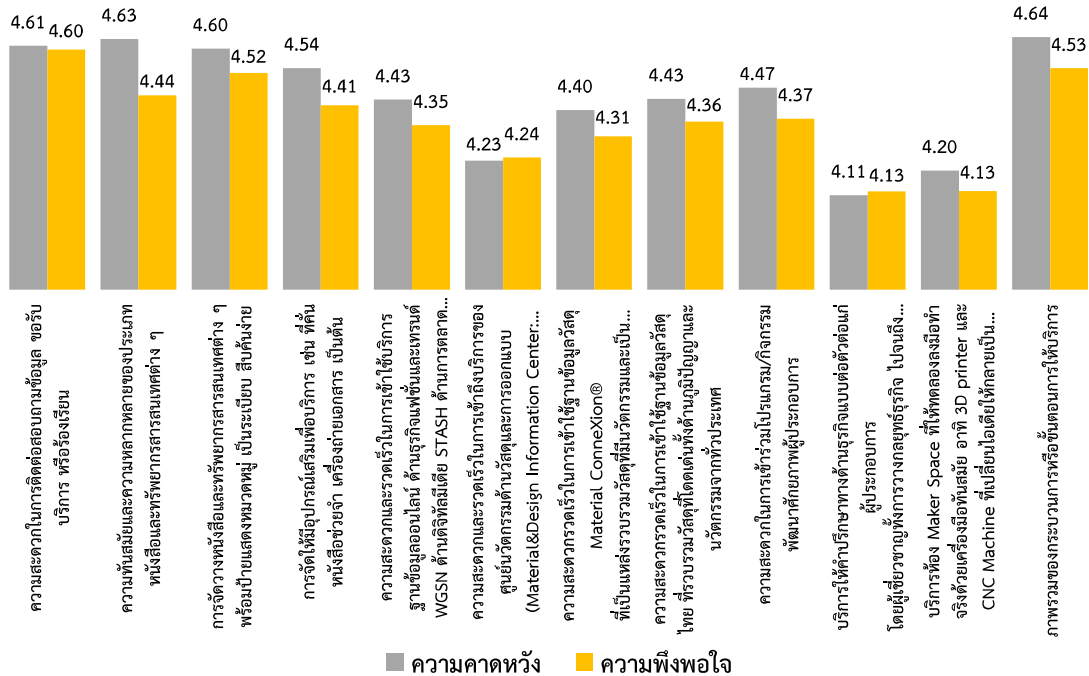


แผนภูมิที่ 18 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.36 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.53 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดถึงพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ ความสะดวกในการติดต่อ สอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียน (4.60 คะแนน) รองลงมาคือ การจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ พร้อมป้ายแสดงหมวดหมู่ เป็นระเบียบ สืบค้นง่าย (4.52 คะแนน) ความทันสมัยและความหลากหลายของประเภทหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ (หนังสือ นิตยสาร วารสาร หนังสือ Trend Book สื่อมัลติมีเดีย และฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ) (4.44 คะแนน) การจัดให้มีอุปกรณ์เสริมเพื่อบริการ เช่น ที่คั่นหนังสือช่วยจำ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น (4.41 คะแนน) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้ฐานข้อมูลวัสดุไทย ที่รวบรวมวัสดุที่โดดเด่น ทั้งด้านภูมิปัญญาและนวัตกรรมจากทั่วประเทศ (4.36 คะแนน) ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านธุรกิจแฟชั่นและเทรนด์ WGSN ด้านดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านอื่น ๆ (4.24 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ บริการห้อง Maker Space ที่ให้ทดลองลงมือทำจริงด้วยเครื่องมือทันสมัย อาทิ 3D printer และ CNC Machine ที่เปลี่ยนไอเดียให้กลายเป็นต้นแบบ (4.13 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่า มีจำนวน 10 ประเด็นที่มี

ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แสดงว่าสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) ยังไม่สามารถส่งมอบบริการด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

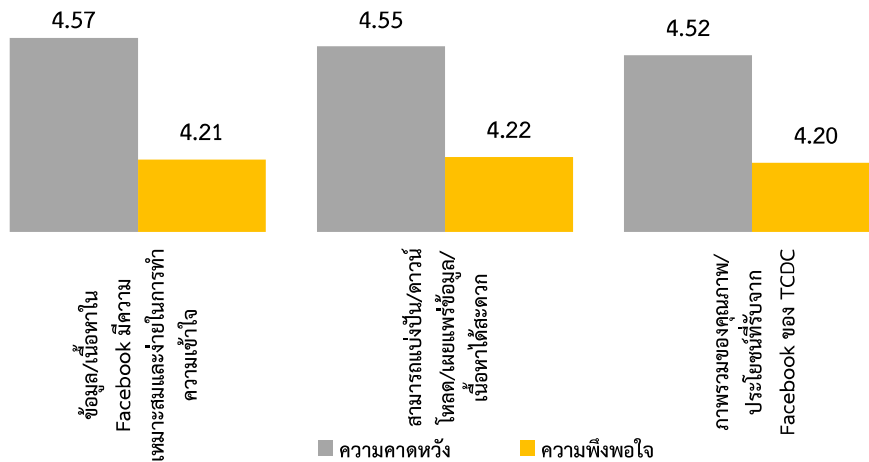


แผนภูมิที่ 19 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลออนไลน์ ผ่าน Facebook และ Website

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

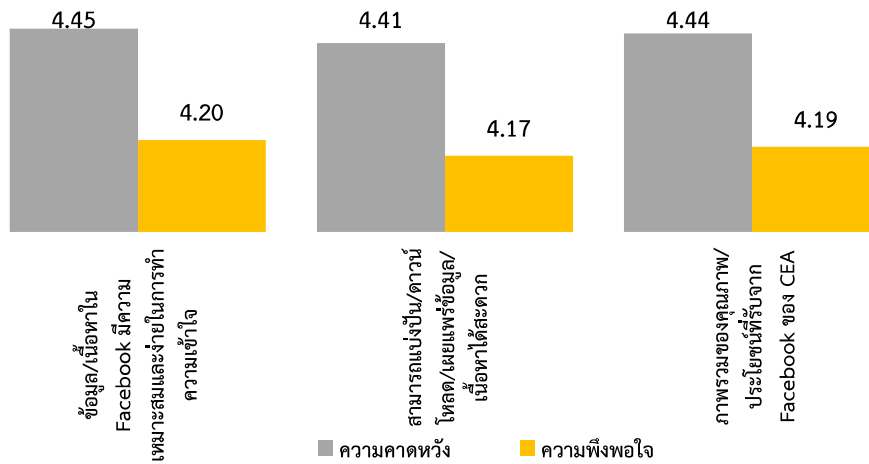
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ TCDC พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.21 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ TCDC (<https://www.facebook.com/tcdc.thailand/>) ในระดับมาก (4.20 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ ข้อมูล/เนื้อหาใน Facebook มีความเหมาะสมและง่ายในการทำความเข้าใจ และสามารถแบ่งปัน/ดาวน์โหลด/เผยแพร่ข้อมูล/เนื้อหาได้สะดวก (4.21 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่า ทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความหวัง แสดงว่าสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) ยังไม่สามารถส่งมอบบริการด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ TCDC (<https://www.facebook.com/tcdc.thailand/>) ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 20 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก 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 พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.19 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก Facebook ของ CEA (<https://www.facebook.com/CreavativeEconomyAgency>) ในระดับมาก (4.19 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ ข้อมูล/เนื้อหาใน Facebook มีความเหมาะสมและง่ายในการทำ ความเข้าใจ (4.20 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ สามารถแบ่งปัน/ดาวน์โหลด/เผยแพร่ข้อมูล/เนื้อหาได้สะดวก (4.17 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่า ทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ แสดงว่าสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) ยังไม่สามารถส่งมอบบริการด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก Facebook ของ CEA (<https://www.facebook.com/CreativeEconomyAgency/>) ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

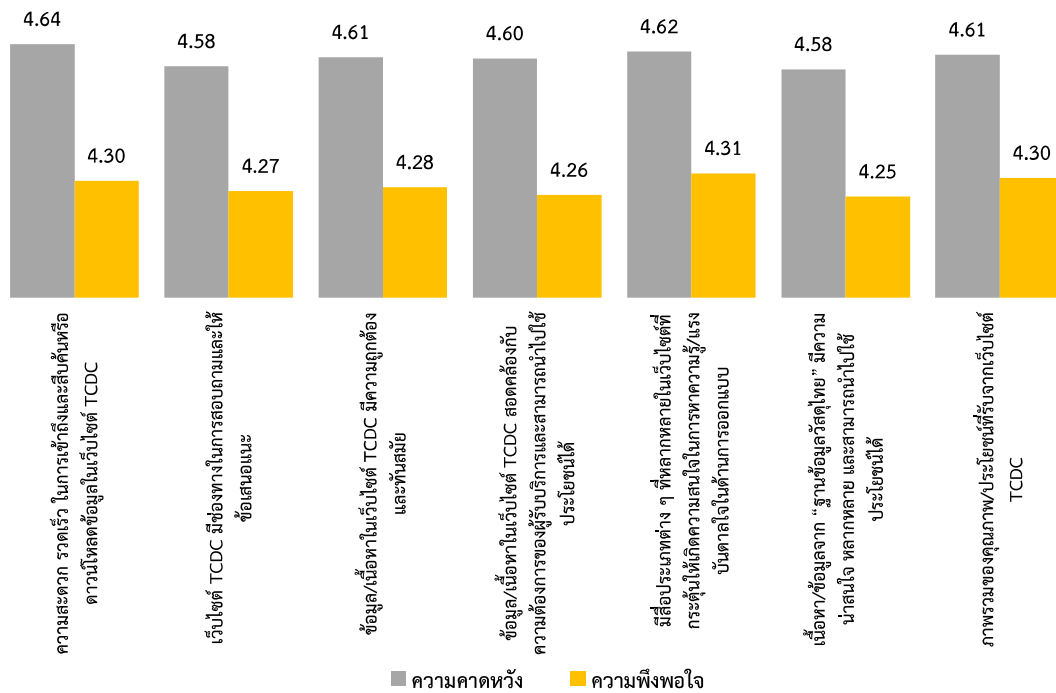


แผนภูมิที่ 21 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจาก Facebook ของ CEA

(<https://www.facebook.com/CreavativeEconomyAgency>)

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

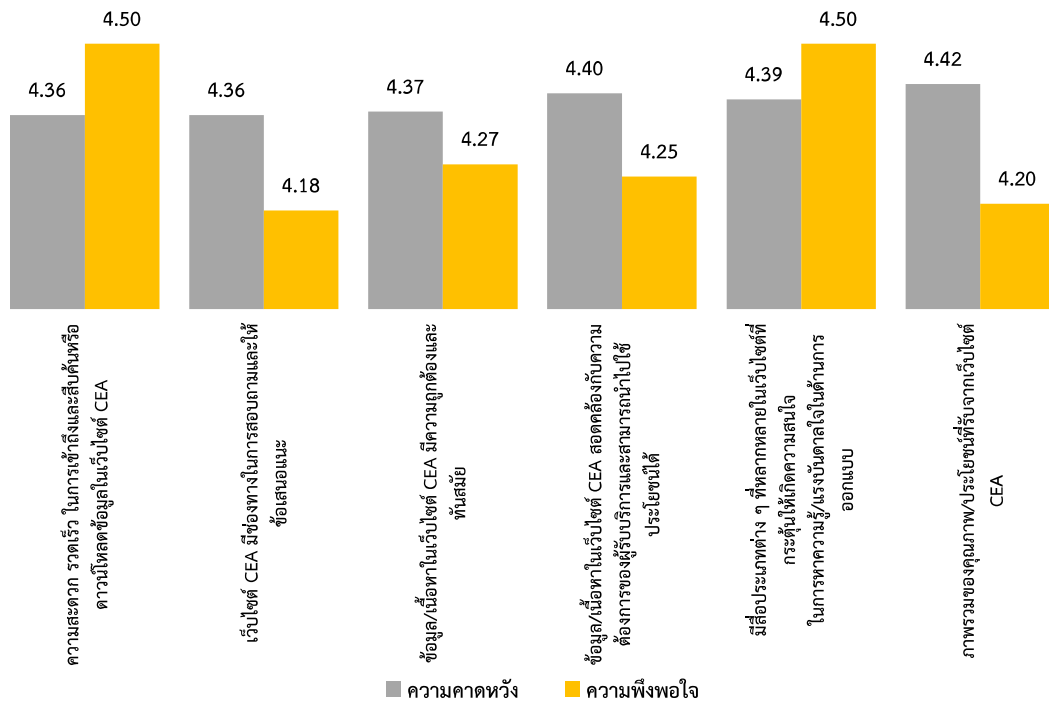
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ของ TCDC (www.tcdc.or.th) พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.28 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ของ TCDC (www.tcdc.or.th) ในระดับมาก (4.30 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจ ในด้านการออกแบบ (4.31 คะแนน) อันดับที่ 2 ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงและสืบค้นหรือดาวน์โหลด ข้อมูลในเว็บไซต์ TCDC (4.30 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC มีความถูกต้องและทันสมัย (4.28 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เนื้อหา/ข้อมูลจาก “ฐานข้อมูล วิสตูไทย” มีความน่าสนใจ หลากหลาย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.25 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap พบว่าทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ แสดงว่าสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) ยังไม่สามารถส่งมอบบริการด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ของ TCDC (www.tcdc.or.th) ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 22 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับเว็บไซต์ของ TCDC

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

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th) พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.32 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th) ในระดับมาก (4.20 คะแนน) โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ ความสะดวกรวดเร็ว ในการเข้าถึงและสืบค้นหรือดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ CEA (4.50 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในด้านการออกแบบ (เช่น บทความ, สื่อสิ่งพิมพ์, E-Book, E-Journal นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น) (4.50 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA มีความถูกต้องและทันสมัย (4.27 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เว็บไซต์ CEA มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ (4.18 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่า มีจำนวน 4 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ เว็บไซต์ CEA มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ (ผลต่าง = -0.18) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA มีความถูกต้องและทันสมัย (ผลต่าง = -0.10) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (ผลต่าง = -0.16) และภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ CEA (ผลต่าง = -0.22)

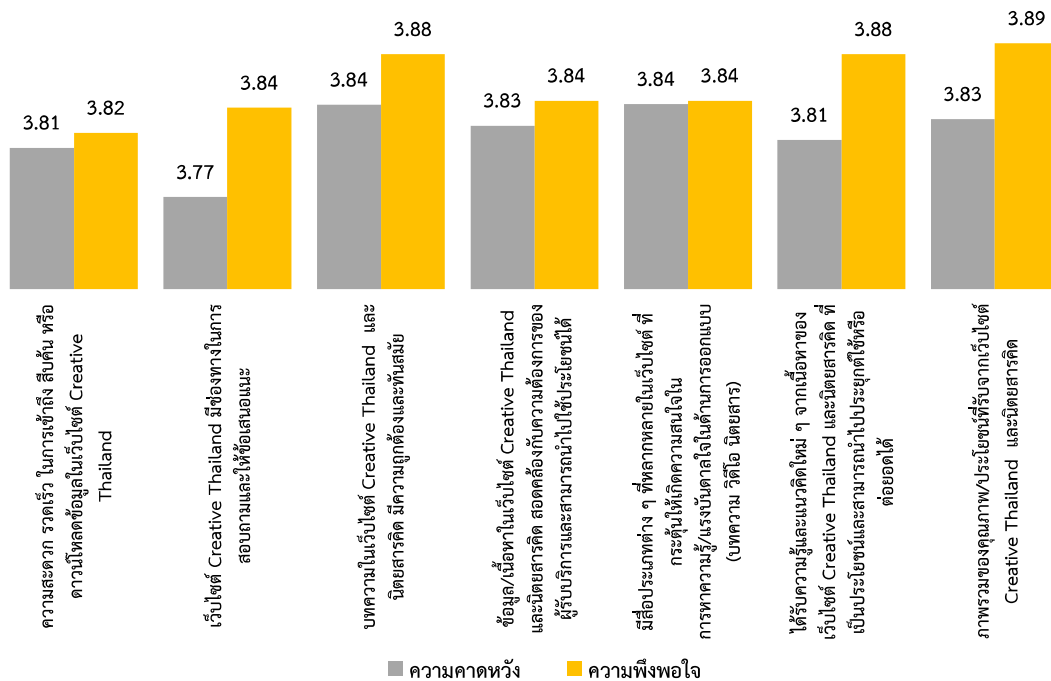


แผนภูมิที่ 23 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th)

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

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด” พบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 3.86 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับเว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด” ในระดับมาก (3.89 คะแนน) โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ บทความในเว็บไซต์ Creative Thailand และนิตยสารคิด มีความถูกต้องและทันสมัย และได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ จากเนื้อหาของเว็บไซต์ Creative Thailand และนิตยสารคิด ที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือต่อยอดได้ (3.88 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ เว็บไซต์ Creative Thailand มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ Creative Thailand และนิตยสารคิด สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และมีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในด้านการออกแบบ (บทความ วิดีโอ นิตยสาร) (3.84 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึง สืบค้น หรือดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ Creative Thailand (3.82 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่า ทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวัง แสดงว่าสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) สามารถส่งมอบบริการ

ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด”
ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

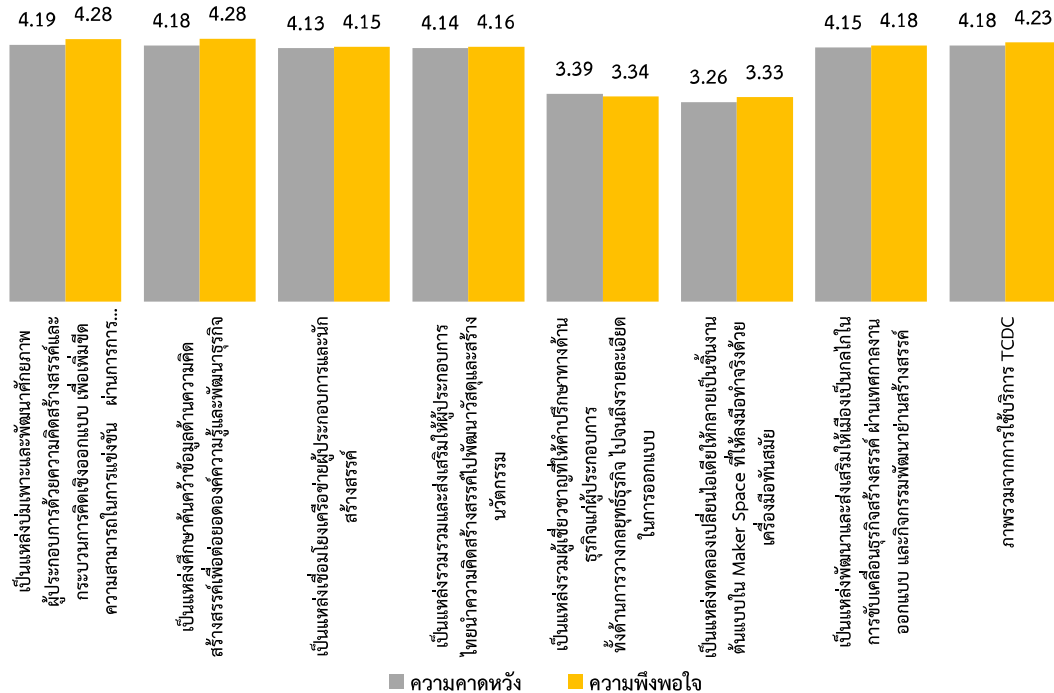


แผนภูมิที่ 24 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับเว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด”

6) ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมากที่สุดโดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 3.99 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA ในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ เป็นแหล่งบ่มเพาะและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการด้วยความคิดสร้างสรรค์และกระบวนการคิดเชิงออกแบบ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันผ่านการอบรมบ่มเพาะ เวิร์กช็อป บรรยาย เสวนา และเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาธุรกิจ (4.28 คะแนน) รองลงมา คือ เป็นแหล่งพัฒนาและส่งเสริมให้เมืองเป็นกลไกในการขับเคลื่อนธุรกิจสร้างสรรค์ ผ่านเทศกาลงานออกแบบและกิจกรรมพัฒนาย่านสร้างสรรค์ (4.18 คะแนน) อันดับ 3 คือ เป็นแหล่งรวบรวมและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยนำความคิดสร้างสรรค์ไปพัฒนาวัสดุและสร้างนวัตกรรม (4.16 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เป็นแหล่งทดลองเปลี่ยนไอเดียให้เป็นชิ้นงานต้นแบบใน Maker Space ที่ให้

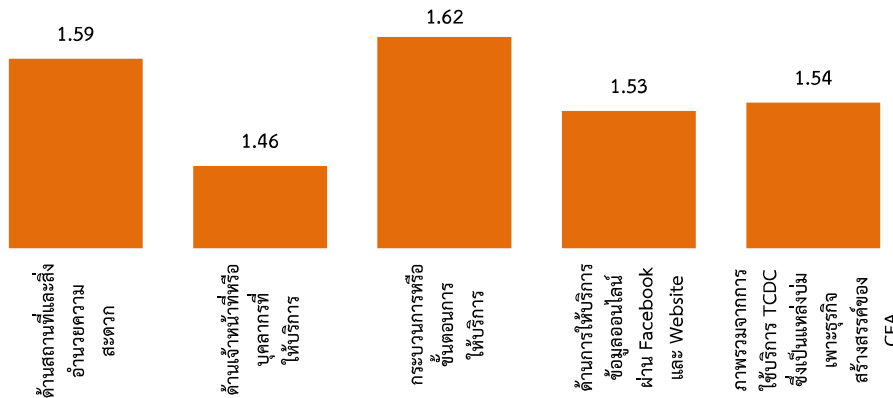
ลงมือทำจริงด้วยเครื่องมือทันสมัย (3.33 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 1 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ เป็นแหล่งรวมผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาทางด้านธุรกิจ แก่ผู้ประกอบการทั้งด้านการวางกลยุทธ์ธุรกิจ ไปจนถึงรายละเอียดในการออกแบบ (ผลต่าง = -0.04)



แผนภูมิที่ 25 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC

ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ CEA

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ CEA พบว่า ความไม่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 1.55 คะแนน โดยมีความไม่พึงพอใจต่อภาพรวมจากการบริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA มีคะแนนเฉลี่ย 1.54 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ (1.62 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (1.59 คะแนน) อันดับ 3 คือ ด้านการให้บริการข้อมูลออนไลน์ ผ่าน Facebook และ Website โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (1.46 คะแนน)



แผนภูมิที่ 26 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ CEA

3. การวิเคราะห์เพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญ (Performance-Important Analysis)

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

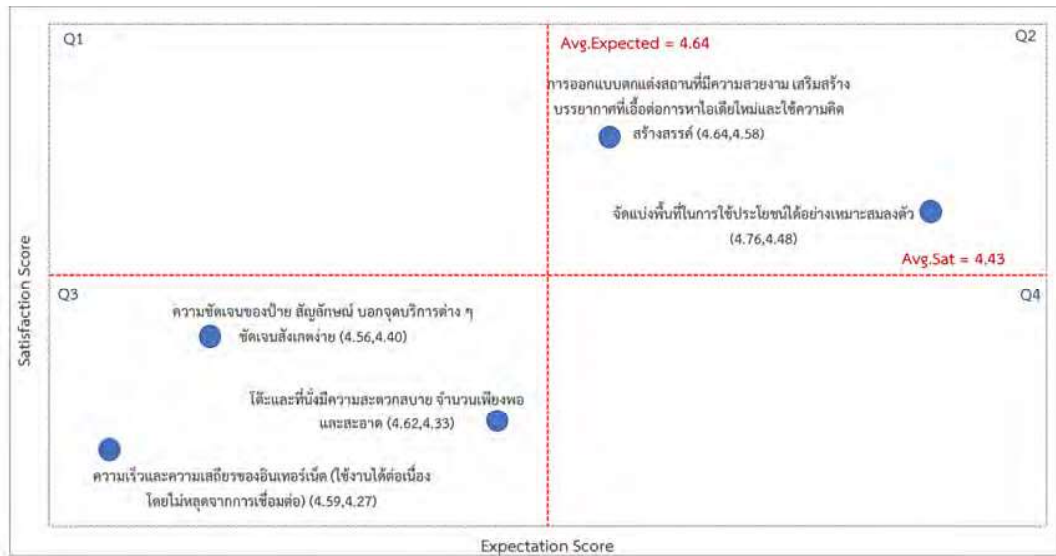
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความคาดหวังและ นำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน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

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็น

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม เสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการหาไอเดียใหม่และใช้ความคิดสร้างสรรค์ และ 2) จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมลงตัว

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) ความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต (ใช้งานได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) 2) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกรจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย และ 3) โต๊ะและที่นั่งที่มีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้
บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็น



แผนภาพที่ 19 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis
ของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

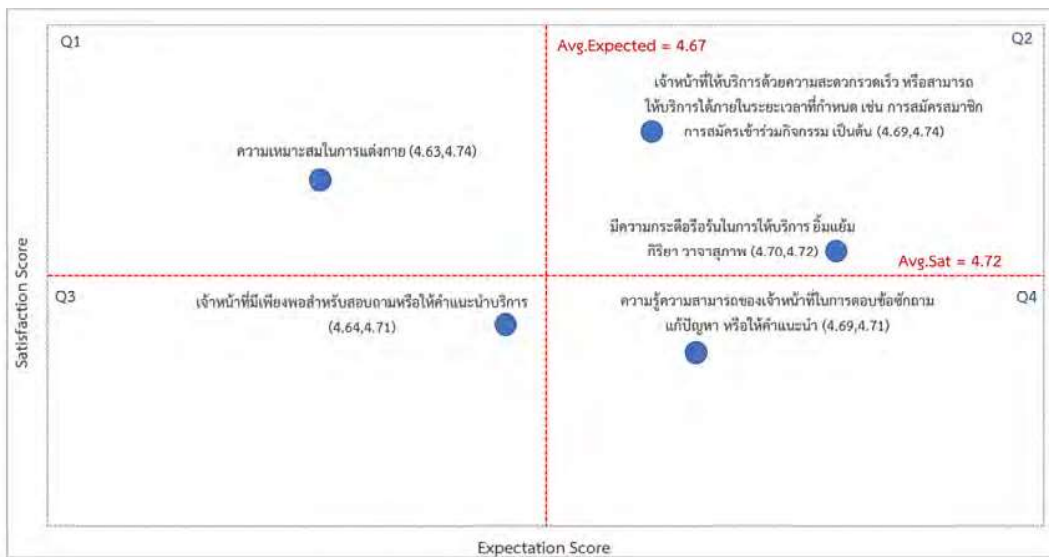
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวดิ่ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ และ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว หรือสามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน
เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ซึ่งต้องรักษา
ระดับการบริการไว้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้
บริการ ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม แก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำ



แผนภาพที่ 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 ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ซึ่งจากการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นนี้

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็น

นั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียน 2) ความทันสมัยและความหลากหลายของประเภทหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ สื่อมีลติมีเดีย และ ฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ 3) การจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ พร้อมป้ายแสดงหมวดหมู่ เป็นระเบียบ สืบค้นง่าย 4) การจัดให้มีอุปกรณ์เสริมเพื่อบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น และ 5) ความสะดวกในการเข้าร่วมโปรแกรม/กิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านธุรกิจแฟชั่นและเทรนด์ WGSN ด้านดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านอื่น ๆ 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการของศูนย์นวัตกรรมด้านวัสดุ และการออกแบบ (Material & Design Information Center: MDIC) 3) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้ฐานข้อมูลวัสดุ Material ConneXion® ที่เป็นแหล่งรวบรวมวัสดุที่มีนวัตกรรมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจากทั่วโลก 4) บริการให้คำปรึกษาทางด้านธุรกิจแบบตัวต่อตัวแก่ผู้ประกอบการ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้งการวางกลยุทธ์ธุรกิจ ไปจนถึงรายละเอียดในการออกแบบ 5) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้ฐานข้อมูลวัสดุไทย ที่รวบรวมวัสดุที่โดดเด่นทั้งด้านภูมิปัญญาและนวัตกรรมจากทั่วประเทศ และ 6) บริการห้อง Maker Space ที่ให้ทดลองลงมือทำจริงด้วยเครื่องมือทันสมัย อาทิ 3D printer และ CNC Machine ที่เปลี่ยนไอเดียให้กลายเป็นต้นแบบ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจใช้บริการซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 21 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) โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวนั่ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการซึ่งจากการผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในด้านการออกแบบ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ E-Book, E-Journal นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น) และ 2) ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงและสืบค้นหรือดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ TCDC

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) เว็บไซต์ TCDC มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ 2) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC มีความถูกต้องและทันสมัย 3) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ TCDC สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และ 4) เนื้อหา/ข้อมูลจาก “ฐานข้อมูลวัสดุไทย” มีความน่าสนใจ หลากหลาย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการซึ่งจากการผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 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 ในด้านด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากเว็บไซต์ของ CEA (www.cea.or.th) โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวดิ่ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและแกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่าง ๆ จะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ ดังนี้

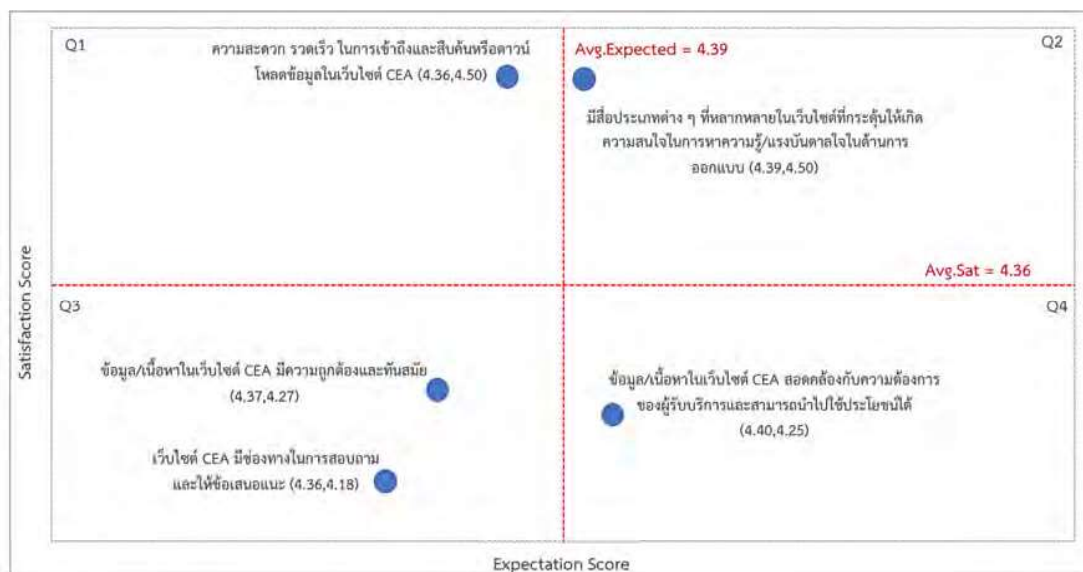
Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการ ได้แก่ 1) ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงและสืบค้นหรือดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ CEA

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในการออกแบบ (เช่น บทความ, สื่อสิ่งพิมพ์, E-Book, E-Journal, นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น)

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่

1) เว็บไซต์ CEA มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ และ 2) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA มีความถูกต้องและทันสมัย

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ได้แก่ ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ CEA สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้



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

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

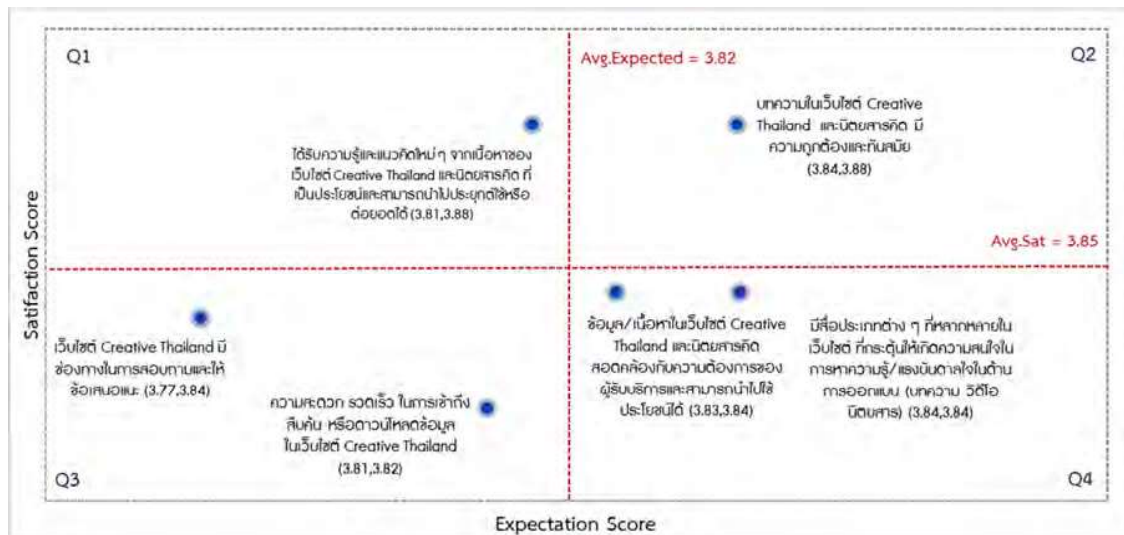
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ เว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด” โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ย โดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการ ได้แก่ ได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ จากเนื้อหาของเว็บไซต์ Creative Thailand และนิตยสารคิด ที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือต่อยอดได้

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ บทความในเว็บไซต์ Creative Thailand และนิตยสารคิด มีความถูกต้องและทันสมัย

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) เว็บไซต์ Creative Thailand มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ และ 2) ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึง สืบค้น หรือดาวน์โหลดข้อมูลในเว็บไซต์ Creative Thailand

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจใช้บริการ ได้แก่ 1) ข้อมูล/เนื้อหาในเว็บไซต์ Creative Thailand และนิตยสารคิด สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และ 2) มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้/แรงบันดาลใจในด้านการออกแบบ (บทความ วิดีโอ นิตยสาร)



แผนภาพที่ 24 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านภาพรวมจากการใช้บริการเว็บไซต์ Creative Thailand (www.creativethailand.org) และ “นิตยสารคิด”

**ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC
ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA**

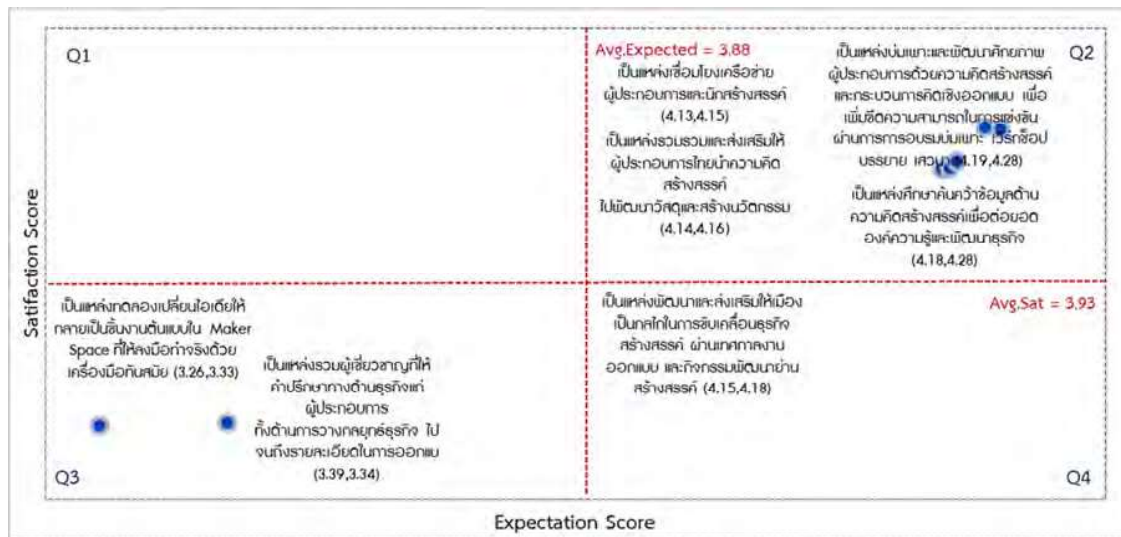
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความคาดหวัง และ แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจ และ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆ จะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) เป็นแหล่งเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ประกอบการและนักสร้างสรรค์ 2) เป็นแหล่งรวบรวมและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยนำความคิดสร้างสรรค์ไปพัฒนาวัสดุและสร้างนวัตกรรม 3) เป็นแหล่งบ่มเพาะและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการด้วยความคิดสร้างสรรค์และกระบวนการคิดเชิงออกแบบ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ผ่านการการอบรมบ่มเพาะ เวิร์กช็อป บรรยายเสวนา 4) เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาธุรกิจ และ 5) เป็นแหล่งพัฒนาและส่งเสริมให้เมืองเป็นกลไกในการขับเคลื่อนธุรกิจสร้างสรรค์ ผ่านเทศกาลงานออกแบบและกิจกรรมพัฒนาย่านสร้างสรรค์

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) เป็นแหล่งทดลองเปลี่ยนไอเดียให้กลายเป็นชิ้นงานต้นแบบใน Maker Space ที่ให้ลงมือทำจริงด้วยเครื่องมือทันสมัย และ 2) เป็นแหล่งรวมผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาทางด้านธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ ทั้งด้านการวางกลยุทธ์ธุรกิจ ไปจนถึงรายละเอียดในการออกแบบ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

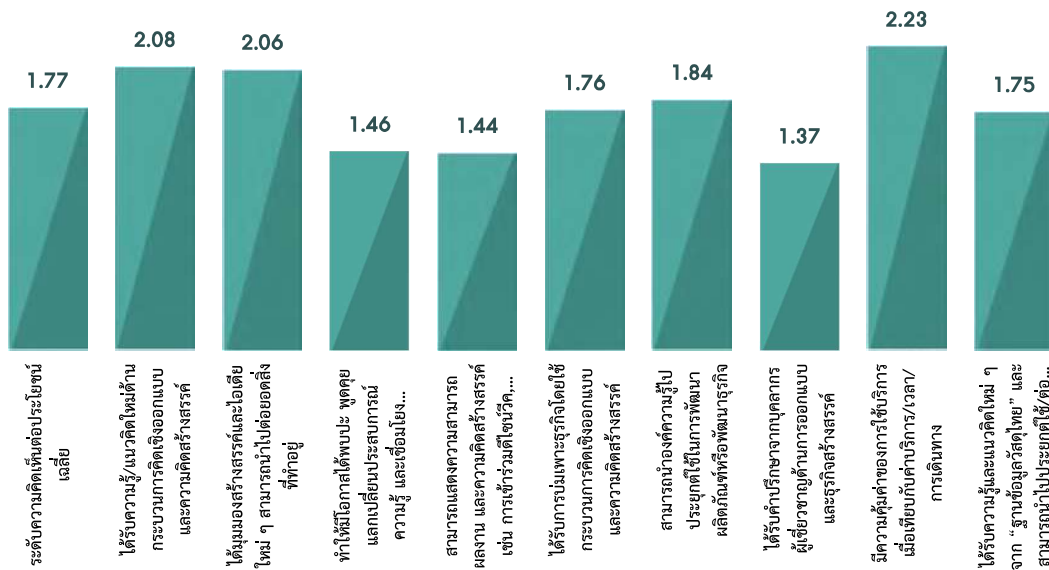


แผนภาพที่ 25 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ของ CEA

4. ผลการประเมินประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์

ผลการสำรวจประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่าได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 1.77 คะแนน พิจารณาในประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพครั้งนี้เป็นไปตามที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 1.68 – 2.35) ได้แก่ ได้รับความรู้/แนวคิดใหม่ด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.08) ได้มุมมองสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ ๆ สามารถนำไปต่อยอดสิ่งที่ทำอยู่ (ระดับคะแนน 2.06) มีความคุ้มค่าของการใช้บริการ เมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง (ระดับคะแนน 2.23) สามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือพัฒนาธุรกิจ (ระดับคะแนน 1.84) ได้รับการบ่มเพาะธุรกิจโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 1.76) ได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ จาก “ฐานข้อมูลวัสดุไทย” และสามารถนำไปประยุกต์ใช้/ต่อยอดได้ (ระดับคะแนน 1.75)

พิจารณาในประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพครั้งนี้ต่ำกว่าที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 1.00 – 1.67) ทำให้มีโอกาสได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ และเชื่อมโยงผู้ประกอบการ นักสร้างสรรค์ และเครือข่ายทางธุรกิจ (ระดับคะแนน 1.46) สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ เช่น การเข้าร่วมติชไนวีค, กิจกรรม Debut (ระดับคะแนน 1.44) และได้รับคำปรึกษาจากบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบและธุรกิจสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 1.37)



แผนภูมิที่ 27 ระดับคะแนนความเห็นต่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ
ที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์

5. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ CEA/TCDC

ความพึงพอใจต่อการการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการในประเด็นต่างๆ ของ CEA/TCDC

ระดับความพึงพอใจต่อการการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการในประเด็นต่างๆ ที่ CEA/TCDC ที่ดำเนินการพัฒนาการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 5 ประเด็น สามารถสรุปได้ ดังนี้

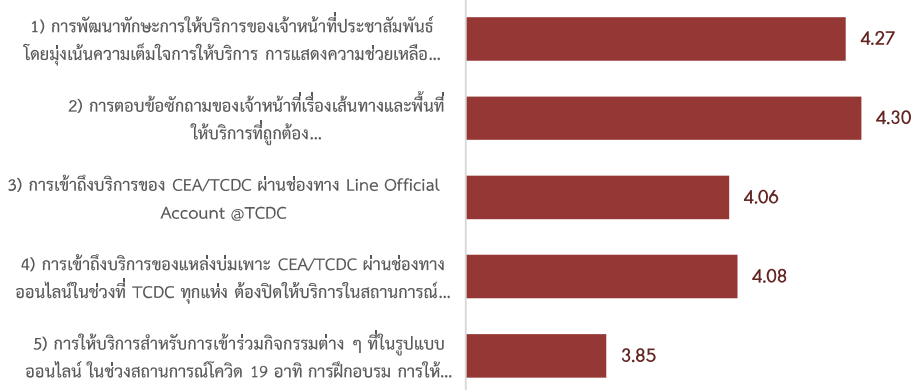
ประเด็นที่ 1 การพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยมุ่งเน้นความเต็มใจ การให้บริการ การแสดงความช่วยเหลือเชิงรุก มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับคะแนน 4.27 หรือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 2 การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เรื่องเส้นทางและพื้นที่ให้บริการที่ถูกต้อง สะดวกและเหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับคะแนน 4.30 หรือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ 3 การเข้าถึงบริการของ CEA/TCDC ผ่านช่องทาง Line Official Account @TCDC มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับคะแนน 4.06 หรือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ 4 การเข้าถึงบริการของแหล่งบ่มเพาะ CEA/TCDC ผ่านช่องทางออนไลน์ในช่วงที่ TCDC ทุกแห่ง ต้องปิดให้บริการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เช่น คอร์สอบรมออนไลน์ CEA Online Academy, บริการช่วยสืบค้นข้อมูลทรัพยากรฯ ผ่าน Line Official Account @TCDC มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับคะแนน 4.08 หรือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

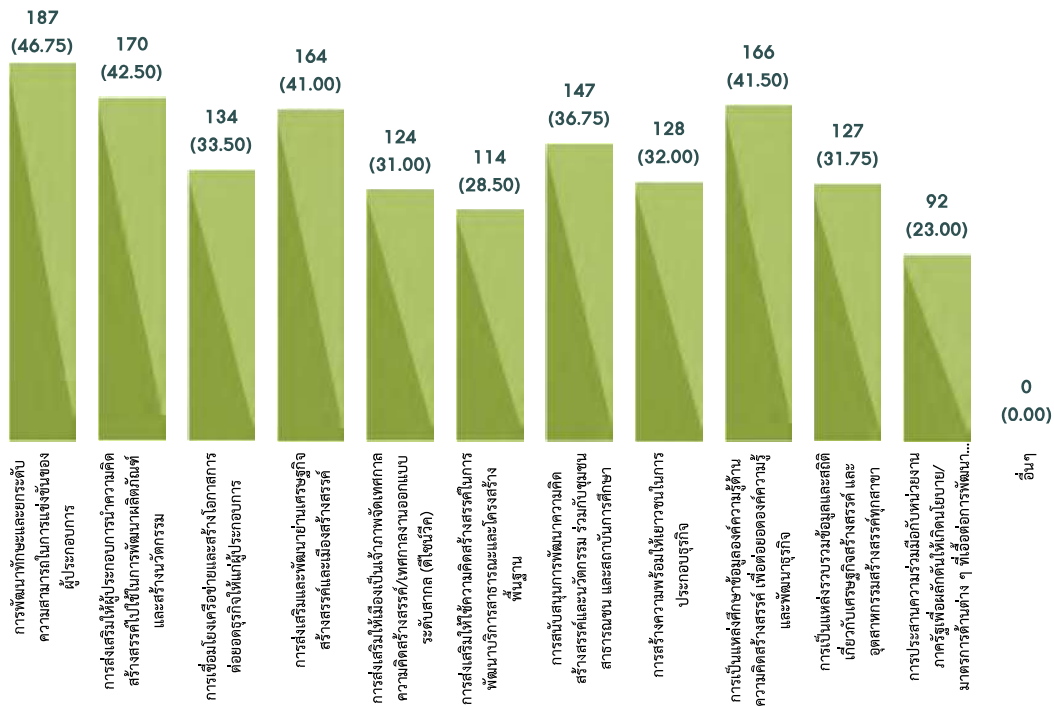
ประเด็นที่ 5 การให้บริการสำหรับการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ในรูปแบบออนไลน์ ในช่วงสถานการณ์
โควิด 19 อาทิ การฝึกอบรม การให้คำปรึกษาทางธุรกิจ และการเสวนา เป็นต้น มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับคะแนน 3.85 หรือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก



แผนภูมิที่ 28 ความพึงพอใจต่อการการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการในประเด็นต่างๆ ของ CEA/TCDC

ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ของผู้ใช้บริการ

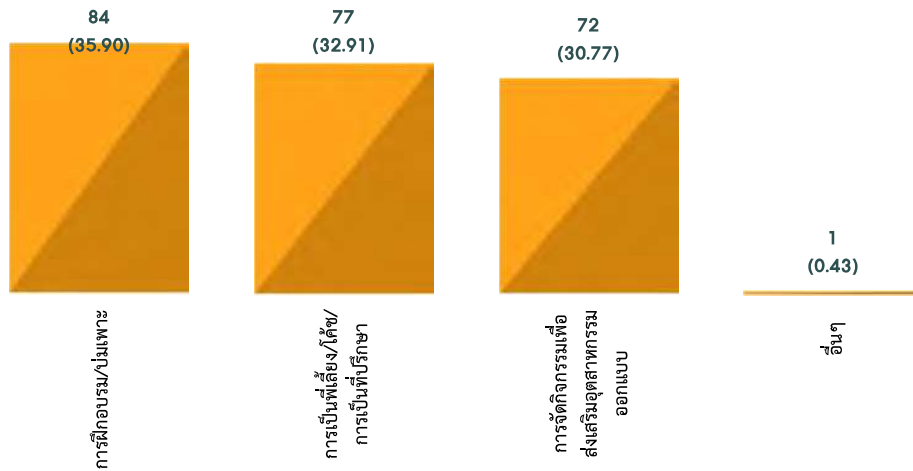
ผลการสำรวจด้านบทบาทหน้าที่ของ CEA ที่ผู้ใช้บริการคาดหวังอันดับสูงสุด ได้แก่ การพัฒนาทักษะ และยกระดับความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ (ร้อยละ 46.75) อันดับที่ 2 ได้แก่ การส่งเสริม ให้ผู้ประกอบการนำความคิดสร้างสรรค์ไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และสร้างนวัตกรรม (ร้อยละ 42.50) อันดับที่ 3 การเป็นแหล่งศึกษาข้อมูลองค์ความรู้ด้านความคิดสร้างสรรค์ เพื่อต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนา ธุรกิจ (ร้อยละ 41.50) อันดับที่ 4 การส่งเสริมและพัฒนาย่านเศรษฐกิจสร้างสรรค์และเมืองสร้างสรรค์ (ร้อยละ 41.00) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA น้อยที่สุด ได้แก่ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อผลักดันให้เกิดนโยบาย/มาตรการด้านต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการพัฒนา เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (ร้อยละ 23.00)



แผนภูมิที่ 29 ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ของผู้ใช้บริการ

1) ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรมออกแบบ (Empowering Design) ในรูปแบบต่างๆ ของผู้ใช้บริการ

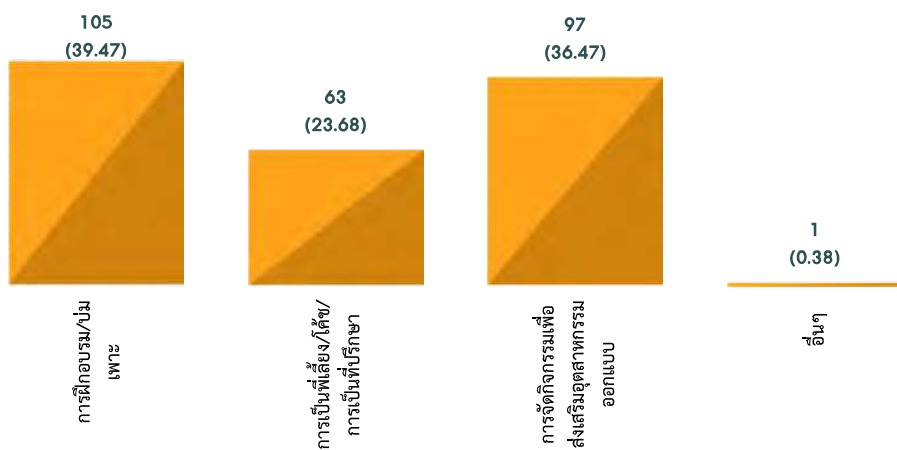
ผลการสำรวจด้านบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรมออกแบบ (Empowering Design) ในรูปแบบต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการคาดหวังอันดับสูงสุด ได้แก่ การฝึกอบรม/บ่มเพาะ (ร้อยละ 35.90) รองลงมา ได้แก่ การเป็นที่ปรึกษา/โค้ช/ การเป็นที่ปรึกษา (ร้อยละ 32.91) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรมออกแบบ (Empowering Design) ในรูปแบบต่าง ๆ น้อยที่สุด ได้แก่ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมออกแบบ (ร้อยละ 30.77)



แผนภูมิที่ 30 ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรมออกแบบ (Empowering Design) ในรูปแบบต่างๆ ของผู้ใช้บริการ

2) ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Inspire and Embed Creativity) ในรูปแบบต่างๆ ของผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจด้านบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Inspire and Embed Creativity) ในรูปแบบต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการคาดหวังอันดับสูงสุด ได้แก่ การฝึกอบรม/บ่มเพาะ (ร้อยละ 39.47) รองลงมา ได้แก่ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมออกแบบ (ร้อยละ 36.47) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Inspire and Embed Creativity) ในรูปแบบต่างๆ น้อยที่สุด ได้แก่ การเป็นที่เลี้ยง/โค้ช/การเป็นที่ปรึกษา (ร้อยละ 23.68)

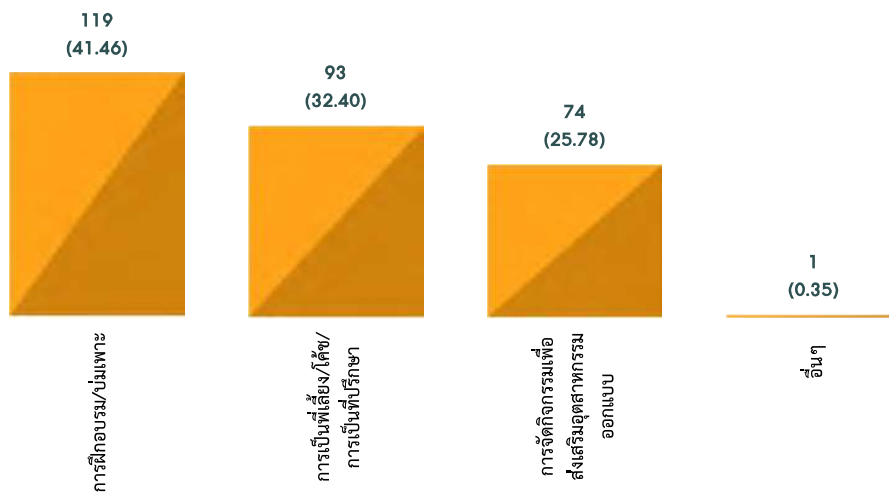


แผนภูมิที่ 31 ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์

(Inspire and Embed Creativity) ในรูปแบบต่างๆ ของผู้ใช้บริการ

3) ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการแก้ปัญหาแก่ธุรกิจ/เศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดผลทันที (Economic/Business Solution Provider) ในรูปแบบต่างๆ ของผู้ใช้บริการ

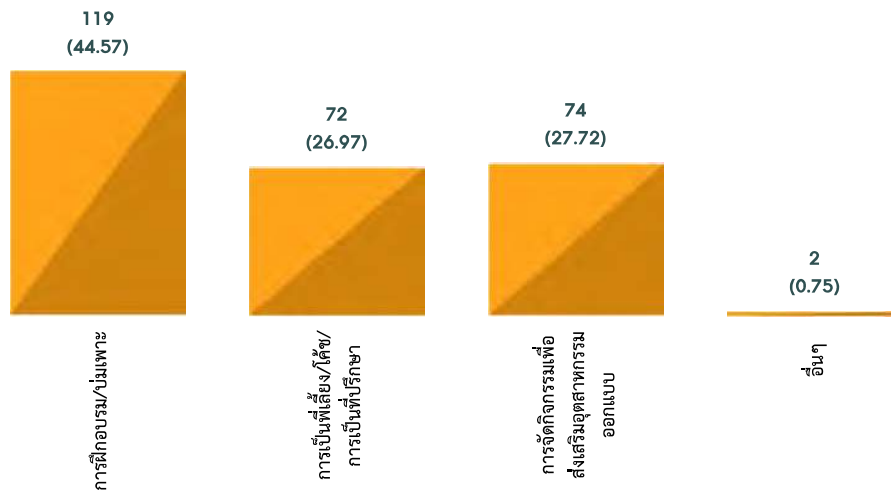
ผลการสำรวจด้านบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการแก้ปัญหาแก่ธุรกิจ/เศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดผลทันที (Economic/Business Solution Provider) ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการคาดหวังอันดับสูงสุด ได้แก่ การฝึกอบรม/บ่มเพาะ (ร้อยละ 39.47) รองลงมา ได้แก่ การเป็นที่เลี้ยง/โค้ช/การเป็นที่ปรึกษา (ร้อยละ 32.40) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการแก้ปัญหาแก่ธุรกิจ/เศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดผลทันที (Economic/Business Solution Provider) ในรูปแบบต่าง ๆ น้อยที่สุด ได้แก่ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมออกแบบ (ร้อยละ 25.78)



แผนภูมิที่ 32 ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการแก้ปัญหาแก่ธุรกิจ/เศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดผลทันที (Economic/Business Solution Provider) ในรูปแบบต่างๆ ของผู้ใช้บริการ

4) ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลและองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Data and Research) ในรูปแบบต่างๆ ของผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจด้านบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลและองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Data and Research) ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการคาดหวังอันดับสูงสุด ได้แก่ การฝึกอบรม/บ่มเพาะ (ร้อยละ 44.57) รองลงมา ได้แก่ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมออกแบบ (ร้อยละ 27.72) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลและองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Data and Research) ในรูปแบบต่าง ๆ น้อยที่สุด ได้แก่ การเป็นที่เลี้ยง/โค้ช/การเป็นที่ปรึกษา (ร้อยละ 26.97)



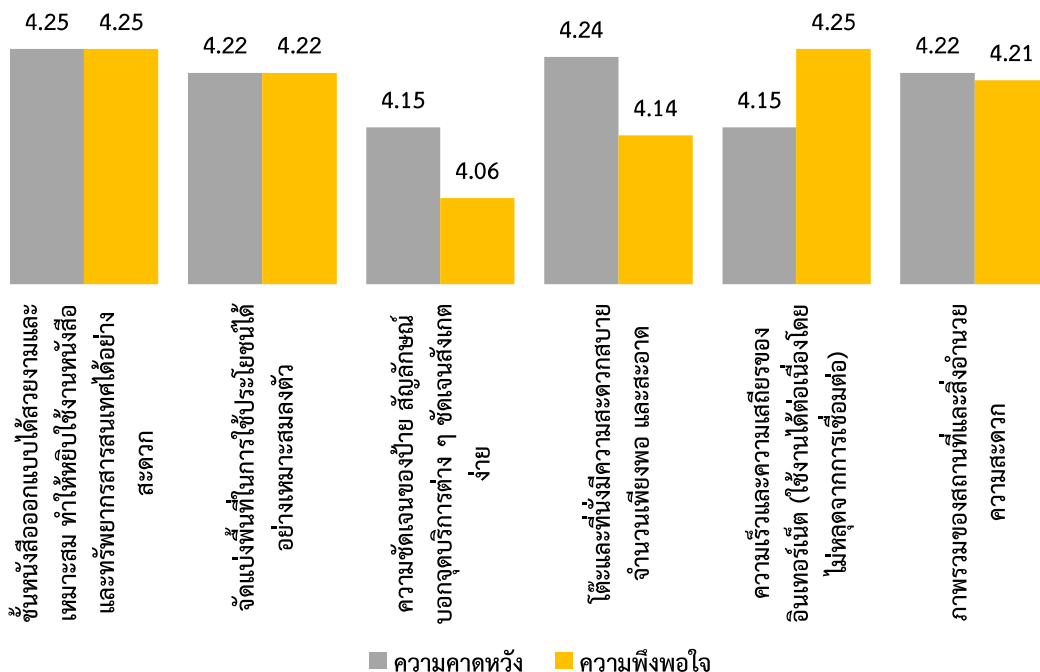
แผนภูมิที่ 33 ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ CEA ต่อการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลและองค์ความรู้
เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Data and Research) ในรูปแบบต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ

6. ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพ และดิจิทัลแพลตฟอร์ม: สมาชิก ผู้ใช้บริการ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ ที่มาใช้ บริการแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม ณ เครือข่ายสถาบันการศึกษา (miniTCDC) ในส่วนภูมิภาค

6.1) ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

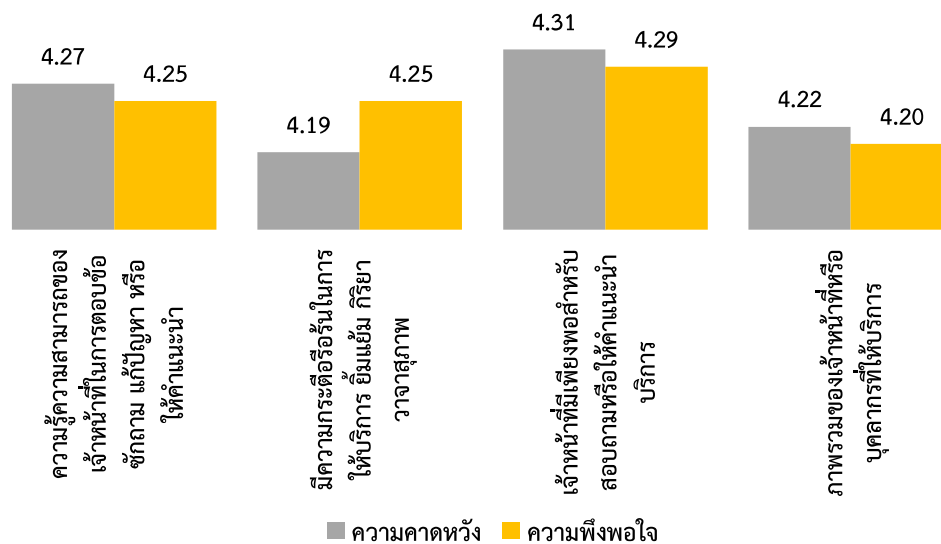
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เกือบทุกองค์ประกอบของการบริการ ในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.21 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (4.21 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ชั้นหนังสือออกแบบได้สวยงามและเหมาะสม ทำให้ หยิบใช้งานหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต (ใช้งานได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) (4.25 คะแนน) รองลงมา คือ จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ ได้อย่างเหมาะสมลงตัว (4.22 คะแนน) อันดับ 3 คือ โต๊ะและที่นั่งมีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และ สะอาด (4.14 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (4.06 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap พบว่ามีจำนวน 2 ประเด็นที่มีระดับ ความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ โต๊ะและที่นั่งมีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด (ผลต่าง=-0.10) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (ผลต่าง=-0.09)



แผนภูมิที่ 34 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

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

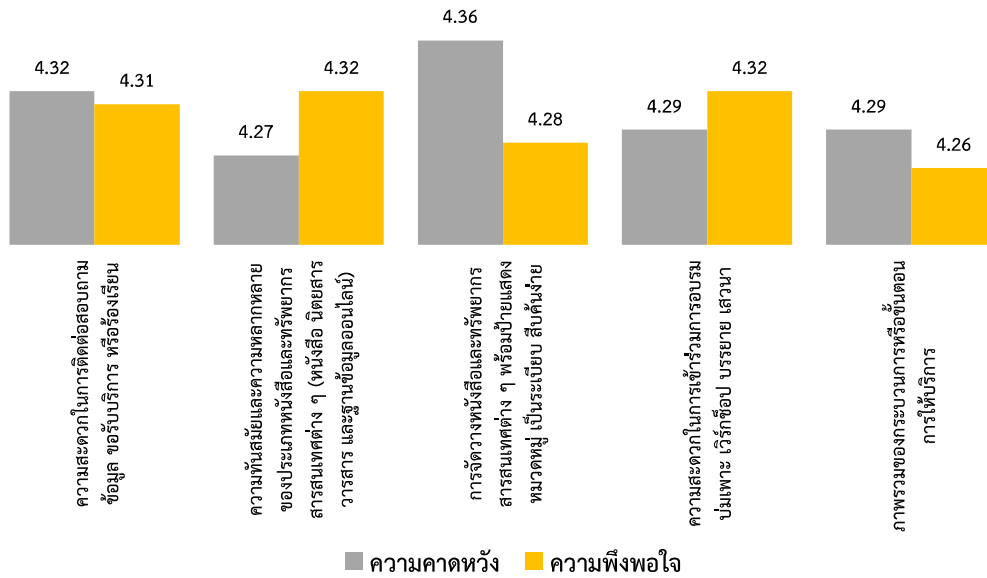


แผนภูมิที่ 35 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.30 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดถึงพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือความทันสมัยและความหลากหลายของประเภทหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ (หนังสือ นิตยสาร วารสาร และฐานข้อมูลออนไลน์) และความสะดวกในการเข้าร่วมการอบรมสัมมนา เวิร์กช็อป บรรยาย เสวนา (4.32 คะแนน) รองลงมา คือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียน (4.31 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ พร้อมป้ายแสดงหมวดหมู่เป็นระเบียบ สืบค้นง่าย (4.28 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 2 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ การจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ พร้อมป้าย

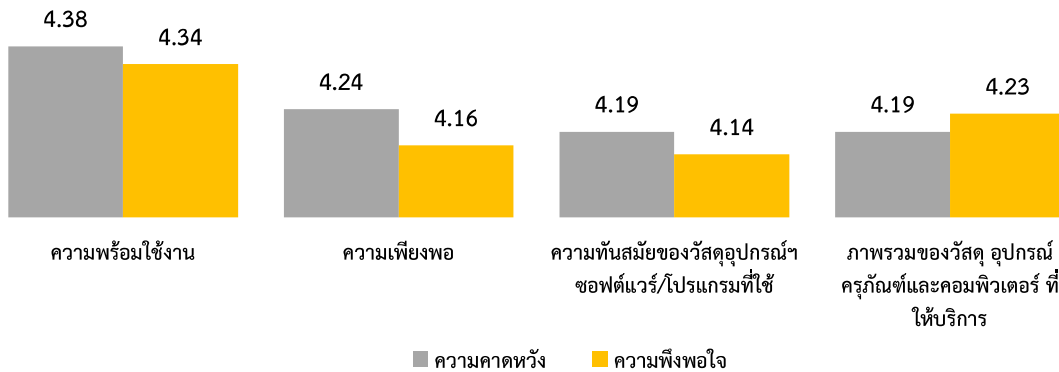
แสดงหมวดหมู่ เป็นระเบียบ สืบค้นง่าย (ผลต่าง=-0.08) ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ
หรือร้องเรียน (ผลต่าง=-0.01)



แผนภูมิที่ 36 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์พบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.22 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม 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)

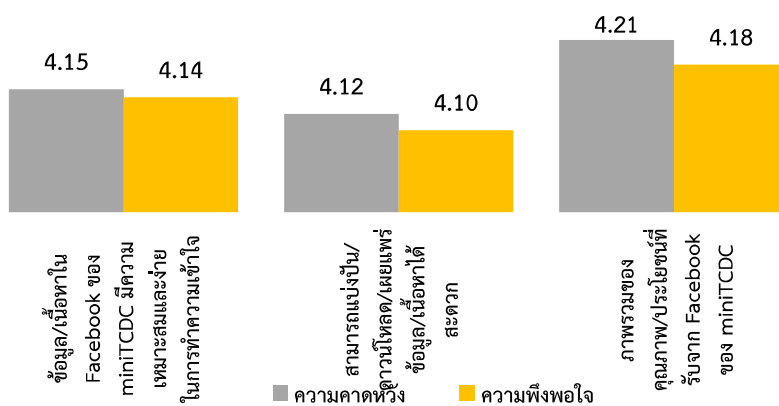


แผนภูมิที่ 37 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลออนไลน์

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

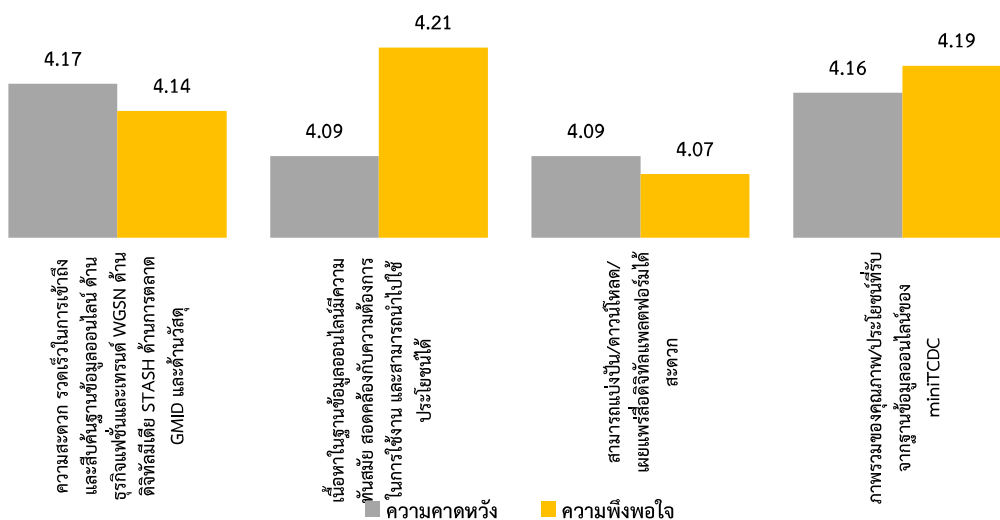
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ miniTCDC พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก miniTCDC (<https://www.facebook.com/miniTCDC>) 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 พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความหวังแสดงว่าแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์แบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม (miniTCDC) ยังไม่สามารถส่งมอบบริการด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ miniTCDC (<https://www.facebook.com/miniTCDC>) ได้ตาม [ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ](#)



แผนภูมิที่ 38 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจาก Facebook ของ miniTCDC
(<https://www.facebook.com/miniTCDC>)

(2) ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านฐานข้อมูลออนไลน์ที่ miniTCDC ให้บริการ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านฐานข้อมูลออนไลน์ที่ miniTCDC ให้บริการ พบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.15 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อภาพรวมของคุณภาพ/ประโยชน์ที่รับจากการให้บริการข้อมูลออนไลน์ของ miniTCDC ในระดับมาก (4.19 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ เนื้อหาในฐานข้อมูลออนไลน์มีความทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.21 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงและสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ด้านธุรกิจ แฟชั่นและเทรนด์ WGSN ด้านดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านวัสดุ (4.14 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ สามารถแบ่งปัน/ดาวน์โหลด/เผยแพร่สื่อดิจิทัลแพลตฟอร์มได้สะดวก (4.07 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap พบว่ามีจำนวน 2 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงและสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านธุรกิจ แฟชั่นและเทรนด์ WGSN ด้านดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านวัสดุ (ผลต่าง=-0.03) และสามารถแบ่งปัน/ดาวน์โหลด/เผยแพร่สื่อดิจิทัลแพลตฟอร์มได้สะดวก (ผลต่าง=-0.02)

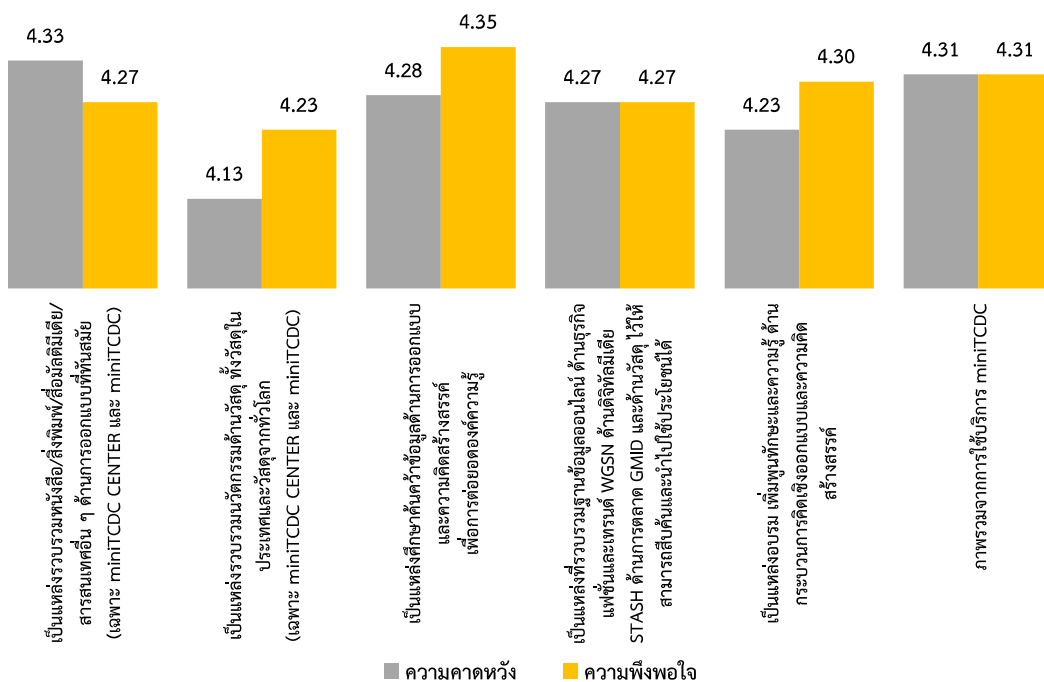


แผนภูมิที่ 39 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านฐานข้อมูลออนไลน์ที่ miniTCDC ให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ miniTCDC

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ miniTCDC พบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยได้รับคะแนนเฉลี่ยคือ 4.22 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.10 โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ miniTCDC ในระดับมาก (4.31 คะแนน) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า ข้อมูลด้านการออกแบบและความคิดสร้างสรรค์เพื่อการต่อยอดองค์ความรู้ (4.35 คะแนน) รองลงมา คือ เป็นแหล่งอบรม เพิ่มพูนทักษะและความรู้ 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)



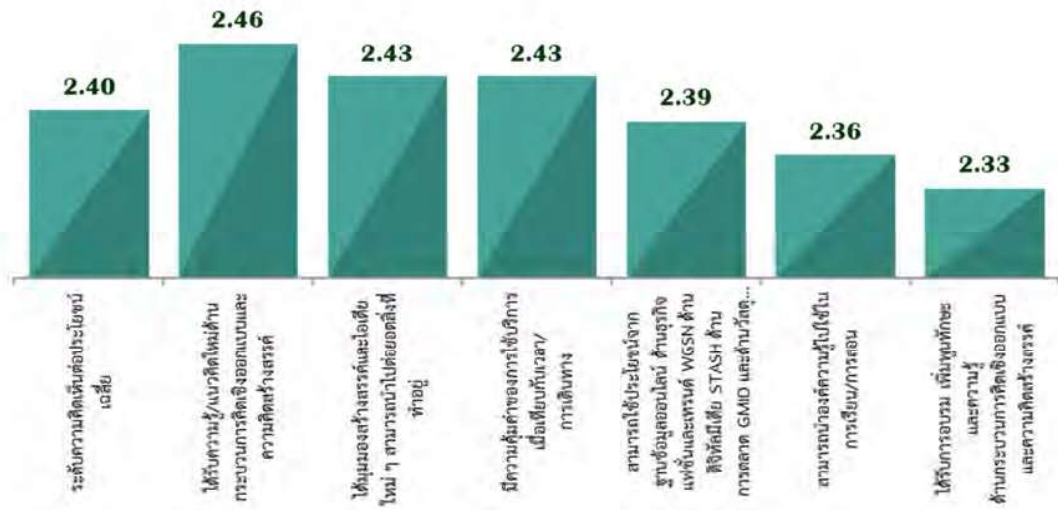
แผนภูมิที่ 40 ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ miniTCDC

6.2) ผลการประเมินประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งปมเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ (miniTCDC)

ผลการสำรวจประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในประเด็นย่อยต่าง ๆ 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

ด้านธุรกิจแฟชั่นและเทรนด์ WGSN ด้านดิจิทัลมีเดีย STASH ด้านการตลาด GMID และด้านวัสดุ ในการสนับสนุน
การเรียนการสอน (ระดับคะแนน 2.39) สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการเรียน/การสอน (ระดับคะแนน 2.36)

พิจารณาในประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา
ศักยภาพครั้งนี้เป็นไปตามที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 1.68 – 2.35) ได้แก่ ได้รับการอบรม เพิ่มพูนทักษะและความรู้
ด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.33)



แผนภูมิที่ 41 ระดับคะแนนความเห็นต่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ
ที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ miniTCDC

6.3) สรุปผลการประเมินการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม

ผลการประเมินการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะ
ธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 27 ตารางสรุปผลการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะ
ธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม

ประเด็นการประเมิน	สรุปผลการประเมินการประเมินประโยชน์และความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเชิงกายภาพ	4.34	86.70
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเชิงดิจิทัลแพลตฟอร์ม	4.22	86.10
คะแนนรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.28	86.40