

รายงานฉบับสมบูรณ์

(FINAL REPORT)

การสำรวจและการประเมินความพึงพอใจ
ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี 2561

เสนอต่อ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



สารบัญ

	หน้าที่
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1
บทที่ 1 บทนำ	3
1.1 ความเป็นมาของโครงการ	3
1.2 วัตถุประสงค์การสำรวจ	4
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	4
1.3.1 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายและจำนวนประชากร	5
1.3.2 ขอบเขตด้านงาน/โครงการที่จะสำรวจ.....	5
1.3.3 ขอบเขตด้านประเด็นการสำรวจ.....	13
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	14
1.5 กรอบแนวความคิดการสำรวจ	15
1.6 แนวทางการดำเนินงานสำรวจ.....	19
บทที่ 2 การดำเนินการตามหลักสถิติ	20
2.1 กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง	20
2.2 การสุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บข้อมูล	23
2.3 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	26
2.4 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	31
2.5 สถิติที่ใช้ในการประมวลผล	40
2.5.1 การประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ.....	40
2.5.2 การประมวลผลข้อมูลเชิงคุณภาพ	46
2.6 แผนการดำเนินงานและระยะเวลาดำเนินงาน	46
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	48
3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ จาก สสว. และเห็นว่า การเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับ การดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น ประจำปี 2561	48
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.	49
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ	54
ส่วนที่ 3 ผลจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น หรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น.....	79

สารบัญ (ต่อ)

หน้าที่

บทที่ 3 ผลการสำรวจ (ต่อ)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการดำเนินงานของ สสว.....	93
ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	97
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม	99
3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2561	111
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	112
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงาน และการสื่อสารข้อมูลของ สสว. ..	114
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการดำเนินงานของ สสว.....	133
ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	136
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม	137
บทที่ 4 ข้อเสนอแนะ	144
4.1 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจในภาพรวม	144
4.2 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินการสำรวจ	145
ภาคผนวก	147
ภาคผนวก ก : แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น ภายใต้งบประมาณ ประจำปี 2561	148
ภาคผนวก ข : แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ภายใต้งบประมาณประจำปี 2561	159
ภาคผนวก ค : นิยามศัพท์	168

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มีบทบาทหน้าที่หลักในการส่งเสริมช่วยเหลือผู้ประกอบการ SME และให้การสนับสนุนหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานส่งเสริม SME และการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานฯ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ SME และหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรเอกชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. โดยตรง

สสว. ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. อย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินผลความพึงพอใจและร้อยละของการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. แล้วมีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น โดยในปี 2561 สสว. ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ประจำปี 2561 มีการเก็บข้อมูลจำนวน 1,606 ตัวอย่าง จาก 12 งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ประกอบการ SME มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.77 ซึ่งเพิ่มจากผลการสำรวจฯ ประจำปี 2560 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.17 และเมื่อคำนวณตามสูตรตัวชี้วัดของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยนำจำนวนผู้ประกอบการ SME ที่มีระดับความพึงพอใจมาก (4) และมากที่สุด (5) มาหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า มีความพึงพอใจ ร้อยละ 88.76 นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่า สสว. มีการดำเนินงานที่โดดเด่นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน การให้คำปรึกษาด้าน Management ด้าน Marketing และด้าน IT

การสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น มีการเก็บข้อมูลจำนวน 604 ตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการในปี 2560 จำนวน 7 งาน/โครงการ และปี 2561 จำนวน 3 งาน/โครงการ โดยใช้สูตรคำนวณตามตัวชี้วัดของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พบว่า มีผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 74.50

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2561 มีการเก็บข้อมูลจำนวน 264 ตัวอย่าง จาก 10 งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ พบว่า หน่วยงานฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.63 และเมื่อคำนวณตามสูตรตัวชี้วัดของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยนำจำนวนหน่วยงานฯ ที่มีระดับความพึงพอใจมาก (4)

และมากที่สุด (5) มาหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า มีความพึงพอใจร้อยละ 84.77 นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่า สสว. มีการดำเนินงานที่โดดเด่นในด้านจิตใจการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ และด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน

จากผลการสำรวจข้างต้น รวมไปถึงการวิเคราะห์ในเชิงลึกด้วยสถิติขั้นสูง คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. ผลการสำรวจ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยอื่นของกลุ่มผู้ประกอบการ SME กับหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ได้แก่ ด้านข้อมูลเอกสารและด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME ดังนั้น สสว. ควรพัฒนาการให้บริการด้านดังกล่าว โดยใช้แนวคิด “ทันใจ ทันความต้องการ ทันต่อเหตุการณ์”

2. ควรผลักดันการใช้สื่อออนไลน์ให้มากขึ้น โดยสื่อออนไลน์ที่สำคัญสำหรับการสื่อสารภายในกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม คือ LINE ในขณะที่สื่อออนไลน์ที่สำคัญสำหรับการสื่อสารกับภายนอก คือ Facebook เนื่องจากการใช้สื่อออนไลน์จะทำให้ สสว. สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ประกอบการ SME ได้มากขึ้น นอกจากนี้ สื่อออนไลน์ยังช่วยลดต้นทุนในการจัดกิจกรรม เช่น การเข้าฟังสัมมนาออนไลน์ หรือการลงทะเบียนเพื่อขอรับรายละเอียดข้อมูลการสัมมนาในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3. ควรสื่อสารเพื่อปรับทัศนคติมุมมองของผู้ประกอบการ SME ให้เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยอาจสอดแทรกชุดความคิดที่เกี่ยวข้องในทุกกิจกรรม/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการหรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานจัดขึ้น เช่น ความสำคัญของการสร้างคุณค่าทางธุรกิจ การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการ และองค์กร เป็นต้น

4. ความถี่และความต่อเนื่องของการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการจะช่วยให้ผู้ประกอบการ SME เกิดการยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น ดังนั้น สสว. อาจนำเสนอเป็นชุดกิจกรรม/โครงการที่ผู้ประกอบการ SME ควรเข้าร่วม เช่น ชุดกิจกรรมสำหรับผู้เริ่มต้นธุรกิจ ประกอบด้วยกิจกรรมสร้างความรู้พื้นฐานสำหรับการทำธุรกิจ กิจกรรมการสร้างแผนธุรกิจที่ยั่งยืน และกิจกรรมการพัฒนาคุณค่าภายในประเทศ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ประกอบการ SME เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น

5. ควรเพิ่มกิจกรรมการเรียนรู้ในเชิงลึกผ่านการลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการ SME สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดกิจกรรมในรูปแบบนี้จำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญหรือวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานจริงมากกว่าการบรรยายโดยนักวิชาการ เพราะจะสามารถบอกเล่าเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นกับตนเอง พร้อมกับนำเสนอมุมมองแนวคิดที่ทำได้จริง ส่งผลให้กิจกรรมดูน่าสนใจและเกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกันได้มากขึ้นอีกด้วย

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาของโครงการ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 แก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 99/2557 ลงวันที่ 21 กรกฎาคม 2557 ให้เป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้การบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้สามารถพัฒนากิจการให้เกิดความเข้มแข็ง มีประสิทธิภาพ และเป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นศูนย์กลางประสานระบบการทำงานของส่วนราชการ องค์กรของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ที่มีหน้าที่ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน

กลไกในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ประกอบด้วยคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นคณะกรรมการระดับนโยบาย มีคณะกรรมการบริหารสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำหน้าที่วางนโยบายบริหารงานควบคุมและกำกับกิจการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และมีกองทุนส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สสว. มีบทบาทหน้าที่หลักในการส่งเสริมช่วยเหลือผู้ประกอบการ SME และให้การสนับสนุนหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานส่งเสริม SME และการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานฯ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ SME และหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรเอกชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. โดยตรง ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการของ สสว. ในแต่ละด้าน และจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของ สสว. ต่อไป ด้วยเหตุนี้ สสว. จึงต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อทราบถึงความต้องการ ความคาดหวังที่แตกต่างและหลากหลาย อันจะนำมาสู่การกำหนดกลยุทธ์การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ และการเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และด้วยเหตุผลอีกประการหนึ่ง คือ สสว. ดำเนินงานและบริหารงบประมาณในรูปแบบกองทุนส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นทุนหมุนเวียนประเภทหนึ่ง จึงต้องเข้าสู่ระบบการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงร่วมกับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยในปี 2561 สสว. จะถูกประเมินผลในมิติด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตัวชี้วัดสำคัญ 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

- 1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว.
- 2) ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
- 3) ร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น จากตัวชี้วัดที่กล่าวข้างต้น ฝ่ายติดตามและประเมินผล ประสงค์จะจัดจ้างหน่วยงานภายนอก เพื่อดำเนินการใน 2 กิจกรรม โดยกิจกรรมที่ 1 ได้แก่ การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี 2561 เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME และวัดความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME และกิจกรรมที่ 2 ได้แก่ การสำรวจและการประเมิน SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น ซึ่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสถาบันการศึกษาที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อดำเนินการกิจกรรมข้างต้น

1.2 วัตถุประสงค์การสำรวจ

- 1) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ สสว. ในปี 2561 ภายใต้งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการติดต่อประสานงานกับ สสว.
- 2) เพื่อให้ สสว. มีข้อมูลสำหรับประกอบการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงในด้านการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- 3) เพื่อให้ทราบว่าการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. แล้ว มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

สำหรับขอบเขตการดำเนินงานนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกลุ่มเป้าหมายและประชากร ด้านงาน/โครงการที่จะสำรวจ และด้านประเด็นการสำรวจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายและจำนวนประชากร

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ซึ่งคณะที่ปรึกษาจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ผู้ประกอบการ SME หมายถึง SME ที่เป็นสมาชิกของ สสว. ทั้งที่เป็นบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ทำธุรกิจและที่ทำธุรกิจอยู่แล้ว (ภาคการผลิต, ภาคการค้า, การบริการ, ภาคการเกษตร) รวมถึงที่จดทะเบียนพาณิชย์และนิติบุคคล โดยจะดำเนินการสำรวจจากผู้ที่ใช้บริการ/อบรม/เข้าร่วมงาน/โครงการต่าง ๆ ของ สสว. ในปี 2561 จำนวนประชากรเท่ากับ 69,362 ราย
- 2) ผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. และต้องเป็น SME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. ในทุกช่องทางตั้งแต่ต้นปี 2560 - 2561 ซึ่งมีจำนวนประชากรไม่น้อยกว่า 50,000 ราย (จากโครงการปี 2560 และปี 2561 ที่ สสว. บริหารโครงการ)
- 3) หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานกับ สสว. ในปี 2561 จำนวนประชากรโดยประมาณเท่ากับ 800 ราย

1.3.2 ขอบเขตด้านงาน/โครงการที่จะสำรวจ

จากวัตถุประสงค์การสำรวจที่กำหนด ทำให้ขอบเขตการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คือ งาน/โครงการที่จะดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. และส่วนที่ 2 คือ งาน/โครงการที่จะดำเนินการสำรวจและประเมิน SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตการดำเนินงานส่วนที่ 1 คือ งาน/โครงการที่จะดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี 2561 ประกอบด้วย 22 งาน/โครงการ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มงาน/โครงการ ดังนี้

- 1) กลุ่ม Early Stage/Startup ประกอบด้วย 1 งาน/โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

- 2) กลุ่ม Regular ประกอบด้วย 9 งาน/โครงการ ได้แก่
 - 2.1) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)
 - 2.2) โครงการพัฒนาสู่สุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0
 - 2.3) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชน ตามแนวพระราชดำริ
 - 2.4) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards
 - 2.5) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล (ด้าน Shelf life/ Design/Packaging)
 - 2.6) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
 - 2.7) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME
 - 2.8) งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
 - 2.9) งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SMEWG)
- 3) กลุ่ม Strong ประกอบด้วย 1 งาน/โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME
- 4) กลุ่ม Turn Around/Ecosystem ประกอบด้วย 11 งาน/โครงการ ได้แก่
 - 4.1) งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center
 - 4.2) งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
 - 4.3) งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
 - 4.4) งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
 - 4.5) โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
 - 4.6) โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจการเกษตร : กรณีศึกษาการพัฒนาธุรกิจเกษตรเพื่อรองรับเกษตรกรรม 4.0 (Farming 4.0)
 - 4.7) งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทยประจำปี
 - 4.8) งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี
 - 4.9) งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4.10) งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME

4.11) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

เนื่องจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประกอบด้วยกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ประกอบการ SME กับกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ดังนั้น ขอบเขตการดำเนินงานทั้ง 22 งาน/โครงการข้างต้น จึงต้องแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย โดยการสำรวจฯ ประจำปี 2561 กลุ่มผู้ประกอบการ SME จะประกอบด้วย 12 งาน/โครงการ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่ม Early Stage/Startup ประกอบด้วย 1 งาน/โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)
 - 2.1) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)
 - 2.2) โครงการพัฒนาสู่สุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0
 - 2.3) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชน ตามแนวพระราชดำริ
 - 2.4) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards
 - 2.5) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล (ด้าน Shelf life/ Design/Packaging)
 - 2.6) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
 - 2.7) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME
 - 2.8) งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
 - 2.9) งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SMEWG)
- 3) กลุ่ม Strong ประกอบด้วย 1 งาน/โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME
- 4) กลุ่ม Turn Around/Ecosystem ประกอบด้วย 1 งาน/โครงการ ได้แก่ งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center

ในขณะที่การสำรวจฯ ประจำปี 2561 กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME จะดำเนินการสำรวจจาก 10 งาน/โครงการในกลุ่ม Turn Around/Ecosystem ได้แก่

- 1) งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 2) งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 3) งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
รายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
- 4) โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม
- 5) โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจการเกษตร : กรณีศึกษาการพัฒนา
ธุรกิจเกษตรเพื่อรองรับเกษตรกรรม 4.0 (Farming 4.0)
- 6) งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทยประจำปี
- 7) งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี
- 8) งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม
- 9) งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
- 10) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

ทั้งนี้ เพื่อให้ สสว. สามารถนำผลการสำรวจฯ ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุง
การดำเนินงาน/โครงการกลุ่มต่าง ๆ คณะที่ปรึกษาจะแบ่งกลุ่มงาน/โครงการ โดยใช้เกณฑ์ 2 แบบ ดังนี้

1. การแบ่งกลุ่มเพื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจฯ ประจำปี 2560 กับปี 2561

เนื่องจาก สสว. ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว.
มาอย่างต่อเนื่องทุกปี คณะที่ปรึกษาจึงมีแนวคิดที่จะนำผลการสำรวจฯ ประจำปี 2560 ซึ่งดำเนินการ
โดยที่ปรึกษาจากสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
(สำนักงาน ก.พ.ร.) มาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงและเปรียบเทียบกับผลการสำรวจฯ ประจำปี 2561
ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจฯ ประจำปี 2560 กับปี 2561 มาเปรียบเทียบกันได้ คณะที่ปรึกษา
จึงได้จัดกลุ่มงาน/โครงการที่จะดำเนินการสำรวจฯ ประจำปี 2561 ให้สอดคล้องกับแนวทางการแบ่งกลุ่มงาน/
โครงการของการสำรวจฯ ประจำปี 2560 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ขอบเขตงาน/โครงการของการสำรวจฯ กลุ่มผู้ประกอบการ SME ในปี 2560 กับปี 2561

ชื่อกลุ่มโครงการ	งาน/โครงการของ สสว.	
	ปี 2560	ปี 2561
กลุ่มงาน/โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME	3	3
งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center	√	√
งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	√	√
งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SMEWG)	√	√
กลุ่มงาน/โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME	8	7
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)	√	√
โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)	√	√
โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME	√	√
โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล (ด้าน Shelf life/Design/Packaging)	√	√
โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0	√	√
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ	√	-
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ	√	√
โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards	√	√
กลุ่มงาน/โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME	1	1
โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME	√	√
กลุ่มงาน/โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	1	1
โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	√	√
กลุ่มงาน/โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	1	-
โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	√	-
รวมจำนวนทั้งสิ้น	14	12

ผลจากการแบ่งกลุ่มงาน/โครงการ ที่ดำเนินการสำรวจประจำปี 2561 ตามแนวทางการแบ่งกลุ่มงาน/โครงการของการสำรวจฯ ประจำปี 2560 พบว่า สามารถแบ่งได้เพียง 4 กลุ่มงาน/โครงการ ประกอบด้วย โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ เป็นโครงการที่อยู่ในขอบเขตการดำเนินงาน แต่เนื่องจากในปี 2561 ได้ยกเลิกโครงการระหว่างปี จึงไม่เกิดการสำรวจข้อมูลภายใต้โครงการนี้ ดังนั้น การเปรียบเทียบผลการสำรวจฯ ประจำปี 2560 กับปี 2561 จะแสดงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกลุ่มงาน/โครงการต่าง ๆ แต่ละกลุ่มโดยภาพรวม ซึ่งจะช่วยให้ สสว. ทราบว่าโดยภาพรวมแล้ว งาน/โครงการกลุ่มใดที่ควรมุ่งเน้นปรับปรุงให้ดีขึ้น

สำหรับงาน/โครงการที่สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจฯ ประจำปี 2560 กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME มีจำนวน 10 งาน/โครงการ ในขณะที่งาน/โครงการที่จะดำเนินการสำรวจฯ ประจำปี 2561 กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME มีจำนวน 10 งาน/โครงการเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถจัดกลุ่มงาน/โครงการที่จะดำเนินการสำรวจฯ ประจำปี 2561 ให้สอดคล้องกับแนวทางการแบ่งกลุ่มงาน/โครงการของการสำรวจฯ ประจำปี 2560 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ขอบเขตงาน/โครงการของการสำรวจฯ กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ในปี 2560 กับปี 2561

ชื่อกลุ่มโครงการ	งาน/โครงการของ สสว.	
	ปี 2560	ปี 2561
งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ	√	√
งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	√	√
งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น	√	√
โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	-	√
โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจการเกษตร	-	√
โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจเพื่อสังคม (Social Business) กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตร	√	-
โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME ในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม กรณีศึกษาเทคโนโลยีชาวบ้าน	√	-
งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทยประจำปี	√	√
งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี	√	√
งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม	√	√
งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME	√	√
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ	√	√
รวมจำนวนทั้งสิ้น	10	10

เมื่อพิจารณางาน/โครงการที่จะดำเนินงานสำรวจฯ กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ประจำปี 2560 กับปี 2561 ข้างต้น พบว่า มีความแตกต่างกันเล็กน้อย ประกอบกับจำนวนงาน/โครงการและลักษณะกลุ่มเป้าหมายของงาน/โครงการมีความใกล้เคียงกัน จึงไม่มีผลกระทบต่อเปรียบเทียบผลการสำรวจฯ ซึ่งจะแสดงเพียงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจโดยภาพรวมเท่านั้น

2. การแบ่งตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย

การแบ่งตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมายนี้ มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ สสว. โดยแบ่งงาน/โครงการผู้ที่ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการในปี 2561 ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ขอบเขตงาน/โครงการที่แบ่งตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตามสถานะธุรกิจ และประเภทกลุ่มเป้าหมาย	งาน/โครงการ ของ สสว.	ความหมาย
Early Stage/Startup	งาน/โครงการที่ 1	งาน/โครงการสำหรับผู้สนใจเริ่มธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจมาไม่เกิน 3 ปี
Regular	งาน/โครงการที่ 2-8 และ 11-12	1) งาน/โครงการที่เหมาะสมกับผู้ที่ดำเนินธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี 2) ผู้ที่อยู่ในช่วงพัฒนาธุรกิจ 3) ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือในระดับพื้นฐาน
Strong	งาน/โครงการที่ 9	1) งาน/โครงการที่เหมาะสมกับผู้ที่ดำเนินธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี 2) รายได้เติบโตเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20% ต่อปี ใน 3 ปีที่ผ่านมา
Turn Around/Ecosystem	งาน/โครงการที่ 10 และ 13-22	งาน/โครงการที่ สสว. ทำร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME

หมายเหตุ : กลุ่มตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย มีรายละเอียดดังนี้

งาน/โครงการสำหรับกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ประกอบการ SME

- 1) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)
- 2) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)
- 3) โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0
- 4) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
- 5) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards
- 6) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล (ด้าน Shelf life/Design/Packaging)
- 7) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
- 8) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME
- 9) โครงการพัฒนาช่องทางตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME
- 10) งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center
- 11) งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 12) งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียน ด้าน SME (ASEAN SMEWG)

งาน/โครงการสำหรับกลุ่มเป้าหมายเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME

- 13) งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 14) งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 15) งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
- 16) โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 17) โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจเกษตร : กรณีศึกษาการพัฒนาธุรกิจเกษตรเพื่อรองรับเกษตรกรรม 4.0 (Farming 4.0)
- 18) งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทยประจำปี
- 19) งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี
- 20) งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 21) งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
- 22) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

คณะที่ปรึกษาจะทำการแบ่งกลุ่มของงาน/โครงการในแบบที่ 2 ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มงาน/โครงการ ซึ่งจะช่วยให้ สสว. ทราบว่าหากบริหารโครงการตามกลุ่มยุทธศาสตร์โดยใช้เกณฑ์สถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมายแล้ว ควรมุ่งเน้นปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/โครงการในกลุ่มใด

ขอบเขตการดำเนินงานส่วนที่ 2 คือ งาน/โครงการที่จะดำเนินการสำรวจและประเมิน SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น โดยดำเนินการเก็บข้อมูลผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการในปี 2560 และปี 2561 ตามข้อกำหนดของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ดังนี้

- 1) งาน/โครงการที่จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการในปี 2560 ประกอบด้วย 7 งาน/โครงการ ดังนี้
 - 1.1.) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)
 - 1.2.) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
 - 1.3.) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล
 - 1.4.) โครงการพัฒนาสู่สุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)
 - 1.5.) งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center
 - 1.6.) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards
 - 1.7.) โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME
- 2) งาน/โครงการโครงการที่จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการในปี 2561 ประกอบด้วย 4 งาน/โครงการ ดังนี้
 - 2.1.) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)
 - 2.2.) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ
 - 2.3.) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
 - 2.4.) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME

หมายเหตุ : โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ ได้ยกเลิกโครงการระหว่างปี จึงไม่เกิดการสำรวจข้อมูลภายใต้โครงการนี้

1.3.3 ขอบเขตด้านประเด็นการสำรวจ

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจ สสว. ได้กำหนดให้มีข้อคำถามครอบคลุมทุกด้านเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการได้รับบริการจาก สสว. ได้แก่ ด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน ด้านข้อมูล/เอกสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว.

นอกจากการเก็บข้อมูลในประเด็นข้างต้นแล้ว คณะที่ปรึกษาได้เพิ่มประเด็นการสำรวจ จำนวน 4 ประเด็นเพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานของ สสว. มากขึ้น ได้แก่ ด้านบริการให้คำปรึกษาด้านการให้บริการข้อมูลของ สสว. ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว. และความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสว.

ในขณะที่การสำรวจและประเมิน SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่ากรรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น ได้กำหนดให้มีข้อคำถามที่ครอบคลุมพัฒนาการทางธุรกิจ จำนวน 11 ด้าน ได้แก่ กำไรเพิ่มขึ้น ลดต้นทุน ยอดขายเพิ่มขึ้น จำนวนลูกค้ามากขึ้น คู่ค้าเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น มีเครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจมีสภาพคล่องมากขึ้น และการส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการ และองค์กร

นอกจากประเด็นการสำรวจข้างต้นแล้ว ในการสำรวจจะมีคำถามปลายเปิดเพื่อรับทราบสภาพปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของ สสว. ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ สสว. ในปี 2561 ภายใต้งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการติดต่อประสานงานกับ สสว. ทั้งในส่วนของภาพรวม และแยกรายกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ SME กับกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ ด้านวิทยากร/ ผู้บรรยาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน ด้านข้อมูล/เอกสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว.

2) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อช่องทางการสื่อสารของ สสว. ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ สื่อสารมวลชน/การลงพื้นที่ และเอกสาร/รายงานสรุปสถานการณ์

3) ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว.

4) ทำให้ทราบความคาดหวังของผู้ประกอบการ SME ในการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. รวมไปถึงร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. แล้วมีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจมีพัฒนาการที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ เช่น กำไรเพิ่มขึ้น ลดต้นทุน ยอดขายเพิ่มขึ้น จำนวนลูกค้ามากขึ้น คู่ค้าเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น มีเครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น ข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจมีสภาพคล่องมากขึ้น การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการ และองค์กร เป็นต้น

5) ทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการด้านการให้คำปรึกษาแนะนำของ สสว. หรือหน่วยร่วมดำเนินงาน กับ สสว. รวมไปถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาแนะนำในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการบริหารจัดการ ด้านการเงิน ด้านบัญชี/ภาษี ด้านการตลาด ด้านการค้า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการผลิต ด้านกฎหมาย ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายธุรกิจ เป็นต้น

6) ทำให้ สสว. มีข้อมูลสำหรับประกอบการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงในด้านการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 กรอบแนวความคิดการสำรวจ

จากวัตถุประสงค์การสำรวจที่กำหนดไว้ คือ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ สสว. ในปี 2561 ภายใต้งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการติดต่อประสานงานกับ สสว. และเพื่อให้ทราบว่าเมื่อเข้ารับบริการ/เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. แล้ว มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น คณะที่ปรึกษาจึงพัฒนากรอบแนวคิดเพื่อนำมาใช้ในการสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 กรอบแนวคิด คือ

- 1) กรอบแนวคิดสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ SME เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สสว. ในปี 2561 ภายใต้งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ
 - 2) กรอบแนวคิดสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ SME เพื่อสำรวจการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น (เฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่ได้เข้าร่วมงาน/โครงการในปี 2560 ภายใต้งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ)
 - 3) กรอบแนวคิดสำหรับกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สสว. ในปี 2561 ภายใต้งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ
- โดยในแต่ละกรอบแนวคิด มีรายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 1 - ภาพที่ 3 ดังนี้

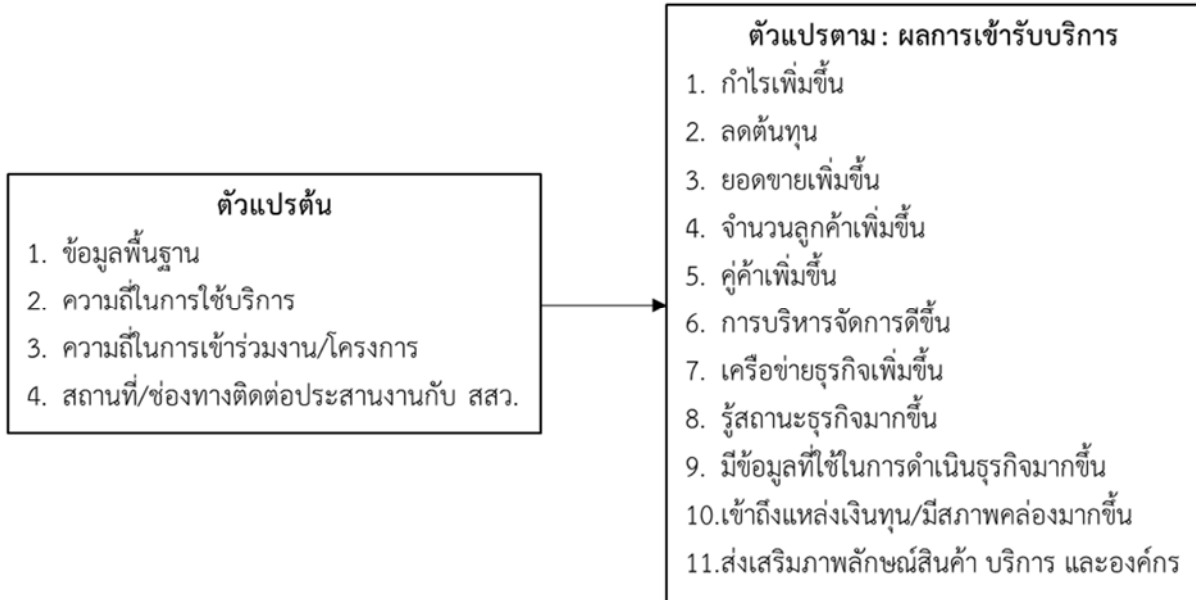
1) กรอบแนวคิดสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่ได้เข้าร่วมงาน/โครงการ
ที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการปี 2561



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่ได้เข้าร่วมงาน/โครงการ
ที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการปี 2561

กรอบแนวคิดสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ SME ประกอบไปด้วยตัวแปรต้นซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ความถี่ในการใช้บริการ ความถี่ในการเข้าร่วมงาน/โครงการ และสถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. โดยมีตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจ ผลการเข้ารับบริการ และความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน

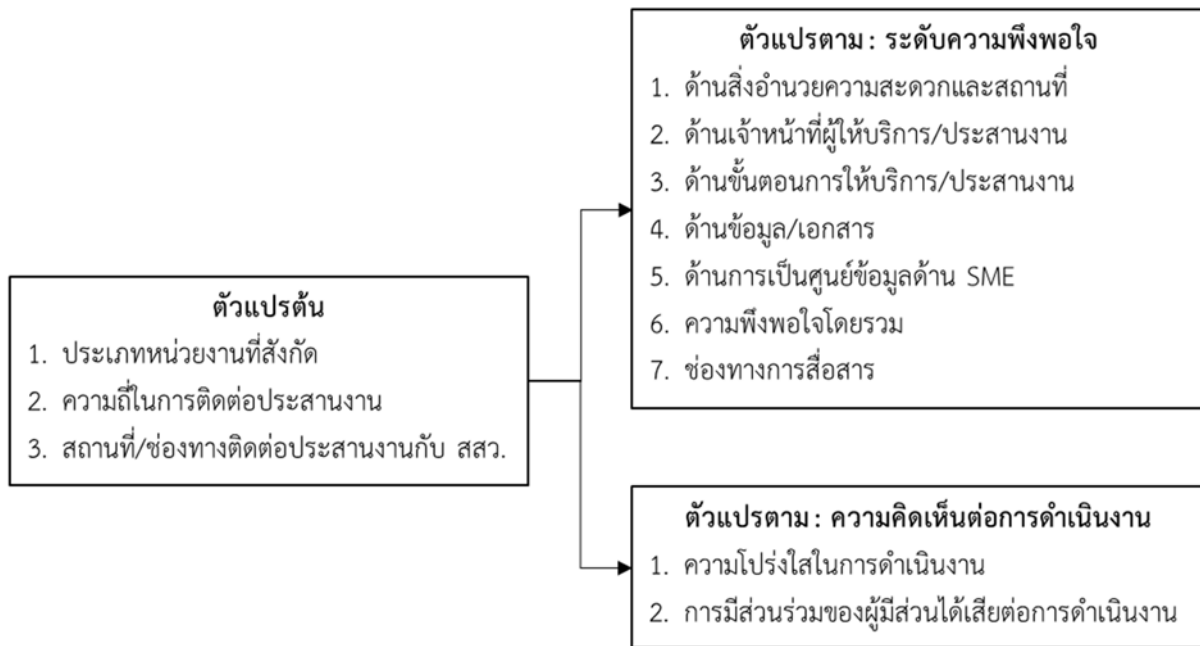
- 2) กรอบแนวคิด สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ SME เพื่อสำรวจการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ จาก สสว. และเห็นว่าการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับ การดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น (เฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่ได้เข้าร่วมงาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการปี 2560 และปี 2561)



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่ได้เข้าร่วมงาน/โครงการ ที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการปี 2560 และปี 2561

กรอบแนวคิดสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่ได้เข้าร่วมงาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการปี 2560 และปี 2561 ประกอบไปด้วยตัวแปรต้นซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ความถี่ในการใช้บริการ ความถี่ในการเข้าร่วมงาน/โครงการ และสถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. โดยมีตัวแปรตาม คือ ผลการเข้ารับบริการ

3) กรอบแนวคิดสำหรับกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สสว. ในปี 2561 ภายใต้งาน/โครงการที่ สสว. บริหารโครงการ



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดสำหรับกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME

กรอบแนวคิดสำหรับกลุ่มหน่วยงาน ประกอบไปด้วยตัวแปรต้นซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับประเภทหน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการติดต่อประสานงาน และสถานที่/ช่องทางติดต่อประสานงานกับ สสว. โดยมีตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน

1.6 แนวทางการดำเนินงานสำรวจ

เนื่องจากการดำเนินงานสำรวจและการประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี 2561 มีองค์ประกอบหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ลักษณะสถานที่การจัดงาน/โครงการที่แตกต่างกัน เป็นต้น คณะที่ปรึกษาขอเสนอแนวทางการดำเนินงานสำรวจฯ ดังนี้

- 1) คณะที่ปรึกษาจัดการประชุมเพื่อกำหนดโครงสร้างของทีมงาน รวมทั้งกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง ซึ่งโครงสร้างนี้จะปรับเปลี่ยนตามแต่ละโครงการ สภาพแวดล้อม และความต้องการที่แตกต่างกัน รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมในด้านทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้กับทีมงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) คณะที่ปรึกษากำหนดขั้นตอน รวมไปถึงกระบวนการดำเนินโครงการ โดยกำหนดระยะเวลาเริ่มต้น และสิ้นสุดในแต่ละงานและกิจกรรม ซึ่งจะพิจารณาจากความเหมาะสมของปริมาณงาน จำนวนบุคลากรที่ทำงาน ข้อกำหนดตามสัญญา รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานและกิจกรรมนั้น ๆ โดยจัดทำในรูปแบบของตารางเวลา
- 3) หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการดำเนินงานซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ คณะที่ปรึกษาจะแจ้งและจัดทำรายงานการเปลี่ยนแปลงเสนอต่อ สสว. เพื่อขออนุมัติในการปฏิบัติการ

บทที่ 2 การดำเนินการตามหลักสถิติ

โครงการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. และการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น ประจำปี 2561 ได้ดำเนินการตามหลักสถิติและแนวทางการศึกษาที่สำคัญ ดังนี้

- 2.1) กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง
- 2.2) การสุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บข้อมูล
- 2.3) การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 2.4) การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 2.5) สถิติที่ใช้ในการประมวลผล
- 2.6) แผนการดำเนินงานและระยะเวลาดำเนินงาน

โดยในแต่ละหัวข้อนี้มีรายละเอียดดังนี้

2.1 กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจฯ ครั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้กำหนดขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายไว้ 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ผู้ประกอบการ SME หมายถึง SME ที่เป็นสมาชิกของ สสว. ทั้งที่เป็นบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ทำธุรกิจและที่ทำธุรกิจอยู่แล้ว (ภาคการผลิต, ภาคการค้า, การบริการ, ภาคการเกษตร) รวมถึงที่จดทะเบียนพาณิชย์ และนิติบุคคล โดยจะดำเนินการสำรวจจากผู้ที่ได้รับบริการ/อบรม/เข้าร่วมงาน/โครงการต่าง ๆ ของ สสว. ในปี 2561 จำนวนประชากรเท่ากับ 69,362 ราย แบ่งตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมายได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- 1.1.) กลุ่ม Early Stage/Startup คือ กลุ่มผู้สนใจเริ่มธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจมาไม่เกิน 3 ปี โดยมีจำนวนประชากรเท่ากับ 3,000 ราย
- 1.2.) Regular คือ กลุ่มผู้ที่ดำเนินธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี อยู่ในช่วงพัฒนาธุรกิจ และต้องการความช่วยเหลือในระดับพื้นฐาน โดยมีจำนวนประชากรเท่ากับ 60,362 ราย
- 1.3.) Strong คือ กลุ่มผู้ที่ดำเนินธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี และมีรายได้เติบโตเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ต่อปี ใน 3 ปีที่ผ่านมา โดยมีจำนวนประชากรเท่ากับ 2,000 ราย

1.4.) Turn Around/Ecosystem คือ กลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงานพัฒนา

ศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center โดยมีจำนวนประชากรเท่ากับ 4,000 ราย

- 2) ผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. และต้องเป็น SME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. ในทุกช่องทางตั้งแต่ต้นปี 2560 - 2561 ซึ่งมีจำนวนประชากรไม่น้อยกว่า 50,000 ราย (จากโครงการปี 2560 และปี 2561 ที่ สสว. บริหารโครงการ)
- 3) หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานกับ สสว. ในปี 2561 จำนวนประชากรโดยประมาณเท่ากับ 800 ราย

จากขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายทั้ง 3 กลุ่มข้างต้น คณะที่ปรึกษากำหนดกลุ่มตัวอย่างของการสำรวจฯ โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n)} = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ N หมายถึง จำนวนประชากร

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

ผลการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงได้ในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการสำรวจฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ สสว.	จำนวน (ตัวอย่าง)		จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจริง ในการลงภาคสนาม
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	
ผู้ประกอบการ SME ปี 2561	69,362	1,447	1,606
1) กลุ่ม Early Stage/Startup	3,000	353	387
2) กลุ่ม Regular	60,362	397	520
3) กลุ่ม Strong	2,000	333	334
4) กลุ่ม Turn Around/Ecosystem	4,000	364	365
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	800	261	264
ผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. และต้องเป็น SME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. ในทุกช่องทางตั้งแต่ต้นปี 2560 - 2561	50,000	397	604
รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ สสว.	120,162	2,105	2,474

หมายเหตุ : กลุ่มตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่ม Early Stage/Startup

- 1) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

กลุ่ม Regular

- 1) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)
- 2) โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0
- 3) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
- 4) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards
- 5) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล (ด้าน Shelf life/Design/Packaging)
- 6) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
- 7) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME
- 8) งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 9) งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SMEWG)

งาน/โครงการการสำรวจข้อมูลผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. และต้องเป็น SME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. ในทุกช่องทาง ปี 2560

- 1) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)
- 2) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
- 3) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล
- 4) โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)
- 5) งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center
- 6) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards
- 7) โครงการพัฒนาช่องทางตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME

กลุ่ม Strong

- 2) โครงการพัฒนาช่องทางทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME

กลุ่ม Turn Around/Ecosystem ซึ่งกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ประกอบการ SME และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME

- 1) งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center
- 2) งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 3) งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 4) งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
- 5) โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 6) โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจเกษตร : กรณีศึกษาการพัฒนาธุรกิจเกษตรเพื่อรองรับเกษตรกรรม 4.0 (Farming 4.0)
- 7) งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทยประจำปี
- 8) งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี
- 9) งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 10) งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
- 11) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

งาน/โครงการการสำรวจข้อมูลผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. และต้องเป็น SME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. ในทุกช่องทางปี 2561

- 1) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)
- 2) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ*
- 3) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
- 4) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME

*โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ ได้ยกเลิกโครงการระหว่างปี จึงไม่เกิดการสำรวจข้อมูลภายใต้โครงการนี้

2.2 การสุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บข้อมูล

การสุ่มตัวอย่าง คือ กระบวนการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร โดยคณะที่ปรึกษาจะทำการสุ่มตัวอย่าง 2 วิธี ดังนี้

- 1) การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงว่าตัวอย่างแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกเลือกมากน้อยเท่าใด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 3 วิธี ได้แก่

- 1.1.) การสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) คือ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการโดยไม่มีหลักเกณฑ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะมีคุณสมบัติอย่างไรก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ วิธีการสุ่มตัวอย่างรูปแบบนี้ถูกนำมาใช้กรณีที่มีการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลผู้ที่เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ประจำปี 2561

- 1.2.) การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

- 1.3.) การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยตัดสินใจเองเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งวิธีการสุ่มรูปแบบนี้ จะนำมาใช้กับการเก็บข้อมูลกลุ่มหน่วยงานที่ประสานงานกับ สสว. โดยจะเลือกหน่วยงานที่ประสานงานกับ สสว. โดยตรงเป็นหลัก

- 2) การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยสามารถกำหนดโอกาสที่หน่วยตัวอย่างแต่ละหน่วยถูกเลือก เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรแน่นอนและกำหนดลำดับแทนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยได้ โดยคณะที่ปรึกษาจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยมีรายชื่อของทุกหน่วยประชากรมาเรียงเป็นระบบตามบัญชีชื่อ การสุ่มเริ่มจากการหยิบหมายเลขขึ้นมา 1 ครั้งเพื่อกำหนดรายชื่อที่จะสัมภาษณ์คนแรก และจะสัมภาษณ์คนที่ 2 ในช่วงถัดไป เช่น หากจับฉลากได้หมายเลข 5 ดังนั้น จะสัมภาษณ์รายชื่อลำดับที่ 5 เป็นคนแรก หลังจากนั้นจะสัมภาษณ์รายชื่อลำดับที่ 10 15 20 จนถึงลำดับสุดท้าย เป็นต้น

คณะที่ปรึกษาได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการสำรวจกลุ่มผู้ประกอบการ SME และกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การสุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บข้อมูล

กลุ่มตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย	ประเภทกลุ่มเป้าหมาย	วิธีการสุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บข้อมูล
กลุ่ม Early Stage/Startup	ผู้ประกอบการ SME	สุ่มตามสะดวก/ สุ่มแบบเป็นระบบ/ สุ่มแบบโควต้า	ลงพื้นที่เก็บข้อมูล/ สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
กลุ่ม Regular			
กลุ่ม Strong			
กลุ่ม Turn Around/Ecosystem			
กลุ่ม Turn Around/Ecosystem	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	สุ่มแบบเป็นระบบ/ สุ่มแบบเจาะจง/ สุ่มแบบโควต้า	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือ การส่งเอกสารให้กรอกผ่านทางไปรษณีย์

หมายเหตุ : กลุ่มตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่ม Early Stage/Startup

- 1) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

กลุ่ม Regular

- 1) โครงการส่งเสริมและพัฒนารูกระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)
- 2) โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0
- 3) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
- 4) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards
- 5) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรม (ด้าน Shelf life/Design/Packaging)
- 6) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
- 7) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME
- 8) งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 9) งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SMEWG)

กลุ่ม Strong

- 1) โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME

กลุ่ม Turn Around/Ecosystem ซึ่งกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ประกอบการ SME และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME

- 1) งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center
- 2) งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 3) งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 4) งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
- 5) โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 6) โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจการเกษตร : กรณีศึกษาการพัฒนาธุรกิจเกษตรเพื่อรองรับเกษตรกรรม 4.0 (Farming 4.0)
- 7) งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทยประจำปี
- 8) งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี
- 9) งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 10) งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
- 11) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

สำหรับการสำรวจและการประเมิน SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น คณะที่ปรึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับปีที่ผู้ประกอบการ SME เข้าร่วมงาน/โครงการ ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การสุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บข้อมูลการสำรวจและการประเมิน SME ที่ได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการรับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น

ปีที่เข้าร่วมโครงการ	วิธีการสุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บข้อมูล
กลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมโครงการปี 2560	สุ่มแบบเป็นระบบ	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
กลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมโครงการปี 2561	สุ่มตามสะดวก/สุ่มแบบโควต้า สุ่มแบบเป็นระบบ	การลงพื้นที่จัดงาน/โครงการ/ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

หมายเหตุ : งาน/โครงการที่ดำเนินการสำรวจกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการปี 2560 กับปี 2561 มีรายละเอียดดังนี้
งาน/โครงการการสำรวจข้อมูลผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. และต้องเป็น SME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. ในทุกช่องทาง ปี 2560

- 1) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)
- 2) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
- 3) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล
- 4) โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)
- 5) งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center
- 6) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards
- 7) โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME

งาน/โครงการการสำรวจข้อมูลผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. และต้องเป็น SME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. ในทุกช่องทางปี 2561

- 1) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)
- 2) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ*
- 3) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
- 4) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME

*โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ ได้ยกเลิกโครงการระหว่างปี จึงไม่เกิดการสำรวจข้อมูลภายใต้โครงการนี้

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการปี 2560 จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ และเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เนื่องจากงาน/โครงการได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ในขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการปี 2561 ยังอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน ดังนั้น จึงสามารถเก็บข้อมูลโดยวิธีการลงพื้นที่จัดงาน/โครงการได้ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากมีงาน/โครงการที่ได้ดำเนินการผ่านมาแล้ว จึงอาจใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ควบคู่กันไปด้วย

2.3 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี 2561 และผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่า การรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น คือ แบบสอบถาม ซึ่งคณะที่ปรึกษามีขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือการสำรวจ ดังนี้

- 1) ศึกษาแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจปีที่ผ่านมา และงานวิจัยอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการสำรวจ
- 2) พัฒนาแบบสอบถามและนำเสนอต่อ สสว. พิจารณาให้ความเห็นชอบ พร้อมทั้งปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะเพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์

ในการพัฒนาแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจนั้น นอกจากจะศึกษาแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจปีที่ผ่านมา และงานวิจัยอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงระดับการวัดที่จะนำมาใช้ เนื่องจาก ระดับการวัดที่แตกต่างกันจะส่งผลถึงค่าสถิติที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งระดับการวัดสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

- 1) มาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นการจำแนกความแตกต่างของสิ่งที่ต้องการวัด ออกเป็นกลุ่มขึ้นเพื่อใช้เรียกชื่อกลุ่มที่มีคุณสมบัติเหมือนกัน โดยมาตรการวัดนี้จะใช้การ แจกแจงความถี่ หรือร้อยละในการสรุปข้อมูลนั้น ๆ ว่ามีความถี่ หรือคิดเป็นร้อยละเท่าใด จากคำตอบทั้งหมด
- 2) มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale) เป็นระดับการวัดที่มีคุณลักษณะและสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์เหมือนกับมาตรฐานนามบัญญัติ แต่มีข้อแตกต่างกัน คือ มาตรฐานเรียงอันดับ จะสามารถกำหนดตัวเลขหรือสัญลักษณ์เพื่อชี้ถึงลำดับก่อน/หลังได้
- 3) มาตรฐานอัตราภาค (Interval Scale) เป็นระดับของการวัดที่สูงกว่าสองมาตรวัดที่กล่าวข้างต้น โดยมีคุณลักษณะเพิ่มขึ้นอีก 2 ประการ คือ มีศูนย์สมมติ (Arbitrary Zero or Relative Zero) และมีหน่วยของการวัดที่เท่ากัน ซึ่งสามารถกำหนดค่าตัวเลขโดยมีช่วงห่างระหว่าง ตัวเลขเท่า ๆ กัน และสามารถนำตัวเลขมาเปรียบเทียบกันได้ว่ามีปริมาณมาก/น้อยกว่ากัน เท่าใด แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นกี่เท่าของกันและกัน
- 4) มาตรฐานอัตราส่วน (Ratio Scale) เป็นระดับการวัดที่สูงที่สุด โดยมีความสมบูรณ์มากกว่า มาตรฐานอัตราภาค นอกจากจะมีคุณสมบัติเหมือนมาตรวัดอัตราภาคแล้ว มาตรฐานอัตราส่วน ยังมีศูนย์แท้ (Absolute Zero) และสามารถใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ได้ทุกรูปแบบ เช่น การ บวก ลบ คูณ และหาร เป็นต้น

คณะที่ปรึกษาได้นำแนวคิดระดับการวัดข้างต้นมาเป็นแนวทางการพัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี 2561 โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วนสำหรับผู้ประกอบการ SME และ 4 ส่วน สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 โครงสร้างแบบสอบถามและระดับการวัด

ส่วนที่	ประเด็น	ระดับการวัด	สถิติที่ใช้	โครงสร้างแบบสอบถาม	
				กลุ่มผู้ประกอบการ SME	กลุ่มหน่วยงานฯ
1	ข้อมูลทั่วไป	นามบัญญัติ	เชิงพรรณนา	✓	✓
2	ระดับความพึงพอใจ	อันตรภาคชั้น	เชิงพรรณนาและเชิงอ้างอิง	✓	✓
3	ผลจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว.แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น	นามบัญญัติและเรียงลำดับ	เชิงพรรณนา	✓	-
4	ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว.	นามบัญญัติ	เชิงพรรณนา	✓	✓
5	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	นามบัญญัติและคำถามปลายเปิด	เชิงพรรณนาและวิเคราะห์เนื้อหา	✓	✓

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป โดยแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ SME กับกลุ่มหน่วยงานฯ มีความแตกต่างกันเล็กน้อย ดังนี้

- กลุ่มผู้ประกอบการ SME ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ 1) ข้อมูลพื้นฐาน 2) ความถี่ในการใช้บริการ 3) ความถี่ในการเข้าร่วมงาน/โครงการ และ 4) สถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงานกับ สสว.
- กลุ่มหน่วยงานฯ ประกอบด้วย 3 ข้อ ได้แก่ 1) ประเภทหน่วยงานที่สังกัด 2) ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับ สสว. และ 3) สถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงานกับ สสว.

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ โดยแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ SME กับกลุ่มหน่วยงานฯ มีความแตกต่างกันเล็กน้อย ดังนี้

- กลุ่มผู้ประกอบการ SME ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ได้แก่ 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการต่างๆ จาก สสว. โดยแบ่งออกเป็น

7 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน ด้านข้อมูล/เอกสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว. 2) ระดับความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาแนะนำของ สสว. หรือ หน่วยร่วมดำเนินงานกับ สสว. 3) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารที่เคยใช้บริการของ สสว.

- กลุ่มหน่วยงานฯ ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน ได้แก่ 1) ระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงาน โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน ด้านข้อมูล/เอกสาร ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME และระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว. 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารที่เคยใช้บริการของ สสว.

ส่วนที่ 3 ผลจากการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น โดยสอบถามเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ SME เท่านั้น ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ ได้แก่ 1) ความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นในการเข้าร่วมโครงการกับ สสว. และ 2) การเปลี่ยนแปลงภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ซึ่งคำถามในส่วนนี้จะสอบถามเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ SME เท่านั้น โดยประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่จะทำการสำรวจ จำนวน 11 ด้าน ได้แก่ กำไรเพิ่มขึ้น ลดต้นทุน ยอดขายเพิ่มขึ้น จำนวนลูกค้ามากขึ้น คู่ค้าเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น มีเครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจมีสภาพคล่องมากขึ้น การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการ และองค์กร

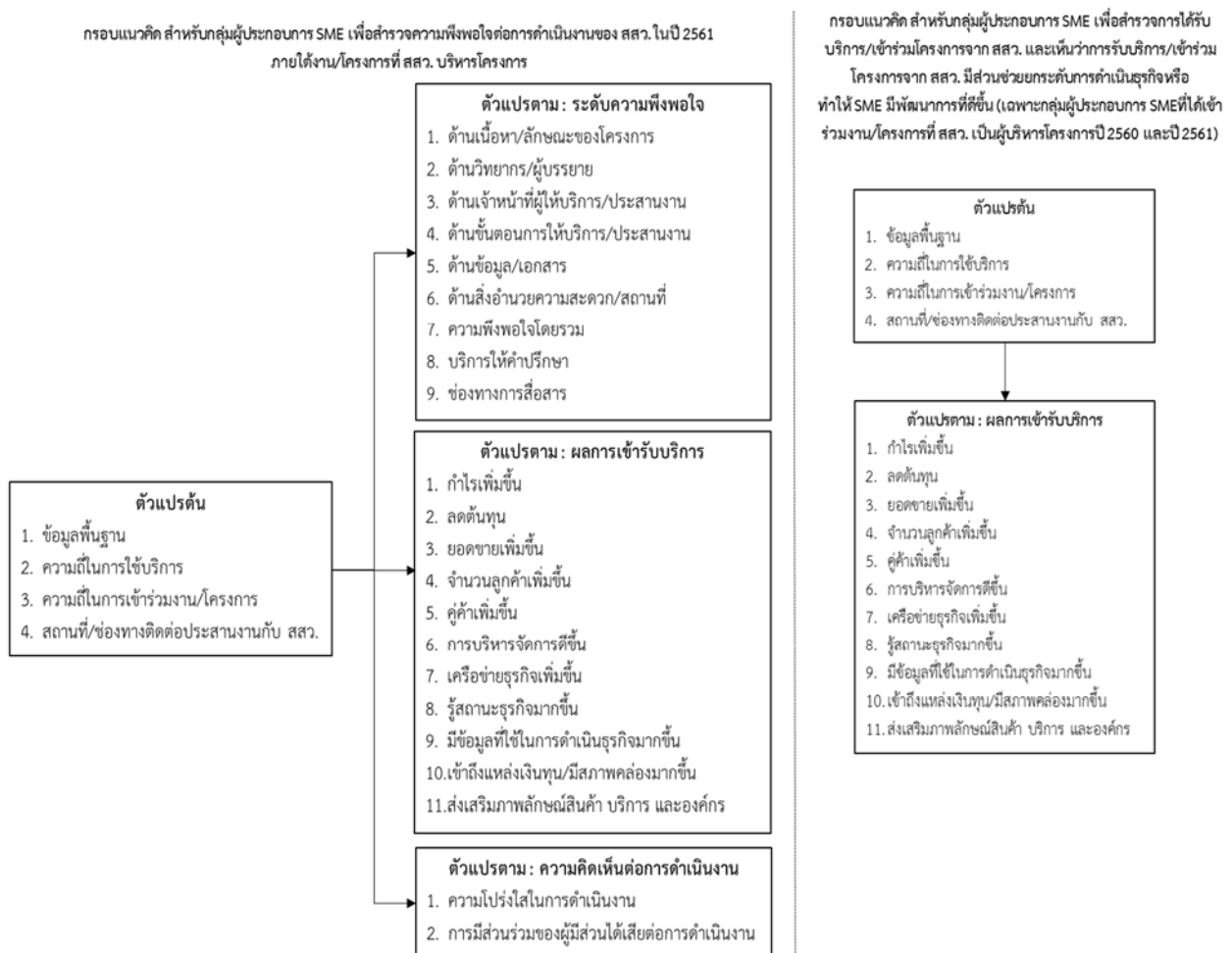
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว. โดยจะสอบถามทั้งกลุ่มผู้ประกอบการ SME และกลุ่มหน่วยงานฯ ในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ ได้แก่ 1) ความคิดเห็นต่อด้านความโปร่งใสในการดำเนินงาน และ 2) ความคิดเห็นต่อด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามลักษณะปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม โดยแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ SME กับกลุ่มหน่วยงานฯ มีความแตกต่างกันเล็กน้อย ดังนี้

- กลุ่มผู้ประกอบการ SME ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ ได้แก่ 1) การปรับปรุงการบริการ/การดำเนินโครงการเพื่อให้ สสว. บรรลุวิสัยทัศน์ “การเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและเพิ่มศักยภาพ SME สู่มั่งคั่งอย่างยั่งยืน” และ 2) สิ่งที่หน่วยงานร่วมดำเนินงานของ สสว. ควรปรับปรุง

- กลุ่มหน่วยงานฯ ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ ได้แก่ 1) การปรับปรุงการให้บริการและการติดต่อประสานงานกับ สสว. และ 2) การดำเนินงานเพิ่มเติม เพื่อให้ สสว. บรรลุวิสัยทัศน์ “การเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและเพิ่มศักยภาพ SME สู่ความมั่งคั่งอย่างยั่งยืน”

สำหรับแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจและการประเมิน SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น จะถูกนำมาใช้เก็บข้อมูลกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. และต้องเป็น SME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. ในทุกช่องทางในปี 2560 กับปี 2561 ซึ่งกลุ่มผู้ประกอบการ SME ของปี 2560 กับปี 2561 มีกรอบแนวคิดการสำรวจที่แตกต่างกัน ดังนี้



ภาพที่ 4 เปรียบเทียบกรอบแนวคิดการสำรวจของกลุ่มผู้ประกอบการ SME

จากภาพที่ 4 จะเห็นได้ว่ากรอบแนวคิดการสำรวจของกลุ่มผู้ประกอบการ SME ในปี 2560 กับปี 2561 มีความแตกต่างกัน ส่งผลให้โครงสร้างของแบบสอบถามที่จะใช้เก็บข้อมูลมีความแตกต่างกันด้วย ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 โครงสร้างแบบสอบถามและระดับการวัด

ส่วนที่	ประเด็น	ระดับการวัด	สถิติที่ใช้	โครงสร้างแบบสอบถาม	
				ผู้ประกอบการ SME ปี 2560	ผู้ประกอบการ SME ปี 2561
1	ข้อมูลทั่วไป	นามบัญญัติ	เชิงพรรณนา	✓	✓
2	ระดับความพึงพอใจ	อันตรภาคชั้น	เชิงพรรณนาและ เชิงอ้างอิง	-	✓
3	ผลจากการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น	นามบัญญัติ และเรียงลำดับ	เชิงพรรณนา	✓	✓
4	ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว.	นามบัญญัติ	เชิงพรรณนา	-	✓
5	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	นามบัญญัติ และคำถาม ปลายเปิด	เชิงพรรณนาและ วิเคราะห์เนื้อหา	✓	✓

จากตารางที่ 8 จะเห็นได้ว่า ในการสำรวจกลุ่มผู้ประกอบการ SME ปี 2561 จะใช้ประเด็นคำถาม ทั้ง 5 ส่วน ในขณะที่การสำรวจกลุ่มผู้ประกอบการ SME ปี 2560 จะใช้เพียง 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 3 ผลจากการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น และส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2.4 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

สำหรับการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี 2561 โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ ปี 2561 กับกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME คณะที่ปรึกษาจะใช้คำถามในส่วนที่ 2 คือ ระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีระดับการวัดเป็นอันตรภาคชั้นในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 1) นำแบบสอบถามไปใช้ทดลองเก็บข้อมูล (Pre-test) จำนวน 60 ตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการปี 2561 จำนวน 30 ตัวอย่าง และกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ปี 2561 จำนวน 30 ตัวอย่าง
- 2) ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยคำนวณค่าทางสถิติ คือ Cronbach's alpha ซึ่งควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.800
- 3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว รายงานให้ สสว. ทราบและพิจารณาอีกครั้ง ก่อนนำไปดำเนินการสำรวจจริง

สำหรับผลการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจด้วยวิธีข้างต้น สามารถแสดงได้ ดังนี้

- 1) ผลการทดสอบแบบสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการปี 2561

ตารางที่ 9 ค่า Cronbach's alpha จากแบบสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการปี 2561

Case Processing Summary

Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	22

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ พบว่า มีค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.951 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทางสถิติ คือ 0.800 ดังนั้น จึงสามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ สำหรับผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่า Cronbach's alpha จากแบบสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการปี 2561 เป็นรายข้อ

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Q1.1	89.7000	132.148	.602	.950
Q1.2	89.9333	129.789	.623	.950
Q1.3	89.6000	130.041	.735	.948
Q2.1	89.3333	137.195	.450	.951
Q2.2	89.6000	131.972	.713	.948
Q2.3	89.9667	131.344	.619	.949
Q2.4	89.9000	134.093	.572	.950
Q3.1	89.2333	136.944	.639	.950
Q3.2	89.2667	135.995	.707	.949
Q3.3	89.6333	134.378	.680	.949
Q3.4	89.5667	136.944	.473	.951
Q4.1	89.6667	131.333	.605	.950
Q4.2	89.5667	126.737	.871	.946
Q4.3	89.7333	130.616	.699	.948
Q4.4	89.8333	128.764	.859	.946
Q5.1	89.7667	128.875	.769	.947
Q5.2	89.8667	123.913	.819	.947
Q5.3	89.8000	127.614	.812	.947
Q6.1	89.4333	135.909	.533	.950
Q6.2	89.9333	131.375	.572	.950
Q6.3	89.6667	132.092	.633	.949
Q7	89.6000	127.903	.813	.947

ตารางที่ 11 รายชื่อกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ SME ที่ใช้ทดสอบแบบสำรวจ

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	สถานะธุรกิจ	โครงการ	เบอร์ติดต่อ	e-mail
1	วรภรณ์ วรรณสำราญ	Early Stage/Startup	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่	0888145409	waraphorn.cim@gmail.com
2	วัฒนา โสทธิธนวรรณ	Early Stage/Startup	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่	0906928151	wattana592272@gmail.com
3	ณฤดี เขม้นเขตวิทย์	Early Stage/Startup	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่	0860807963	room54@hotmail.co.th
4	สมพงษ์ เขยชม	Early Stage/Startup	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่	0810395319	ไม่สะดวกให้ข้อมูล
5	อรรคพล สิริทรัพย์มหาศาล	Early Stage/Startup	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่	0910320896	ไม่สะดวกให้ข้อมูล
6	วชิระ รุ่งเจ็ดฟ้า	Early Stage/Startup	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่	0819625865	ไม่สะดวกให้ข้อมูล
7	มลิวรรณ ศรีวาปี	Regular	โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ฯ	0892733232	ไม่สะดวกให้ข้อมูล
8	ศรัณย์พงศ์ บุรินทร์นิตย์	Regular	โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ฯ	0933251864	Pom641@hotmail.com
9	เฉลิมชัย ไชยสงค์	Regular	โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ฯ	0872300300	Al_silk@hotmail.com
10	บ้งอร สีสร้อย	Regular	โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ฯ	0611454006	ไม่สะดวกให้ข้อมูล
11	ทองใบ บุณแน่น	Regular	โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ฯ	0857436684	moke.thongbai@gmail.com
12	รัฐันท์ อินทรนิवास	Regular	โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ฯ	0891047004	boat_bp@hotmail.com
13	ทศพร ภัทรดำรงค์	Regular	โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ฯ	0932647430	ไม่สะดวกให้ข้อมูล
14	ธมกร วงษาบุตร	Regular	โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ฯ	0843618928	nokkagib084@gmail.com
15	กิติภา อารยชัยพร	Strong	โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดฯ	0811962574	Akitpa@gmail.com
16	กิตติยา ปริญญาสุรเดช	Strong	โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดฯ	0816681953	dog422r@hotmail.com
17	กฤตยาภรณ์	Strong	โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดฯ	0850448872	krittayaporn@gmail.com
18	นवलรัตน์ เพิ่มพูลโชคคณา	Strong	โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดฯ	0819016219	kijnamchai@hotmail.com
19	นิพนธ์ ศรีนันทผล	Strong	โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดฯ	0914465541	ngsshop_online@hotmail.co.th
20	บุรินทร์ ชรางกูร	Strong	โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดฯ	0851603745	burund@hotmail.com
21	เรณู ช่างประดับ	Strong	โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดฯ	0627759153	ploykarn222@gmail.com
22	ธิติภัทร์ นีรุตศานันท์	Strong	โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดฯ	0944295252	tititat.n@gmail.com
23	กฤษณ์ท์ เอื้ออังกูร	Turn around/Ecosystem	SMEs Knowledge Center	0894416871	puhbuu072@gmail.com
24	ธนเดช แก้วสุริยากุล	Turn around/Ecosystem	SMEs Knowledge Center	0817826705	arokaya39@gmail.com
25	จิตาภา ธนาจินทาภรณ์	Turn around/Ecosystem	SMEs Knowledge Center	0899229597	rich.nim@outlook.com
26	กาญจนา ตานังกร	Turn around/Ecosystem	SMEs Knowledge Center	0845295335	ไม่สะดวกให้ข้อมูล
27	จินดาวลัย เอียดจ้อย	Turn around/Ecosystem	SMEs Knowledge Center	0909073556	jang2_jjk@hotmail.com
28	จินตนา พุ่มอรุณ	Turn around/Ecosystem	SMEs Knowledge Center	0925242459	thamonwan_toj@hotmail.com
29	พรทิภา ไทอุสา	Turn around/Ecosystem	SMEs Knowledge Center	0851660361	ไม่สะดวกให้ข้อมูล
30	เอกชัย แสงแดง	Turn around/Ecosystem	SMEs Knowledge Center	0807388729	akachaihp@hotmail.com

2) ผลการทดสอบแบบสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ปี 2561

ตารางที่ 12 ค่า Cronbach's alpha จากแบบสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ปี 2561

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	20

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจพบว่า มีค่า Cronbach's เท่ากับ 0.955 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทางสถิติ คือ 0.800 ดังนั้น จึงสามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ สำหรับผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่า Cronbach's alpha จากแบบสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ปี 2561 เป็นรายข้อ

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Q1.1	80.3667	106.447	.661	.953
Q1.2	80.5667	103.220	.785	.951
Q1.3	80.7000	103.114	.761	.952
Q2.1	80.4000	109.145	.570	.954
Q2.2	80.3667	108.999	.577	.954
Q2.3	80.4000	109.697	.521	.955
Q2.4	80.4667	108.671	.564	.954
Q2.5	80.6000	107.490	.598	.954
Q3.1	80.6333	100.930	.868	.950
Q3.2	80.5667	102.185	.855	.950
Q3.3	80.6000	104.179	.734	.952
Q3.4	80.6000	103.834	.812	.951
Q4.1	80.5667	103.495	.767	.952
Q4.2	80.6000	105.076	.722	.952
Q4.3	80.6333	106.516	.635	.953
Q4.4	80.5667	102.047	.734	.952
Q5.1	80.6667	102.368	.714	.953
Q5.2	80.7333	103.651	.702	.953
Q5.3	80.5333	107.016	.562	.955
Q6	80.6333	103.689	.842	.951

ตารางที่ 14 รายชื่อกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานที่ใช้ทดสอบแบบสำรวจ

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงาน	เบอร์ติดต่อ	e-mail
1	ทัศนวรรณ รุ่งเรือง	สถาบันไทย-เยอรมัน	0909462287	thasswan.r@gmail.com
2	ธนนนต์ พรายจันทร์	สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	0891395566	tananon@ismed.co.th
3	สมปอง อางณรงค์	กรมการพัฒนาชุมชน	0922683366	database@gmail.com
4	ณัฐยากร ศิริโรจน์	สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	0865246997	nuttayakrn@gmail.com
5	นิตยา นีราศรพ	สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	0899672203	mningaya2499@gmail.com
6	จำเอนค่านัน จันทรน้อย	กรมบังคับคดี	0819136722	komnon.j@led.mail.go.th
7	พจมาลย์ โพรษะ	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0806047193	p122511@yahoo.com
8	เฉลิมพล ตู่จินดา	สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ	0819872131	chalermopol@nstda.ro.th
9	เอกชาติ นาคาไชย	บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด	0816825048	eka_na@hotmail.com
10	ศิวัพร	สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	0890288302	ไม่สะดวกให้ข้อมูล
11	ดรัณ วิศวกรรม	สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้	0859989916	ไม่สะดวกให้ข้อมูล
12	พาริยะ วงศ์แพทย์	หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	0817466100	pariyana.w@thaichamber.org
13	วันนิวัต วันทนา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	0860456060	wamiwat.w@mail.mutk.ac.th
14	อำนวยการ บัญรัตน์ไมตรี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	0843055011	amo91107@hotmail.com
15	วัชรวิ ศลิสุวรรณม์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	0815847955	ไม่สะดวกให้ข้อมูล
16	ชวชาติ สุนทรชฎิภาค	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	0882584051	Chawacharts.ubirl@gmail.com
17	ชนิภา วสันต์ศิริกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	0885954772	chanipa@sut.ac.th
18	สุรีย์นุช พุกยงามชล	สำนักงบประมาณ	0802333622	sureenuth@hotmail.com
19	กฤติวิทย์ จันทรแจ่มใส	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ	0818593944	deksa@hotmail.com
20	สุนิสา แพรภทธรประสิทธิ์	สภาความมั่นคงแห่งชาติ	0865202236	sunisa.ph@outlook.com
21	ขวัญรัตน์ พิณขริ	สภาความมั่นคงแห่งชาติ	0823351858	k.binsrik.binsri@gmail.com
22	ประภา บุรณศิริ	กรมทรัพย์สินทางปัญญา	0847007658	prapaburana@gmail.com
23	นิศาชล ศสานนท์	กรมทรัพย์สินทางปัญญา	0909745060	nisachols@gmail.com
24	สมเสถียร วิจิตรประเสริฐ	กรมส่งเสริมการเกษตร	0896858799	ไม่สะดวกให้ข้อมูล
25	จารุภัทร วิจิตรวิริกุล	กรมส่งเสริมสหกรณ์	0868902583	cpd_pnd@cpd.co.th
26	เกศสิริ พูลช่วย	กรมส่งเสริมสหกรณ์	0870128518	cpdfishery@gmail.com
27	กัญจน์สม์ พาพล	กรมการข้าว	0815412016	pun_soil@yahoo.com
28	ภารดี อินทชาติ	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	0855556735	pintachat36@gmail.com
29	วาทีน ชินางกู	สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ	0614122836	waline@tint.or.th
30	รุ่งทิwa เจียมทองคำ	ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์	0812554182	rungtiwa@tcels.or.th

สำหรับการสำรวจและการประเมิน SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. และต้องเป็น SME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. ในทุกช่องทางตั้งแต่ต้นปี 2560 - 2561 คณะที่ปรึกษาจะทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Consistency : IOC) กับคำถามในส่วนที่ 3 คือ ผลจากการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ซึ่งมีระดับการวัดเป็นนามบัญญัติและเรียงลำดับ โดยมีขั้นตอนการทดสอบ ดังนี้

- 1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยจำนวน 3 ท่าน พิจารณาเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Consistency : IOC) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้ในการสำรวจ/วิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยให้คะแนนความสอดคล้องหรือดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์การสำรวจ ซึ่งมีค่าระหว่าง +1 ไปจนถึง -1 โดยที่
 - +1 คือ คำถามที่กำหนดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจ
 - 0 คือ ไม่แน่ใจว่าคำถามที่กำหนดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจหรือไม่
 - 1 คือ คำถามที่กำหนดไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจ
- 2) หาค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้อง โดยนำดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญทุกท่านในประเด็นคำถามเดียวกันมาบวกรวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนของผู้เชี่ยวชาญ
- 3) ปรับปรุงข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50
- 4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว รายงานให้ สสว. ทราบและพิจารณาอีกครั้ง ก่อนนำไปดำเนินการสำรวจจริง

ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้อง

ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้อง
	ผู้เชี่ยวชาญที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญที่ 3	
การเข้าร่วมโครงการกับ สสว. ท่านมีความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นในด้านใด	+1	+1	0	0.67
การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว.	+1	+1	+1	1.00

หมายเหตุ :
 +1 คือ คำถามที่กำหนดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจ
 0 คือ ไม่แน่ใจว่าคำถามที่กำหนดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจหรือไม่
 -1 คือ คำถามที่กำหนดไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การสำรวจ

ผลการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องพบว่า มีค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67 และ 1.00 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทางสถิติ คือ 0.50 ดังนั้นจึงสามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

2.5 สถิติที่ใช้ในการประมวลผล

2.5.1 การประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ

สำหรับการประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ คณะที่ปรึกษาจะใช้สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอ้างอิง รวมถึงการสร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญความต้องการของ SME โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าสถิติที่ใช้เพื่ออธิบาย บรรยาย หรือสรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมมา ซึ่งไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงลักษณะประชากรได้ โดยคณะที่ปรึกษาจะใช้ สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

- 1.1.) ความถี่ คือ การนับข้อมูลที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ กัน โดยข้อมูลที่เหมือนกันจะถูกนำมารวมกัน แล้วสรุปเป็นภาพรวมว่ามีข้อมูลกลุ่มใดที่ถูกนับซ้ำมากที่สุด

- 1.2.) ร้อยละ คือ สัดส่วนของข้อมูลที่สนใจต่อจำนวนข้อมูลที่มีทั้งหมด มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ความถี่ของข้อมูลที่สนใจ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบคำถาม}}$$

- 1.3.) ค่าเฉลี่ย คือ ค่ากลางของข้อมูลชุดหนึ่งที่ถูกใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด ค่าสถิตินี้ นิยมนำมาใช้กับระดับการวัดมาตราส่วนอันดับหรือมาตราส่วน มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนในข้อคำถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบคำถาม}}$$

1.4.) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม คือ ค่าเฉลี่ยที่ใช้เป็นตัวแทนของผลการสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\frac{(\text{จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุด} \times 5) + (\text{จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจมาก} \times 4) + (\text{จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจปานกลาง} \times 3) + (\text{จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจน้อย} \times 2) + (\text{จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจน้อยที่สุด} \times 1)}{\text{จำนวนผู้ตอบคำถาม}}$$

สำหรับคำถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งอยู่ในรูปของค่าเฉลี่ย คณะที่ปรึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ตารางที่ 16 เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจและเกณฑ์การแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ	เกณฑ์การแปลผล
ระดับ 5 มีความพึงพอใจมากที่สุด	4.21 - 5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4 มีความพึงพอใจมาก	3.41 - 4.20 มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3 มีความพึงพอใจปานกลาง	2.61 - 3.40 มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2 มีความพึงพอใจน้อย	1.81 - 2.60 มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 - 1.80 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.5.) ร้อยละความพึงพอใจ คือ การนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาหารด้วยคะแนนสูงสุดที่กำหนดไว้ แล้วเปลี่ยนให้อยู่ในรูปของร้อยละ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}}$$

นอกจากนี้ คณะที่ปรึกษาจะนำจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด (ระดับ 4 กับ 5 คะแนน) มาใช้ในการคำนวณร้อยละความพึงพอใจ โดยสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

สำหรับการสำรวจและการประเมินเพื่อหาร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น ขณะที่ปรึกษาจะใช้สูตรการคำนวณที่สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ดังนี้

SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น X 100

SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปี 2560 และในปี 2561 ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม

หมายเหตุ : SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น หมายถึง SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นอย่างน้อย 1 ด้าน

2) สถิติเชิงอ้างอิง คือ เทคนิคที่นำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไปอธิบายเกี่ยวกับข้อมูลของประชากรโดยทั่ว ๆ ไป โดยใช้พื้นฐานเรื่องความน่าจะเป็น เป็นหลักในการอนุมานหรือทำนายไปยังกลุ่มประชากรเป้าหมาย ซึ่งทำให้ค้นพบประเด็นสำคัญอื่น ๆ ที่อาจนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน/โครงการในอนาคต โดยค่าสถิติที่ใช้ มีดังนี้

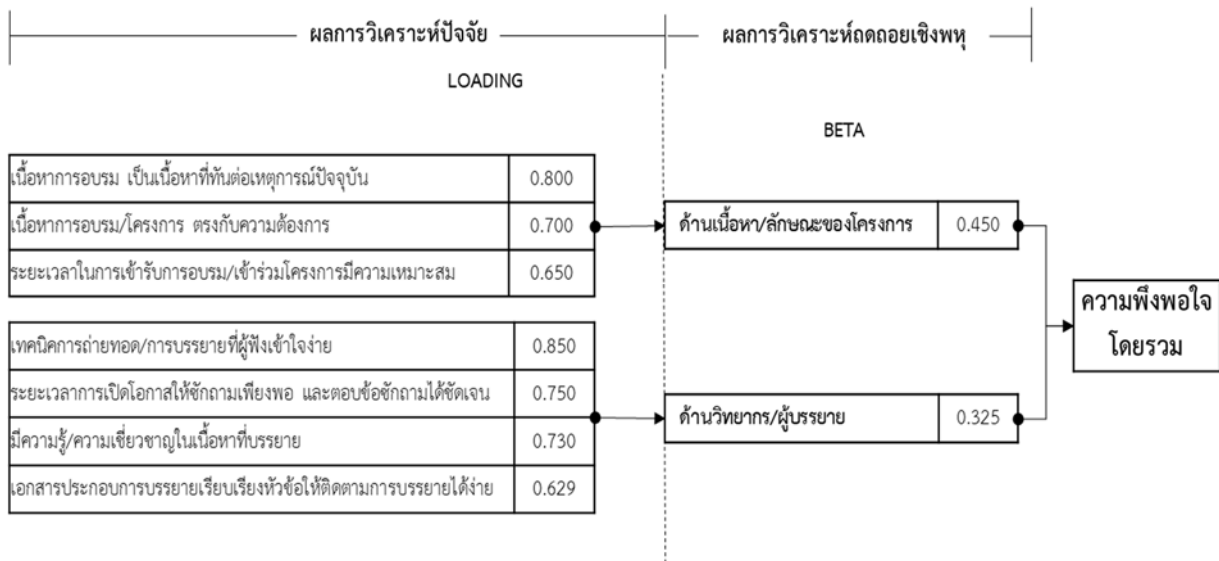
2.1.) การทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA คือ การวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่ากลางระหว่างประชากรโดยการวิเคราะห์ผ่านค่าความแปรปรวน เพื่อหาคำตอบว่าในแต่ละกลุ่มประชากรมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$F = \frac{MSB}{MSW}$$

2.2.) การวิเคราะห์ปัจจัย คือ การวิเคราะห์เพื่อลดจำนวนตัวแปร (ปัจจัย) โดยใช้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นเกณฑ์ ซึ่งตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากจะถูกจัดไว้เป็นกลุ่มเดียวกันและปัจจัยในกลุ่มเดียวกันนั้นจะมีค่าน้ำหนัก (Loading) ที่แสดงถึงความสำคัญของตัวแปรย่อยอีกด้วย ทั้งนี้ กลุ่มปัจจัยที่ถูกจัดขึ้นใหม่จะสามารถนำมาใช้แทนตัวแปรเดิมที่มีอยู่จำนวนมากได้

2.3.) การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ คือ การวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของตัวแปรต้นที่สามารถนำมาพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม โดยแสดงอยู่ในรูปของค่า Beta ซึ่งได้รับความนิยมนำมาใช้จัดลำดับความสำคัญของตัวแปรต้น

คณะที่ปรึกษาจะนำการวิเคราะห์ปัจจัยและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุมาใช้สร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยมีตัวอย่างผลการวิเคราะห์ดังที่แสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ตัวอย่างผลการวิเคราะห์ปัจจัยและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

จากภาพที่ 5 วิธีการอ่านผลการวิเคราะห์ปัจจัยและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ มีดังนี้

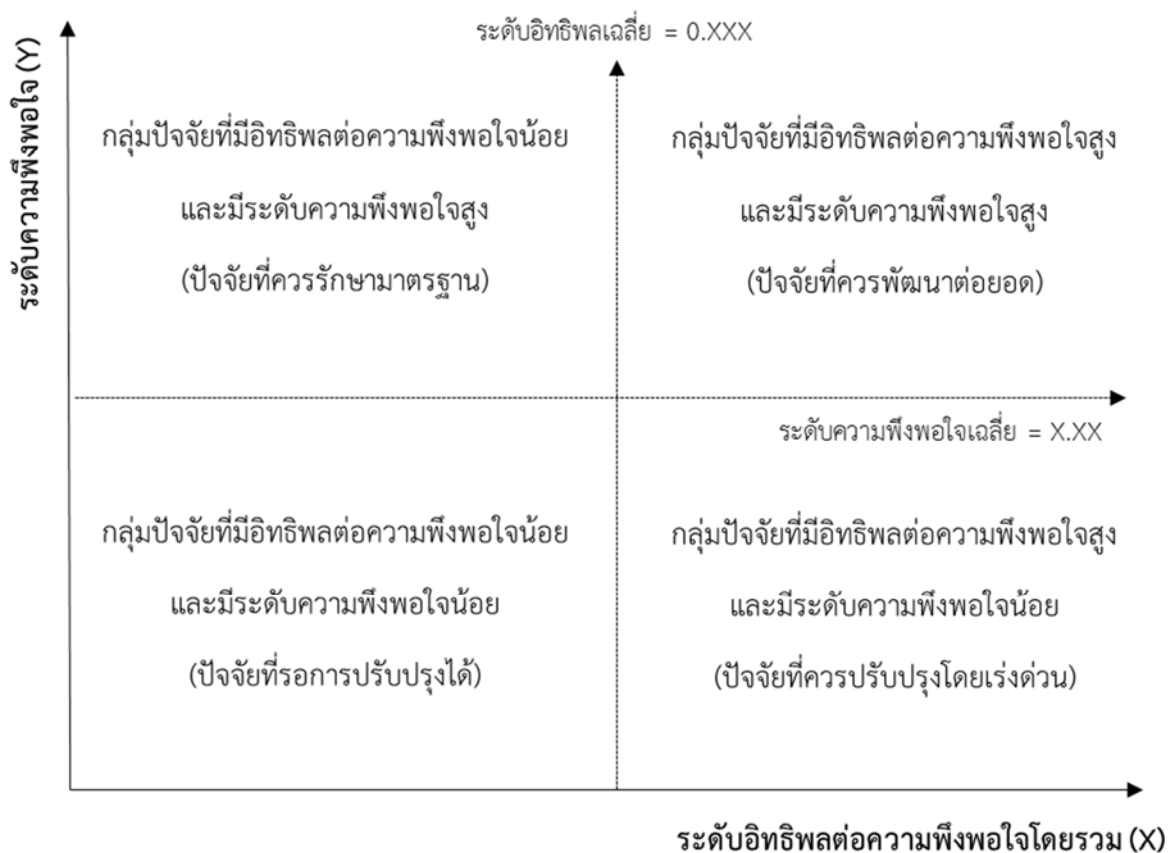
ขั้นตอนที่ 1 ตรวจสอบผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ แล้วดูว่าปัจจัยด้านใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด โดยสังเกตจากค่า Beta ซึ่งจากภาพข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ มีค่า Beta มากที่สุด คือ 0.450 นั้นหมายความว่า หากมีทรัพยากรด้านการบริหารที่จำกัดและจำเป็นต้องจัดสรรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สสว. ควรการมุ่งเน้นที่ปัจจัยด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการเป็นลำดับแรก

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยของปัจจัยด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการว่าปัจจัยด้านใดมีค่า Loading มากที่สุด ซึ่งจากภาพข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านเนื้อหาการอบรม เป็นเนื้อหาที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน มีค่า Loading มากที่สุด คือ 0.800 นั้นหมายความว่า หาก สสว. มุ่งเน้นที่จะพัฒนาปัจจัยด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ ควรเริ่มจากปัจจัยด้านเนื้อหาการอบรม เป็นเนื้อหาที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันเป็นลำดับแรก

อย่างไรก็ตาม การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ไม่สามารถพิจารณาจากค่า Beta ที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุเพียงอย่างเดียว แต่ควรนำข้อมูลในมิติอื่น ๆ มาพิจารณาร่วมด้วย ซึ่งคณะที่ปรึกษาได้เลือกข้อมูลระดับความพึงพอใจมาใช้วิเคราะห์ร่วมกับค่า Beta ที่ได้

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ แล้วสร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งจะทำให้จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

- 3) แผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ คือ การนำค่า Beta ที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุมา กับระดับความพึงพอใจมาสร้างแผนภาพ โดยมีขั้นตอนดังนี้
 - 3.1.) คำนวณหาค่าเฉลี่ยของ Beta ที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ โดยนำ Beta ของแต่ละปัจจัยมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนปัจจัยทั้งหมด ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้จะนำมาใช้เป็นจุดกึ่งกลางของแกน “ระดับอิทธิพลเฉลี่ย (แกนตั้ง : X)”
 - 3.2.) คำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวม โดยนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนปัจจัยทั้งหมด ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้จะนำมาใช้เป็นจุดกึ่งกลางของแกน “ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย (แกนนอน : Y)”
 - 3.3.) สร้างแผนภาพโดยใช้ค่าเฉลี่ยที่ได้จากข้อ 3.1 กับ 3.2 ซึ่งจะแบ่งพื้นที่ของแผนภาพออกเป็น 4 ส่วน ดังแสดงในภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ตัวอย่างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

- 4) แผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญความต้องการของ SME คือ การนำค่าร้อยละความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการกับ สสว. (ร้อยละความคาดหวัง) กับค่าร้อยละการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจริง โดยมีขั้นตอนการสร้างแผนภาพ ดังนี้
- 4.1.) คำนวณหาค่าเฉลี่ยร้อยละความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการกับ สสว. (ร้อยละความคาดหวัง) โดยนำค่าร้อยละของด้านที่ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนด้านทั้งหมด ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้จะนำมาใช้เป็นจุดกึ่งกลางของแกน “ร้อยละความคาดหวัง (แกนนอน : X)”
 - 4.2.) คำนวณหาค่าเฉลี่ยร้อยละการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจริง โดยนำค่าร้อยละการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจริงแต่ละด้านมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนด้านทั้งหมด ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้จะนำมาใช้เป็นจุดกึ่งกลางของแกน “ร้อยละการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (แกนตั้ง : Y)”
 - 4.3.) สร้างแผนภาพโดยใช้ค่าเฉลี่ยที่ได้จากข้อ 4.1 กับ 4.2 ซึ่งจะแบ่งพื้นที่ของแผนภาพออกเป็น 4 ส่วน ดังแสดงในภาพที่ 7



ภาพที่ 7 ตัวอย่างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญความต้องการของ SME

2.5.2 การประมวลผลข้อมูลเชิงคุณภาพ

สำหรับการประมวลผลข้อมูลเชิงคุณภาพ คณะที่ปรึกษาใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและจัดกลุ่มข้อมูลที่คล้ายคลึงกันไว้ด้วยกัน หลังจากนั้นจะทำการสรุปประเด็นสำคัญแล้วนำเสนอในเชิงพรรณนา หากมีประเด็นใดที่สอดคล้องกับการประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ คณะที่ปรึกษาจะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการสรุปเป็นข้อเสนอแนะจากการสำรวจเพิ่มเติม

2.6 แผนการดำเนินงานและระยะเวลาดำเนินงาน

การสำรวจฯ ครั้งนี้ ดำเนินการในระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน 2561 โดยคณะที่ปรึกษาได้กำหนดแผนการดำเนินงานและระยะเวลาดำเนินงาน ดังแสดงได้ในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แผนการดำเนินงานและระยะเวลาดำเนินงาน

รายละเอียดกิจกรรม	เดือน																							
	เม.ย.				พ.ค.				มิ.ย.				ก.ค.				ส.ค.				ก.ย.			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1) ลงนามในสัญญา																								
2) จัดทำรายงานขั้นต้น																								
3) ทดสอบแบบสอบถาม																								
4) จัดทำรายงานขั้นต้น (Inception Report) (24 พ.ค.61)																								
5) ดำเนินการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล																								
6) จัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) (28 ส.ค.61)																								
7) ทบทวน/ปรับปรุงรายงาน																								
8) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) (28 ก.ย.61)																								

บทที่ 3 ผลการสำรวจ

คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ประจำปี 2561 ซึ่งผลการสำรวจมีดังต่อไปนี้

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น ประจำปี 2561

คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. จำนวน 12 งาน/โครงการ ซึ่งได้มีการแบ่งตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 4 กลุ่มงาน/โครงการ โดยสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 1,606 ตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย

การแบ่งตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจริงในการลงภาคสนาม	ร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจริงในการลงภาคสนาม
กลุ่ม Early Stage/Startup	353	387	24.10
กลุ่ม Regular	397	520	32.38
กลุ่ม Strong	333	334	20.80
กลุ่ม Turn Around/Ecosystem	364	365	22.72
รวมขนาดกลุ่มตัวอย่าง	1,447	1,606	100.00

หมายเหตุ : กลุ่มตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่ม Early Stage/Startup

- 1) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

กลุ่ม Regular

- 1) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)
- 2) โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0
- 3) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
- 4) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards
- 5) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล (ด้าน Shelf life / Design / Packaging)
- 6) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
- 7) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME
- 8) งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 9) งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SMEWG)

กลุ่ม Strong

- 1) โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME

กลุ่ม Turn Around/Ecosystem

- 1) งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center

สำหรับการนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น ประจำปี 2561 ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ

ส่วนที่ 3 ผลจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว.แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว.

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

โดยขณะที่ปรึกษาจะนำเสนอไปที่ละส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.

ในส่วนที่ 1 เป็นการนำเสนอผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว. โดยขณะที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจจาก 12 งาน/โครงการ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,606 ตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ความถี่ในการใช้บริการกับ สสว. (เช่น การขอคำปรึกษาหาข้อมูลในเว็บไซต์ สสว. เป็นต้น) ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่ สสว. (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น) จัดขึ้นและสถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. โดยสามารถแสดงได้ในตารางที่ 19 - ตารางที่ 22

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานด้านอาชีพ

ข้อมูลพื้นฐานด้านอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน	280	17.43	3
วิสาหกิจชุมชน	180	11.21	1
OTOP/กลุ่มชุมชน	96	5.98	2
สหกรณ์	4	0.24	3
กลุ่มบุคคลทั่วไป	312	19.43	2
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	43	2.68	2
อาจารย์/นักวิชาการ	27	1.68	3
นักเรียน/นักศึกษา	21	1.31	4
อื่น ๆ เช่น อาชีพอิสระ เป็นต้น	221	13.76	1
กลุ่มเจ้าของกิจการ/ผู้มีอำนาจของกิจการ/พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	1014	63.14	1
ประเภทกิจการ			
ภาคการผลิต	457	28.46	1
ภาคการค้า	258	16.06	2
ภาคการบริการ	184	11.46	3
ภาคการเกษตร	112	6.97	4
ไม่ระบุ	3	0.19	5
จำนวนคนทำงาน			
ไม่เกิน 10 คน	718	44.71	1
11 - 20 คน	106	6.60	2
21 - 30 คน	28	1.74	5
31 - 40 คน	17	1.06	6
41 - 50 คน	9	0.56	7
51 คนขึ้นไป	44	2.74	4
ไม่ระบุ	92	5.73	3

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานด้านอาชีพ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานด้านอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ประมาณการรายได้รวมต่อปี			
10,000 - 50,000 บาท	89	5.54	5
50,001 - 100,000 บาท	123	7.66	4
100,001 - 500,000 บาท	273	17.00	1
500,001 - 1 ล้านบาท	165	10.27	3
1 - 10 ล้านบาท	246	15.32	2
10 - 50 ล้านบาท	71	4.42	6
50 - 100 ล้านบาท	10	0.62	10
100 - 200 ล้านบาท	11	0.68	9
มากกว่า 200 ล้านบาทขึ้นไป	12	0.75	8
ไม่ระบุ	14	0.88	7
สถานการณ์ของธุรกิจ			
สนใจเริ่มธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจมาไม่เกิน 3 ปี	394	24.53	1
ดำเนินธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี - อยู่ในช่วงพัฒนาธุรกิจ - ต้องการความช่วยเหลือในระดับพื้นฐาน	345	21.48	2
ดำเนินธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี - รายได้เติบโตเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20% ต่อปี ใน 3 ปีที่ผ่านมา	221	13.76	3
ดำเนินธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี - ผลประกอบการขาดทุนต่อเนื่อง ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา	45	2.80	4
ไม่ระบุ	9	0.57	5
รวม	1,606	100.00	

จากตารางที่ 19 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มเจ้าของกิจการ/ผู้มีอำนาจของกิจการ/พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน เป็นกลุ่มที่รับบริการจาก สสว. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.14 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.43 ตามด้วยกลุ่มผู้ประกอบการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 17.43 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของข้อมูลพื้นฐานด้านอาชีพ จะพบว่ากลุ่มผู้รับบริการจาก สสว. ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นกลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก โดยสังเกตได้จากจำนวนวิสาหกิจชุมชนที่มีสัดส่วนมากที่สุด ในกลุ่มผู้ประกอบการชุมชน ในขณะที่กลุ่มเจ้าของกิจการฯ จะมีสัดส่วนของกิจการที่มีจำนวนคนทำงานน้อยกว่า 10 คน และมีรายได้ไม่เกิน 10 ล้านบาท ซึ่งข้อมูลตรงนี้สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงาน/โครงการของ สสว. สามารถเข้าถึงกลุ่มธุรกิจขนาดเล็กมากกว่ากลุ่มธุรกิจขนาดอื่น ๆ

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการกับ สสว. เช่น การขอคำปรึกษา
หาข้อมูลในเว็บไซต์ สสว. เป็นต้น

ความถี่ในการใช้บริการ สสว.	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1-2 ครั้ง	983	61.20	1
3-4 ครั้ง	364	22.67	2
มากกว่า 4 ครั้ง	193	12.02	3
ไม่ระบุ	66	4.11	4
รวม	1,606	100.00	

ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มีผู้ประกอบการ SME เข้ามาใช้บริการกับ สสว. ประมาณ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61.21 รองลงมา ได้แก่ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.67 และมากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่ สสว. (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น) จัดขึ้น

ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1-2 ครั้ง	977	60.84	1
3-4 ครั้ง	391	24.35	2
มากกว่า 4 ครั้ง	205	12.76	3
ไม่ระบุ	33	2.05	4
รวม	1,606	100.00	

ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มีผู้ประกอบการ SME เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่ สสว. (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ) จัดขึ้น ประมาณ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.83 รองลงมา ได้แก่ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.35 ตามด้วยมากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของสถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 1,606 ตัวอย่าง)

สถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงาน กับ สสว.	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)	593	36.92	2
หน่วยงานร่วมดำเนินงาน (สถาบันการศึกษา, สถาบันเฉพาะด้าน, สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย เป็นต้น)	868	54.05	1
ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร	517	32.19	3
- ศูนย์ OSS กรุงเทพฯ	73	4.55	-
- ศูนย์ OSS ภูมิภาค	64	3.98	-
- ไม่ระบุ	380	23.66	-
Call Center ของ สสว. (Call Center 1301)	230	14.32	4
อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ สสว. e-mail เป็นต้น	96	5.98	5

สำหรับสถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. มากที่สุด คือ หน่วยงานร่วมดำเนินการ (สถาบันการศึกษา, สถาบันเฉพาะด้าน, สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ 54.05 รองลงมา ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) คิดเป็นร้อยละ 36.92 และศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 32.19

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ

ในส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ โดยคณะที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจจาก 12 งาน/โครงการ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,606 ตัวอย่าง สำหรับการประมวลผลระดับความพึงพอใจมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนในข้อคำถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบคำถาม}}$$

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่คำนวณได้จากสูตรข้างต้น จะถูกนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลผลคือ หากพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วงคะแนนใด ก็จะถูกจัดอยู่ในความพึงพอใจระดับนั้น

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ	เกณฑ์การแปลผล
ระดับ 5 มีความพึงพอใจมากที่สุด	4.21 – 5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4 มีความพึงพอใจมาก	3.41 – 4.20 มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3 มีความพึงพอใจปานกลาง	2.61 – 3.40 มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2 มีความพึงพอใจน้อย	1.81 – 2.60 มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.80 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

นอกจากนี้ คณะที่ปรึกษาจะนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านมาคำนวณหาร้อยละความพึงพอใจตามสูตร ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}}$$

ทั้งนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการโดยภาพรวม ซึ่งจะถูกนำมาใช้เป็นตัวแทนของผลการสำรวจทั้งหมด คณะที่ปรึกษาจะใช้วิธีการคำนวณตามสูตร ดังนี้

$$\frac{(\text{จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุด} \times 5) + (\text{จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจมาก} \times 4) + (\text{จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจปานกลาง} \times 3) + (\text{จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจน้อย} \times 2) + (\text{จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจน้อยที่สุด} \times 1)}{\text{จำนวนผู้ตอบคำถาม}}$$

สำหรับลำดับการนำเสนอผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/ เข้าร่วมโครงการ จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วนย่อย ดังนี้

- 2.1) ระดับความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ จาก สสว.
- 2.2) ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการคำปรึกษาแนะนำของ สสว. หรือหน่วยร่วมดำเนินการกับ สสว.
- 2.3) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารที่เคยใช้บริการของ สสว.
- 2.4) ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

2.1) ระดับความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ จาก สสว.

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ จาก สสว. จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน ด้านข้อมูล/เอกสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ โดยนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ ผลการเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลผล และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ ซึ่งแสดงได้ในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ	4.31	86.12	พึงพอใจมากที่สุด	5
ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.37	87.42	พึงพอใจมากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.50	90.04	พึงพอใจมากที่สุด	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.29	85.80	พึงพอใจมากที่สุด	6
ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.17	83.49	พึงพอใจมาก	7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.32	86.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว.	4.40	88.03	พึงพอใจมากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	4.34	86.77	พึงพอใจมากที่สุด	

หมายเหตุ : งาน/โครงการที่ดำเนินการสำรวจ มีดังนี้

- | | |
|--|---|
| 1) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up) | 7) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME |
| 2) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level) | 8) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME |
| 3) โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0 | 9) โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME |
| 4) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ | 10) งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center |
| 5) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards | 11) งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ |
| 6) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ตลาดสากล (ด้าน Shelf life/ Design/Packaging) | 12) งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SMEWG) |

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ ประจำปี 2561 พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 86.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการ SME มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงานมากที่สุด เท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.04 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว. ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.03 ตามด้วยด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.42 ตามลำดับ

สำหรับการนำเสนอค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ และผลการเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลผลโดยจำแนกรายข้อ สามารถแสดงได้ในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ
จำแนกรายข้อ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1				
	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)				
ด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ	2,070 (42.96)	2,203 (45.72)	496 (10.29)	47 (0.98)	2 (0.05)	4.31	86.12	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ	724 (45.08)	726 (45.21)	147 (9.15)	8 (0.50)	1 (0.06)	4.35	86.95	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	598 (37.24)	761 (47.38)	214 (13.33)	32 (1.99)	1 (0.06)	4.20	83.95	พึงพอใจมาก	3
1.3 เนื้อหาการอบรม เป็นเนื้อหาที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	748 (46.57)	716 (44.58)	135 (8.41)	7 (0.44)	0 (0.00)	4.37	87.46	พึงพอใจมากที่สุด	1
ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	3,197 (49.77)	2,521 (39.24)	612 (9.53)	81 (1.26)	13 (0.20)	4.37	87.42	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.1 มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาที่บรรยาย	887 (55.24)	607 (37.80)	99 (6.16)	11 (0.68)	2 (0.12)	4.47	89.46	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่ผู้ฟังเข้าใจง่าย	834 (51.93)	636 (39.60)	124 (7.72)	12 (0.75)	0 (0.00)	4.43	88.54	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 ระยะเวลาการเปิดโอกาสให้ซักถามเพียงพอ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	747 (46.51)	642 (39.98)	192 (11.96)	23 (1.43)	2 (0.12)	4.31	86.26	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 เอกสารประกอบการบรรยาย เรียบเรียงหัวข้อให้ติดตามการบรรยายได้ง่าย	729 (45.39)	636 (39.60)	197 (12.27)	35 (2.18)	9 (0.56)	4.27	85.42	พึงพอใจมากที่สุด	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	3,690 (57.44)	2,313 (36.01)	384 (5.98)	31 (0.48)	6 (0.09)	4.50	90.04	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	999 (62.21)	536 (33.37)	65 (4.05)	5 (0.31)	1 (0.06)	4.57	91.47	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	961 (59.84)	546 (34.00)	90 (5.60)	7 (0.44)	2 (0.12)	4.53	90.60	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	902 (56.17)	597 (37.17)	97 (6.04)	9 (0.56)	1 (0.06)	4.49	89.76	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	828 (51.56)	634 (39.48)	132 (8.22)	10 (0.62)	2 (0.12)	4.42	88.34	พึงพอใจมากที่สุด	4

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ

จำแนกรายข้อ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1				
	ความดี (ร้อยละ)	ความดี (ร้อยละ)	ความดี (ร้อยละ)	ความดี (ร้อยละ)	ความดี (ร้อยละ)				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	2,752 (42.84)	2,874 (44.74)	712 (11.08)	80 (1.25)	6 (0.09)	4.29	85.80	พึงพอใจมากที่สุด	6
4.1 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เข้าถึงท่าน	616 (38.36)	707 (44.02)	244 (15.19)	36 (2.24)	3 (0.19)	4.18	83.62	พึงพอใจมาก	4
4.2 ขั้นตอนการลงทะเบียนหน้างานมีความสะดวกรวดเร็ว	787 (49.00)	691 (43.03)	115 (7.16)	11 (0.69)	2 (0.12)	4.40	88.02	พึงพอใจมากที่สุด	1
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการและการจัดอบรมโครงการต่างๆ มีความเหมาะสม	681 (42.40)	734 (45.70)	174 (10.83)	17 (1.07)	0 (0.00)	4.29	85.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
4.4 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมโครงการอย่างเพียงพอ	668 (41.59)	742 (46.20)	179 (11.15)	16 (1.00)	1 (0.06)	4.28	85.65	พึงพอใจมากที่สุด	3
ด้านข้อมูล/เอกสาร	1,821 (37.80)	2,195 (45.56)	653 (13.55)	120 (2.49)	29 (0.60)	4.17	83.49	พึงพอใจมาก	7
5.1 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	583 (36.30)	736 (45.83)	242 (15.07)	35 (2.18)	10 (0.62)	4.15	83.00	พึงพอใจมาก	3
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน/ดำเนินธุรกิจได้	620 (38.60)	723 (45.02)	212 (13.20)	42 (2.62)	9 (0.56)	4.18	83.70	พึงพอใจมาก	2
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	618 (38.48)	736 (45.83)	199 (12.39)	43 (2.68)	10 (0.62)	4.19	83.77	พึงพอใจมาก	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	2,233 (46.35)	1,997 (41.45)	498 (10.34)	59 (1.22)	31 (0.64)	4.32	86.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	773 (48.13)	651 (40.54)	152 (9.46)	21 (1.31)	9 (0.56)	4.34	86.87	พึงพอใจมากที่สุด	1
6.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	744 (46.32)	679 (42.28)	156 (9.71)	17 (1.07)	10 (0.62)	4.33	86.53	พึงพอใจมากที่สุด	2
6.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	716 (44.58)	667 (41.53)	190 (11.83)	21 (1.31)	12 (0.75)	4.28	85.58	พึงพอใจมากที่สุด	3
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว.	765 (47.63)	728 (45.33)	106 (6.60)	7 (0.44)	0 (0.00)	4.40	88.03	พึงพอใจมากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	16,528 (46.78)	14,831 (41.98)	3,461 (9.80)	425 (1.20)	87 (0.24)	4.34	86.77	พึงพอใจมากที่สุด	

เนื่องจาก สสว. ได้ดำเนินการสำรวจฯ มาอย่างต่อเนื่องทุกปี คณะที่ปรึกษาจึงมีแนวคิดที่จะนำผลการสำรวจฯ ประจำปี 2560 ซึ่งดำเนินการโดยที่ปรึกษาจากสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ประกอบการ SME จำนวน 1,872 ตัวอย่าง จาก 14 งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ มาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงและเปรียบเทียบกับผลการสำรวจฯ ประจำปี 2561 ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ประกอบการ SME จำนวน 1,606 ตัวอย่าง จาก 12 งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ โดยผลการเปรียบเทียบสามารถแสดงได้ในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบผลการสำรวจฯ ประจำปี 2560 กับปี 2561

การแบ่งกลุ่มเพื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจฯ	ความพึงพอใจปี 2560			ความพึงพอใจปี 2561			การเปลี่ยนแปลง	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กลุ่มงาน/โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME	4.07	81.40	พึงพอใจมาก	4.14	82.87	พึงพอใจมาก	+0.07	+1.47
กลุ่มงาน/โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME	4.06	81.20	พึงพอใจมาก	4.43	88.64	พึงพอใจมากที่สุด	+0.37	+7.44
กลุ่มงาน/โครงการให้การสนับสนุนช่องทางตลาด SME	3.98	79.60	พึงพอใจมาก	4.36	87.11	พึงพอใจมากที่สุด	+0.38	+7.51
กลุ่มงาน/โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	4.30	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4.24	84.70	พึงพอใจมากที่สุด	-0.06	-1.3
กลุ่มงาน/โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร	3.94	78.80	พึงพอใจมาก	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	4.08	81.60	พึงพอใจมาก	4.34	86.77	พึงพอใจมากที่สุด	+0.26	+5.17

หมายเหตุ : การแบ่งกลุ่มเพื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจฯ ของปี 2560 กับปี 2561

กลุ่มงาน/โครงการที่ดำเนินการสำรวจฯ ของปี 2560 (ดำเนินการโดยสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร.)

กลุ่มที่ 1 คือ งาน/โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME

- 1) งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center
- 2) งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 3) งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SMEWG)

กลุ่มที่ 2 คือ งาน/โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME

- 1) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)
- 2) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)
- 3) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
- 4) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล
- 5) โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)
- 6) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ
- 7) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
- 8) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards

กลุ่มที่ 3 คือ งาน/โครงการให้การสนับสนุนช่องทางตลาด SME

- 1) โครงการพัฒนาช่องทางตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME

กลุ่มที่ 4 คือ งาน/โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME

- 1) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME

กลุ่มที่ 5 คือ งาน/โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)

- 1) โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)

กลุ่มงาน/โครงการที่ดำเนินการสำรวจฯ ของปี 2561 (ดำเนินการโดยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)

กลุ่มที่ 1 คือ งาน/โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME

- 1) งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center
- 2) งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 3) งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SMEWG)

กลุ่มที่ 2 คือ งาน/โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME

- 1) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)
- 2) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)
- 3) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
- 4) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล (ด้าน Shelf life/Design/Packaging)
- 5) โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0
- 6) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
- 7) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards

กลุ่มที่ 3 คือ งาน/โครงการให้การสนับสนุนช่องทางตลาด SME

- 1) โครงการพัฒนาช่องทางตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME

กลุ่มที่ 4 คือ งาน/โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME

- 1) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME

จากตารางที่ 25 การเปรียบเทียบผลการสำรวจฯ ปี 2560 กับปี 2561 พบว่า กลุ่มงาน/โครงการ ส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME เป็นเพียงกลุ่มเดียวที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงเล็กน้อย ในขณะที่กลุ่มงาน/โครงการอื่น ๆ มีแนวโน้มความพึงพอใจมากขึ้น ดังนั้น สสว. ควรมีการทบทวนแผน การดำเนินงานกลุ่มงาน/โครงการดังกล่าว เพื่อให้ความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการ SME เพิ่มสูงขึ้น

นอกจากการแบ่งกลุ่มเพื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจฯ ของปี 2560 กับปี 2561 แล้ว คณะที่ปรึกษาได้ทำ การแบ่งกลุ่มงาน/โครงการตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ สสว. โดยแบ่งงาน/โครงการออกเป็น 4 กลุ่ม ดังแสดงในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย

การแบ่งตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ จริงในการลงภาคสนาม	ร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ จริงในการลงภาคสนาม
กลุ่ม Early Stage/Startup	387	24.10
กลุ่ม Regular	520	32.38
กลุ่ม Strong	334	20.80
กลุ่ม Turn Around/Ecosystem	365	22.72
รวมขนาดกลุ่มตัวอย่าง	1,606	100.00

หมายเหตุ : กลุ่มตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่ม Early Stage/Startup

- 1) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

กลุ่ม Regular

- 1) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)
- 2) โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0
- 3) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
- 4) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards
- 5) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ตลาดสากล (ด้าน Shelf life / Design / Packaging)
- 6) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
- 7) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME
- 8) งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 9) งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SMEWG)

กลุ่ม Strong

- 1) โครงการพัฒนาช่องทางตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME

กลุ่ม Turn Around/Ecosystem

- 1) งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center

สำหรับการแสดงผลการสำรวจฯ โดยใช้การแบ่งกลุ่มงาน/โครงการตามสถานะธุรกิจและประเภท กลุ่มเป้าหมาย จะนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจ สามารถ แสดงได้ในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ประจำปี 2561 จำแนกตามสถานะธุรกิจ และประเภทกลุ่มเป้าหมาย

งาน/โครงการจำแนกตามสถานะธุรกิจและประเภทกลุ่มเป้าหมาย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1				
	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)				
กลุ่ม Early Stage/Startup	5,038 (59.17)	3,017 (35.44)	420 (4.93)	34 (0.40)	5 (0.06)	4.53	90.65	พึงพอใจมากที่สุด	1
กลุ่ม Regular	5,149 (45.01)	4,963 (43.38)	1,189 (10.39)	115 (1.01)	24 (0.21)	4.32	86.40	พึงพอใจมากที่สุด	3
กลุ่ม Strong	3,593 (48.90)	2,908 (39.58)	718 (9.77)	123 (1.67)	6 (0.08)	4.35	87.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
กลุ่ม Turn Around/Ecosystem	2,748 (34.22)	3,943 (49.10)	1,134 (14.12)	153 (1.91)	52 (0.65)	4.14	82.87	พึงพอใจมาก	4
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	16,528 (46.78)	14,831 (41.98)	3,461 (9.80)	425 (1.20)	87 (0.24)	4.34	86.77	พึงพอใจมากที่สุด	

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ประจำปี 2561 จำแนกตามสถานะธุรกิจ และประเภทกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้ประกอบการ SME มีความพึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ Early Stage/Startup มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.65 รองลงมา ได้แก่ กิจกรรม/โครงการ Strong ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.11 ตามด้วยกิจกรรม/โครงการ Regular ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ประกอบการ SME มีความพึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ Turn Around/Ecosystem อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.87 ซึ่งน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับงาน/โครงการอื่น ดังนั้น สสว. ควรมีการทบทวนการดำเนินงานกลุ่มงาน/โครงการดังกล่าว เพื่อให้ความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการ SME เพิ่มสูงขึ้น

2.2) ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการคำปรึกษาแนะนำของ สสว. หรือหน่วยร่วมดำเนินการกับ สสว.

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการคำปรึกษาแนะนำของ สสว. หรือหน่วยร่วมดำเนินการกับ สสว. จำนวน 10 ด้าน ดังนี้

- 1) Management หมายถึง การบริหารจัดการธุรกิจ/แผนธุรกิจ/การเริ่มต้นธุรกิจ/การลงทุน/การวิเคราะห์ Feasibility
- 2) Finance หมายถึง การหาแหล่งเงินทุน/ปรับโครงสร้างหนี้
- 3) Account/Tax หมายถึง การบัญชี/การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี
- 4) Marketing หมายถึง การตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ/ พัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/โลโก้/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/สร้างตราสินค้า
- 5) Trade หมายถึง การค้าปลีก/ค้าส่ง/ชายแดน/นำเข้า-ส่งออก/ศุลกากร/สิทธิประโยชน์
- 6) IT หมายถึง ด้าน IT/สื่อสาร/สารสนเทศ/E-commerce
- 7) Production หมายถึง การผลิต/เทคโนโลยี/นวัตกรรม
- 8) Law/Regulation หมายถึง กฎหมาย/กฎระเบียบ/ทรัพย์สินทางปัญญา
- 9) Human Resource หมายถึง การบริหารทรัพยากรบุคคล/แรงงาน
- 10) Business Network หมายถึง การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการคำปรึกษาแนะนำของ สสว. หรือหน่วยร่วมดำเนินการกับ สสว. แสดงในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการค่าปรึกษาแนะนำของ สสว. หรือหน่วยร่วมดำเนินงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
(สำรวจจาก 1,606 ตัวอย่าง)

บริการค่าปรึกษาแนะนำของ สสว. หรือหน่วยร่วมดำเนินงานกับ สสว.	ร้อยละการรับบริการ			ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ	5	4	3	2	1				
				ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)				
Management (การบริหารจัดการธุรกิจ/แผนธุรกิจ/การเริ่มต้นธุรกิจ/การลงทุน/การวิเคราะห์ Feasibility)	982	61.15	2	327 (33.30)	476 (48.47)	154 (15.68)	20 (2.04)	5 (0.51)	4.12	82.40	พึงพอใจมาก	1
Finance (การหาแหล่งเงินทุน/ปรับโครงสร้างหนี้)	805	50.12	3	171 (21.24)	342 (42.48)	224 (27.83)	56 (6.96)	12 (1.49)	3.75	75.01	พึงพอใจมาก	10
Account/Tax (บัญชี/การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี)	225	14.01	10	48 (21.33)	98 (43.56)	59 (26.22)	16 (7.11)	4 (1.78)	3.76	75.11	พึงพอใจมาก	9
Marketing (การตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ/พัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/โลโก้/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/สร้างตราสินค้า)	1,018	63.39	1	342 (33.60)	451 (44.30)	185 (18.17)	33 (3.24)	7 (0.69)	4.07	81.38	พึงพอใจมาก	2
Trade (การค้าปลีก/ค้าส่ง/ชายแดน/นำเข้า-ส่งออก/ศุลกากร/สิทธิประโยชน์)	492	30.64	5	110 (22.36)	215 (43.70)	127 (25.81)	37 (7.52)	3 (0.61)	3.80	75.93	พึงพอใจมาก	8
IT (IT/สื่อสาร/สารสนเทศ/E-commerce)	792	49.32	4	215 (27.15)	377 (47.60)	169 (21.34)	26 (3.28)	5 (0.63)	3.97	79.47	พึงพอใจมาก	4
Production (การผลิต/เทคโนโลยี/นวัตกรรม)	383	23.85	7	114 (29.77)	168 (43.86)	79 (20.63)	16 (4.18)	6 (1.56)	3.96	79.22	พึงพอใจมาก	5
Law/Regulation (กฎหมาย/กฎระเบียบ/ทรัพย์สินทางปัญญา)	242	15.07	9	61 (25.21)	98 (40.50)	67 (27.69)	15 (6.20)	1 (0.40)	3.84	76.78	พึงพอใจมาก	6
Human Resource (การบริหารทรัพยากรบุคคล/แรงงาน)	298	18.56	8	64 (21.48)	140 (46.98)	78 (26.17)	11 (3.69)	5 (1.68)	3.83	76.58	พึงพอใจมาก	7
Business Network (การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ)	399	24.84	6	127 (31.83)	175 (43.86)	82 (20.55)	12 (3.01)	3 (0.75)	4.03	80.60	พึงพอใจมาก	3

จากตารางที่ 28 เมื่อพิจารณาจากร้อยละการรับบริการคำปรึกษาแนะนำของ สสว. หรือหน่วยร่วมดำเนินการกับ สสว. พบว่า ผู้ประกอบการ SME รับบริการคำปรึกษาแนะนำด้าน Marketing (การตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ/พัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/โลโก้/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/สร้างตราสินค้า) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.39 รองลงมา ได้แก่ ด้าน Management (การบริหารจัดการธุรกิจ/แผนธุรกิจ/การเริ่มต้นธุรกิจ/การลงทุน/การวิเคราะห์ Feasibility) คิดเป็นร้อยละ 61.15 ตามด้วยด้าน Finance (การหาแหล่งเงินทุน/ปรับโครงสร้างหนี้) คิดเป็นร้อยละ 50.15

หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า ผู้ประกอบการ SME มีความพึงพอใจต่อการรับบริการคำปรึกษาแนะนำของ สสว. หรือหน่วยร่วมดำเนินการกับ สสว. ด้าน Management (การบริหารจัดการธุรกิจ/แผนธุรกิจ/การเริ่มต้นธุรกิจ/การลงทุน/การวิเคราะห์ Feasibility) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมา ได้แก่ ด้าน Marketing (การตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ/พัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/โลโก้/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/สร้างตราสินค้า) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.38 ตามด้วยด้าน Business Network (การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 ตามลำดับ

โดยหากนำข้อมูลร้อยละการรับบริการและความพึงพอใจมาพิจารณาร่วมกัน พบว่า การรับบริการคำปรึกษาแนะนำของ สสว. หรือหน่วยร่วมดำเนินการกับ สสว. ด้าน Finance (การหาแหล่งเงินทุน/ปรับโครงสร้างหนี้) เป็นด้านที่ผู้ประกอบการขอรับบริการมากเป็นลำดับที่ 3 แต่มีความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 10 นั้นหมายความว่า สสว. ควรพิจารณาปรับปรุงรูปแบบการให้คำปรึกษาในด้านนี้

นอกจากนี้ได้มีการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาที่ผู้ประกอบการ SME ต้องการเพิ่มเติม โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 1) ผู้ประกอบการ SME ต้องการให้ สสว. ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมด้านการขยายตลาดทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมไปถึงการพัฒนาตลาดออนไลน์ด้วย
- 2) ผู้ประกอบการ SME ต้องการขอรับคำปรึกษาด้านช่องทางการตลาดหรือแหล่งขายสินค้า รวมไปถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับตลาดที่จะรับซื้อสินค้าต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการ SME มีความมั่นใจที่จะลงทุนมากขึ้น
- 3) นอกจากด้านการตลาดแล้ว ผู้ประกอบการ SME มีความต้องการขอคำปรึกษาด้านแหล่งเงินทุนเพิ่มเติม เพื่อนำไปใช้ขยายธุรกิจ หรือแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ประกอบการ SME รายใหม่

2.3) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารที่เคยใช้บริการของ สสว.

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารที่เคยใช้บริการของ สสว. จำนวน 5 กลุ่มช่องทาง ดังนี้

- 1) บริการข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์
- 2) บริการขึ้นทะเบียนผ่านเว็บไซต์
- 3) บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเว็บไซต์
- 4) บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านสื่อสารมวลชน/การลงพื้นที่
- 5) บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเอกสาร/รายงานสรุปสถานการณ์

โดยผลการสำรวจร้อยละการเข้าถึงช่องทางการสื่อสาร และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารที่เคยใช้บริการของ สสว. สามารถแสดงได้ในตารางที่ 29 - ตารางที่ 33

ตารางที่ 29 ร้อยละการเข้าถึงและระดับความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
(สำรวจจาก 1,606 ตัวอย่าง)

ช่องทาง	ร้อยละการเข้าถึงช่องทางสื่อสาร			ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ			
				จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ	5	4					3	2	1
							ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)					ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)
Facebook	807	50.25	1	265 (32.84)	373 (46.22)	127 (15.74)	31 (3.84)	11 (1.36)	4.05	81.07	พึงพอใจมาก	2			
LINE กลุ่ม	727	45.27	2	201 (27.65)	404 (55.57)	94 (12.93)	17 (2.34)	11 (1.51)	4.06	81.10	พึงพอใจมาก	1			
YouTube	157	9.78	3	12 (7.65)	101 (64.32)	18 (11.46)	14 (8.92)	12 (7.65)	3.55	71.08	พึงพอใจมาก	3			

สำหรับบริการข้อมูล ข่าวสารและความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ประกอบการ SME จะมีร้อยละการเข้าถึง Facebook มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมา ได้แก่ LINE กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 45.27 ตามด้วย Youtube คิดเป็นร้อยละ 9.78

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า ผู้ประกอบการ SME มีความพึงพอใจต่อ LINE กลุ่มมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.10 รองลงมา ได้แก่ Facebook ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.07 ตามด้วย YouTube ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.08 ซึ่งจะเห็นได้ว่า YouTub เป็นช่องทางที่ได้ลำดับที่ 3 ทั้งในมิติของร้อยละการเข้าถึงและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการ SME มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์ของ สสว. โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

- 1) ข้อมูล ข่าวสารและความรู้ที่ สสว. ส่งผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ควรเป็นข้อมูลที่มีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการดำเนินธุรกิจ
- 2) สำหรับ LINE กลุ่ม ผู้ประกอบการ SME มีความเห็นว่าควรมีการแบ่งกลุ่มตามธุรกิจ เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ซึ่งกันและกันได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการยืนยันรายชื่อผู้เข้าร่วมงาน/โครงการต่าง ๆ ผ่าน LINE กลุ่มนี้ได้ โดยไม่ต้องไปลงทะเบียนช่องทางอื่นอีก
- 3) สสว. ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางผ่านสื่อสังคมออนไลน์ให้ผู้ประกอบการรู้จักมากขึ้น พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามผ่านสื่อออนไลน์โดยเฉพาะ

ตารางที่ 30 ร้อยละการเข้าถึงและระดับความพึงพอใจต่อบริการขึ้นทะเบียนผ่านเว็บไซต์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 1,606 ตัวอย่าง)

ช่องทาง	ร้อยละการเข้าถึง			ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ช่องทางสื่อสาร			5	4	3	2	1			
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ								
SME ขึ้นทะเบียนรับบริการ/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	436	27.15	2	122 (27.98)	250 (57.34)	37 (8.49)	20 (4.59)	7 (1.60)	80.96	พึงพอใจมาก	1
	517	32.19	1	135 (26.11)	294 (56.87)	65 (12.57)	15 (2.90)	8 (1.55)	80.50	พึงพอใจมาก	2

สำหรับบริการขึ้นทะเบียนผ่านเว็บไซต์ พบว่า ผู้ประกอบการ SME เคยสมัครเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการผ่านระบบ Online มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.19 รองลงมา ได้แก่ SME ขึ้นทะเบียนรับบริการ/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online คิดเป็นร้อยละ 27.15

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า ผู้ประกอบการ SME มีความพึงพอใจต่อ SME ขึ้นทะเบียนรับบริการ/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 80.96 รองลงมา ได้แก่ สมัครเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการผ่านระบบ Online มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.50

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการ SME มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการขึ้นทะเบียนผ่านเว็บไซต์ โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

- 1) การออกแบบระบบให้สามารถขึ้นทะเบียนได้ง่ายมากขึ้น โดยอาจลดขั้นตอนของระบบการสมัคร หรือมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือ
- 2) ควรปรับปรุงระบบการขึ้นทะเบียนให้มีความเสถียรมากขึ้น เพราะประสบปัญหาในเรื่องการลงทะเบียน เช่น ไม่มีชื่อของตนเองภายหลังการลงทะเบียน หรือกรณีที่กรอกข้อมูลผ่านระบบครบถ้วนแล้ว แต่ระบบแจ้งว่าการขึ้นทะเบียนไม่สำเร็จ เป็นต้น
- 3) ควรออกแบบระบบให้มีการตอบสนองต่อการใช้งานจริง คือ หากมีผู้ขึ้นทะเบียนเข้าร่วมงาน/โครงการครบตามจำนวนที่กำหนดไว้แล้ว ระบบควรมีการแจ้งเตือนให้ผู้ประกอบการ SME รับทราบก่อนที่จะกรอกข้อมูล และหากมีการขึ้นทะเบียนแล้ว ระบบควรเปิดให้สามารถเข้าไปแก้ไขข้อมูลในภายหลังได้

ตารางที่ 31 ร้อยละการเข้าถึงและระดับความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเว็บไซต์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 1,606 ตัวอย่าง)

ช่องทาง	ร้อยละการเข้าถึง			ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ช่องทางการสื่อสาร			5	4	3	2	1			
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ								
บริการข้อมูลข่าวสารผ่าน Website สสว., e-mail	1,224	76.21	1	399 (32.60)	558 (45.59)	226 (18.46)	34 (2.78)	7 (0.57)	81.37	พึงพอใจมาก	2
องค์ความรู้ธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	393	24.47	3	122 (31.04)	179 (45.55)	69 (17.56)	19 (4.83)	4 (1.02)	80.15	พึงพอใจมาก	3
บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	321	19.99	4	117 (36.45)	149 (46.42)	28 (8.72)	17 (5.30)	10 (3.11)	81.56	พึงพอใจมาก	1
บริการข้อมูลผ่าน www.SME1.info	209	13.01	5	55 (26.32)	88 (42.11)	42 (20.10)	14 (6.70)	10 (4.77)	75.69	พึงพอใจมาก	5
ปฏิทินอบรมออนไลน์	542	33.75	2	101 (18.63)	282 (52.03)	116 (21.40)	32 (5.90)	11 (2.04)	75.87	พึงพอใจมาก	4

สำหรับบริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเว็บไซต์ ผู้ประกอบการ SME เคยใช้บริการข้อมูลข่าวสารผ่าน Website สสว., e-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.21 รองลงมา ได้แก่ ปฏิทินอบรมออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 33.75 ตามด้วย องค์ความรู้ธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ คิดเป็นร้อยละ 24.47

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า ผู้ประกอบการ SME มีความพึงพอใจต่อบริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.56 รองลงมา ได้แก่ บริการข้อมูลข่าวสารผ่าน Website สสว., e-mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.37 ตามด้วย องค์ความรู้ธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.15 ซึ่งเมื่อพิจารณาร่วมกับร้อยละการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารแล้ว พบว่า สำหรับบริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN) ถึงแม้ว่าจะมีผู้ประกอบการ SME เคยใช้บริการเพียงร้อยละ 19.99 แต่มีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้น สสว. จึงควรประชาสัมพันธ์ บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN) ให้มากขึ้น

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการ SME มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการข้อมูล องค์ความรู้ ผ่านเว็บไซต์ โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

- 1) ควรให้บริการข้อมูลที่มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ในการดำเนินธุรกิจ และหากมีข้อมูลใหม่เข้ามาในระบบ อาจมีการแจ้งเตือนผ่านทาง LINE กลุ่ม เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถเข้าไปดาวน์โหลดได้ทันที
- 2) ควรปรับปรุงขั้นตอนหรือวิธีการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายมากขึ้น เพราะการจัดเรียงเนื้อหาเว็บไซต์ ไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูล
- 3) สสว. อาจจัดทำคู่มือการใช้งานขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ ซึ่งควรมีทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้ประกอบการ SME ได้ศึกษาและเข้าใจวิธีการใช้งานมากขึ้น

ตารางที่ 32 ร้อยละการเข้าถึงและระดับความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านสื่อสารมวลชน/การลงพื้นที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 1,606 ตัวอย่าง)

ช่องทาง	ร้อยละการเข้าถึง ช่องทางการสื่อสาร		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ		
			จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ	ระดับความพึงพอใจ							
						5	4					3	2
บทความในหนังสือพิมพ์, สื่อสิ่งพิมพ์, แผ่นพับประชาสัมพันธ์	340	21.17	2	ความถี่ (ร้อยละ)	129	76	31	14	74.71	พึงพอใจมาก	4		
				(ร้อยละ)	(37.94)	(22.35)	(9.12)	(4.12)					
สารคดีสั้นทางโทรทัศน์	105	6.54	3	ความถี่ (ร้อยละ)	56	7	11	6	75.81	พึงพอใจมาก	2		
				(ร้อยละ)	(53.33)	(6.67)	(10.48)	(5.71)					
สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	78	4.86	4	ความถี่ (ร้อยละ)	31	10	10	4	75.13	พึงพอใจมาก	3		
				(ร้อยละ)	(39.74)	(12.82)	(12.82)	(5.13)					
บูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	529	32.94	1	ความถี่ (ร้อยละ)	292	63	24	9	80.11	พึงพอใจมาก	1		
				(ร้อยละ)	(55.20)	(12.10)	(4.54)	(1.70)					

สำหรับบริการข้อมูล องค์กรความรู้ ผ่านสื่อสารมวลชน/การลงพื้นที่ ผู้ประกอบการ SME เคยใช้บริการข้อมูล ข่าวสารผ่าน บุธให้บริการ บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.94 รองลงมา ได้แก่ บทความ ในหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 21.17 ตามด้วยสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ คิดเป็น ร้อยละ 6.54

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า ผู้ประกอบการ SME มีความพึงพอใจต่อบุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.11 รองลงมา ได้แก่ สารคดีสั้น ทางโทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 คิดเป็นร้อยละ 75.81 ตามด้วย สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.13 ซึ่งเมื่อพิจารณาร่วมกับร้อยละการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารแล้ว พบว่า บริการข้อมูล และองค์กรความรู้ผ่านบุธให้บริการบุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ ถือเป็นช่องทางที่สำคัญที่สุดของช่องทางกลุ่มนี้ เนื่องจากมีร้อยละการเข้าถึงและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการ SME มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการข้อมูลและองค์กรความรู้ ผ่านสื่อสารมวลชน/การลงพื้นที่ โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

- 1) สสว. ควรมีการลงพื้นที่เพื่อพบปะกับผู้ประกอบการ SME อย่างต่อเนื่อง และควรแจ้งถึงช่วงเวลา ที่จะลงพื้นที่ให้กับผู้ประกอบการ SME ทราบล่วงหน้าด้วย
- 2) หากมีการใช้สื่อโทรทัศน์ในการให้ข้อมูล สสว. ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการ SME ทราบว่า รายการโทรทัศน์ของ สสว. ออกทางช่องรายการใด ในช่วงเวลาใด
- 3) นอกจากการบริการข้อมูลและองค์กรความรู้ผ่านสื่อสารมวลชน/การลงพื้นที่แล้ว สสว. ควรให้บริการ ข้อมูลและองค์กรความรู้ต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ควบคู่กันไปด้วย

ตารางที่ 33 ร้อยละการเข้าถึงและระดับความพึงพอใจต่อบริการข้อมูล องค์ความรู้ ผ่านเอกสาร/รายงานสรุปสถานการณ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 1,606 ตัวอย่าง)

ช่องทาง	ร้อยละการเข้าถึง			ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ช่องทางสื่อสาร			5	4	3	2	1			
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ								
แผนการส่งเสริม SME 4.0 ประจำปี 2560 -2564/แผนบูรณาการส่งเสริม SME	172	10.71	4	41 (23.84)	78 (45.35)	37 (21.51)	12 (6.98)	4 (2.33)	76.28	พึงพอใจมาก	2
	193	12.02	2	34 (17.62)	96 (49.74)	40 (20.73)	18 (9.33)	5 (2.59)	74.09	พึงพอใจมาก	4
เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME	941	58.59	1	211 (22.42)	462 (49.10)	215 (22.85)	47 (4.99)	6 (0.64)	77.53	พึงพอใจมาก	1
	174	10.83	3	38 (21.84)	83 (47.70)	28 (16.09)	18 (10.34)	7 (4.02)	74.60	พึงพอใจมาก	3

สำหรับบริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเอกสาร/รายงานสรุปสถานการณ์ ผู้ประกอบการ SME เคยใช้บริการข้อมูลเอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.59 รองลงมา ได้แก่ รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล คิดเป็นร้อยละ 12.02 ตามด้วยเอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 10.83

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า ผู้ประกอบการ SME มีความพึงพอใจต่อเอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.53 รองลงมา ได้แก่ แผนการส่งเสริม SME 4.0 ประจำปี 2560-2564/แผนบูรณาการส่งเสริม SME มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.28 ตามด้วยเอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 ซึ่งเมื่อพิจารณาร่วมกับร้อยละการเข้าถึงช่องทางสื่อสารแล้ว พบว่า บริการข้อมูลเอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME ถือเป็นช่องทางที่สำคัญของสื่อกลุ่มนี้ เนื่องจากมีร้อยละการเข้าถึงและความพึงพอใจสูงที่สุด

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการ SME มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเอกสาร/รายงานสรุปสถานการณ์ โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

- 1) ข้อมูลที่ สสว. ต้องการเผยแพร่ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรทำให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าถึงง่ายมากขึ้น โดยอาจเปลี่ยนเป็นไฟล์ PDF แล้วส่งผ่าน LINE กลุ่ม หรือแจ้งเตือนผ่านทาง LINE กลุ่มเมื่อ สสว. มีข้อมูลเอกสารฉบับใหม่ และให้เข้าไปดาวน์โหลดข้อมูลเอกสารนั้นได้ทันที
- 2) ข้อมูลที่ สสว. ส่งให้ผู้ประกอบการ SME นั้นไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจใน ปี จ จู บั น และอ่านเข้าใจยาก ผู้ประกอบการ SME จึงเสนอให้จัดเรียงเนื้อหาให้เข้าใจง่าย และควรให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ SME ในแต่ละกลุ่มธุรกิจ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เต็มที่
- 3) หากมีข้อมูลใหม่ที่ทันสมัยซึ่งผู้ประกอบการ SME สามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจได้ ควรมีแจกให้กับผู้เข้าร่วมงาน/โครงการนั้น ๆ หรือบอกช่องทางการเข้าไปดาวน์โหลดเอกสารให้ชัดเจน

2.4) ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

นอกจากการแสดงผลในรูปของร้อยละความพึงพอใจข้างต้นแล้ว คณะที่ปรึกษาได้มีการคำนวณ ร้อยละความพึงพอใจ โดยนำจำนวนผู้ประกอบการ SME ที่มีระดับความพึงพอใจมาก (คะแนนเท่ากับ 4) และ มากที่สุด (คะแนนเท่ากับ 5) จากผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับ บริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ประจำปี 2561 จำนวน 12 งาน/โครงการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,606 ตัวอย่าง มาใช้ในการคำนวณ เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ซึ่งมีสูตร การคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

สำหรับผลการคำนวณร้อยละความพึงพอใจตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง สามารถ แสดงได้ในตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ผลการคำนวณตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		ผลการคำนวณตามเกณฑ์ของ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง
		5	4	
ด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ				
1	1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ	724	726	$(16,528 + 14,831) \times 100$
2	1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	598	761	
3	1.3 เนื้อหาการอบรม เป็นเนื้อหาที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	748	716	
ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย				
4	2.1 มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาที่บรรยาย	887	607	$(1,606 \times 22)$
5	2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่ผู้ฟังเข้าใจง่าย	834	636	
6	2.3 ระยะเวลาการเปิดโอกาสให้ซักถามเพียงพอ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	747	642	
7	2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเรียบเรียงหัวข้อให้ติดตามการบรรยายได้ง่าย	729	636	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน				
8	3.1 เจ้าหน้าที่ทีุ่ดจาสภาพ มีอธยาศัยดีในการให้บริการ	999	536	$=$
9	3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	961	546	
10	3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	902	597	
11	3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	828	634	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน				
12	4.1 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เข้าถึงท่าน	616	707	$31,359 \times 100$
13	4.2 ขั้นตอนการลงทะเบียนหน้างานมีความสะดวกรวดเร็ว	787	691	
14	4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการและการจัดอบรมโครงการต่างๆ มีความเหมาะสม	681	734	
15	4.4 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมโครงการอย่างเพียงพอ	668	742	
ด้านข้อมูล/เอกสาร				
16	5.1 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	583	736	$=$
17	5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน/ดำเนินธุรกิจได้	620	723	
18	5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	618	736	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่				
19	6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	773	651	$\text{ร้อยละ } 88.76$
20	6.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	744	679	
21	6.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	716	667	
22	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว.	765	728	
จำนวนรวม		16,528	14,831	ร้อยละ 88.76

จากตารางที่ 34 เมื่อนำผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ประจำปี 2561 มาคำนวณตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยนำจำนวนผู้ประกอบการ SME ที่มีระดับความพึงพอใจมาก (คะแนนเท่ากับ 4) และมากที่สุด (คะแนนเท่ากับ 5) มาใช้คำนวณร้อยละความพึงพอใจ ผลการคำนวณที่ได้มีค่าเท่ากับร้อยละ 88.76

ส่วนที่ 3 ผลจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว.แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น

คณะที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจและประเมิน SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น โดยคณะที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจจาก 10 งาน/โครงการ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 604 ตัวอย่าง แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ส่วนย่อย จำแนกตามปีที่ สสว. เป็นผู้บริหารงาน/โครงการ ดังนี้

- 1) งาน/โครงการที่จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการในปี 2560 มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 401 ตัวอย่าง ประกอบด้วย 7 งาน/โครงการ ดังนี้
 - 1.1.) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)
 - 1.2.) โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
 - 1.3.) โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล
 - 1.4.) โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)
 - 1.5.) งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center
 - 1.6.) โครงการประกวด SME National Awards & Start Up Awards
 - 1.7.) โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME
- 2) งาน/โครงการที่จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมงาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการในปี 2561 มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 203 ตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 งาน/โครงการ ดังนี้
 - 2.1.) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Strong/Regular Level)
 - 2.2.) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ
 - 2.3.) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
 - 2.4.) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME

หมายเหตุ : โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ ได้ยกเลิกโครงการระหว่างปี จึงไม่เกิดการสำรวจข้อมูลภายใต้โครงการนี้

ในการนำเสนอผลการสำรวจฯ จะแบ่งลำดับการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วนย่อย ดังนี้

- 3.1) ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.
- 3.2) ลำดับความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น
- 3.3) ภาพรวมของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการในปี 2560 และปี 2561
- 3.4) ร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น ตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

3.1) ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว. ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ความถี่ในการใช้บริการกับ สสว. ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่ สสว. (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ) จัดขึ้น และสถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. ซึ่งผลการสำรวจแสดงในตารางที่ 35 - ตารางที่ 38 ดังนี้

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานด้านอาชีพ

ข้อมูลพื้นฐานด้านอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน	47	7.78	3
วิสาหกิจชุมชน	33	5.46	1
OTOP/กลุ่มชุมชน	13	2.15	2
สหกรณ์	1	0.17	3
กลุ่มบุคคลทั่วไป	80	13.25	2
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	2.15	2
อาจารย์/นักวิชาการ	5	0.83	3
นักเรียน/นักศึกษา	4	0.66	4
อื่น ๆ (เช่น อาชีพอิสระ เป็นต้น)	58	9.61	1
กลุ่มเจ้าของกิจการ/ผู้มีอำนาจของกิจการ/พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	477	78.97	1
ประเภทกิจการ			
ภาคการผลิต	147	24.34	1
ภาคการค้า	130	21.52	2
ภาคการบริการ	93	15.40	4
ภาคการเกษตร	106	17.54	3
ไม่ระบุ	1	0.17	5
จำนวนคนทำงาน			
ไม่เกิน 10 คน	358	59.28	1
11 - 20 คน	54	8.94	2
21 - 30 คน	21	3.48	3
31 - 40 คน	8	1.32	4
41 - 50 คน	6	0.99	6
51 คนขึ้นไป	21	3.48	3
ไม่ระบุ	9	1.48	5

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานด้านอาชีพ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานด้านอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ประมาณการรายได้รวมต่อปี			
10,000 - 50,000 บาท	25	4.14	6
50,001 - 100,000 บาท	60	9.93	4
100,001 - 500,000 บาท	170	28.15	1
500,001 - 1 ล้านบาท	83	13.74	3
1 - 10 ล้านบาท	92	15.23	2
10 - 50 ล้านบาท	33	5.46	5
50 - 100 ล้านบาท	9	1.48	7
100 - 200 ล้านบาท	3	0.50	8
มากกว่า 200 ล้านบาทขึ้นไป	1	0.17	9
ไม่ระบุ	1	0.17	9
สถานการณ์ของธุรกิจ			
สนใจเริ่มธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจมาไม่เกิน 3 ปี	149	24.67	2
ดำเนินธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี - อยู่ในช่วงพัฒนาธุรกิจ - ต้องการความช่วยเหลือในระดับพื้นฐาน	119	19.70	3
ดำเนินธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี - รายได้เติบโตเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20% ต่อปี ใน 3 ปีที่ผ่านมา	196	32.45	1
ดำเนินธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี - ผลประกอบการขาดทุนต่อเนื่องในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา	12	1.98	4
ไม่ระบุ	1	0.17	5
รวม	604	100.00	

จากตารางที่ 35 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มเจ้าของกิจการ/ผู้มีอำนาจของกิจการ/พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน เป็นกลุ่มที่รับบริการจาก สสว. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.97 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามด้วยกลุ่มผู้ประกอบการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 7.78 ตามลำดับ โดยในกลุ่มเจ้าของกิจการฯ นั้น เมื่อพิจารณาจากข้อมูลจำนวนคนงานและรายได้รวมต่อปี พบว่า ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นกิจการมีขนาดเล็ก

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการกับ สสว. เช่น การขอคำปรึกษา หาข้อมูลใน เว็บไซต์ สสว. เป็นต้น

ความถี่ในการใช้บริการ สสว.	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1-2 ครั้ง	411	68.05	1
3-4 ครั้ง	103	17.05	2
มากกว่า 4 ครั้ง	82	13.58	3
ไม่ระบุ	8	1.32	4
รวม	604	100.00	

ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มีผู้ประกอบการ SME เข้ามาใช้บริการกับ สสว. เช่น การขอคำปรึกษา หาข้อมูลใน เว็บไซต์ สสว. เป็นต้น ประมาณ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 68.05 รองลงมา ได้แก่ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.05 และมากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่ สสว. (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น) จัดขึ้น

ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1-2 ครั้ง	380	62.91	1
3-4 ครั้ง	139	23.01	2
มากกว่า 4 ครั้ง	85	14.08	3
รวม	604	100.00	

ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มีผู้ประกอบการ SME เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่ สสว. (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น) จัดขึ้น ประมาณ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 62.91 รองลงมา ได้แก่ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.01 ตามด้วยมากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของสถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 604 ตัวอย่าง)

สถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงาน กับ สสว.	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)	202	33.44	2
หน่วยงานร่วมดำเนินงาน (สถาบันการศึกษา, สถาบันเฉพาะด้าน, สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย เป็นต้น)	429	71.03	1
ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร	191	31.62	3
- ศูนย์ OSS กรุงเทพฯ	25	4.14	-
- ศูนย์ OSS ภูมิภาค	59	9.77	-
- ไม่ระบุ	107	17.72	-
Call Center ของ สสว. (Call Center 1301)	53	8.77	5
อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ สสว. e-mail เป็นต้น	63	10.43	4

สำหรับสถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. มากที่สุด คือ หน่วยงานร่วมดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 71.03 รองลงมา ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) คิดเป็นร้อยละ 33.44 และศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 31.62 ตามลำดับ

3.2) ลำดับความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการสำรวจด้านที่ผู้ประกอบการ SME ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น 3 ลำดับแรก เมื่อเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ กำไรเพิ่มขึ้น ลดต้นทุน ยอดขายเพิ่มขึ้น จำนวนลูกค้ามากขึ้น คู่ค้าเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น มีเครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจมีสภาพคล่องมากขึ้น และการส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการ และองค์กร ซึ่งผลการสำรวจแสดงในตารางที่ 39 - ตารางที่ 41

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น ลำดับที่ 1

ความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น ลำดับที่ 1	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
กำไรเพิ่มขึ้น	123	20.36	1
ลดต้นทุน	70	11.59	4
ยอดขายเพิ่มขึ้น	88	14.57	3
จำนวนลูกค้ามากขึ้น	52	8.61	6
คู่ค้าเพิ่มขึ้น	17	2.81	9
การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	57	9.44	5
เครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น	32	5.30	7
ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น	16	2.65	10
มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	101	16.72	2
เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจสภาพคล่องมากขึ้น	15	2.48	11
การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการและองค์กร	20	3.31	8
ไม่ระบุ	13	2.16	12
รวม	604	100.00	

ด้านที่ผู้ประกอบการ SME ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ กำไรเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20.36 รองลงมา ได้แก่ มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 16.72 ตามด้วยยอดขายเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 14.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น ลำดับที่ 2

ความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น ลำดับที่ 2	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
กำไรเพิ่มขึ้น	25	4.14	11
ลดต้นทุน	77	12.75	4
ยอดขายเพิ่มขึ้น	93	15.41	2
จำนวนลูกค้ามากขึ้น	78	12.91	3
คู่ค้าเพิ่มขึ้น	40	6.62	6
การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	97	16.06	1
เครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น	59	9.77	5
ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น	30	4.97	9
มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	37	6.13	7
เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจสภาพคล่องมากขึ้น	28	4.64	10
การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการและองค์กร	9	1.48	12
ไม่ระบุ	31	5.12	8
รวม	604	100.00	

ด้านที่ผู้ประกอบการ SME ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ลำดับที่ 2 คือ การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 16.06 รองลงมา ได้แก่ ยอดขายเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 15.40 ตามด้วยจำนวนลูกค้ามากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 12.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น ลำดับที่ 3

ความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น ลำดับที่ 3	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
กำไรเพิ่มขึ้น	48	7.95	7
ลดต้นทุน	30	4.97	11
ยอดขายเพิ่มขึ้น	45	7.45	8
จำนวนลูกค้ามากขึ้น	82	13.58	1
คู่ค้าเพิ่มขึ้น	40	6.62	9
การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	62	10.26	4
เครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น	56	9.27	5
ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น	20	3.31	12
มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	37	6.13	10
เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจสภาพคล่องมากขึ้น	52	8.61	6
การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการและองค์กร	65	10.76	3
ไม่ระบุ	67	11.09	2
รวม	604	100.00	

ด้านที่ผู้ประกอบการ SME ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ลำดับที่ 3 คือ จำนวนลูกค้ามากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 13.58 รองลงมา ได้แก่ การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการและองค์กร คิดเป็นร้อยละ 10.76 ตามด้วยการบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 10.26 ตามลำดับ

ขณะที่ปรึกษาจะสรุปภาพรวมความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น โดยนำข้อมูลจากตารางที่ 39 - ตารางที่ 41 มารวมกัน เพื่อเป็นการสรุปว่าโดยภาพรวมแล้ว ผู้ประกอบการ SME ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นในด้านใดมากที่สุด นอกจากนี้ ผลการรวมข้อมูลจะถูกนำไปใช้สร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญความต้องการของ SME ในภายหลังด้วย ซึ่งแสดงในตารางที่ 42

ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นโดยภาพรวม
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 604 ตัวอย่าง)

ความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น โดยภาพรวม	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
กำไรเพิ่มขึ้น	196	32.45	4
ลดต้นทุน	177	29.30	5
ยอดขายเพิ่มขึ้น	226	37.42	1
จำนวนลูกค้ามากขึ้น	212	35.10	3
คู่ค้าเพิ่มขึ้น	97	16.06	8
การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	216	35.76	2
เครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น	147	24.34	7
ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น	66	10.93	11
มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	175	28.97	6
เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจสภาพคล่องมากขึ้น	95	15.73	9
การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการและองค์กร	94	15.56	10

โดยภาพรวมแล้ว ผู้ประกอบการต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นในด้านยอดขายเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.42 รองลงมา ได้แก่ การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 35.76 ตามด้วยจำนวนลูกค้ามากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 35.10 ตามลำดับ

3.3) ภาพรวมของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการในปี 2560 และปี 2561

ผลการสำรวจการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นภายหลังเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ กำไรเพิ่มขึ้น ลดต้นทุน ยอดขายเพิ่มขึ้น จำนวนลูกค้ามากขึ้น คู่ค้าเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น มีเครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจมีสภาพคล่องมากขึ้น และการส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการ และองค์กร ซึ่งผลการสำรวจแสดงในตารางที่ 43

ตารางที่ 43 การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นภายหลังเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว.
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 604 ตัวอย่าง)

การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น	เกิดการเปลี่ยนแปลง			ภาพรวมการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ	
1) กำไรเพิ่มขึ้น	152	25.17	4	กำไรที่เพิ่มขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 23.66
2) ลดต้นทุน	141	23.34	5	ต้นทุนลดลง เฉลี่ยร้อยละ 20.04
3) ยอดขายเพิ่มขึ้น	178	29.47	1	ยอดขายที่เพิ่มขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 29.16
4) จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น	166	27.48	3	จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 29.68
5) คู่ค้าเพิ่มขึ้น	88	14.57	8	จำนวนคู่ค้าเพิ่มขึ้น เฉลี่ย 22.58 ราย
6) การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	175	28.97	2	เช่น ทำให้ทราบวิธีคิดต้นทุนที่ละเอียดมากขึ้น การบริหารบัญชีที่มีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เป็นต้น
7) มีเครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น	126	20.86	6	เช่น ทำให้มีพันธมิตรทางการค้าเพิ่มขึ้น เกิดการแนะนำลูกค้ามาให้มากขึ้น การมีช่องทางการขายเพิ่มขึ้น เป็นต้น
8) ช่วยให้ผู้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น	53	8.77	10	เช่น การทำให้มองเห็นทิศทางการธุรกิจมากขึ้น การได้รู้ตำแหน่งของธุรกิจเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งในตลาด เป็นต้น
9) มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	114	18.87	7	เช่น การได้ทราบวิธีการเก็บสินค้าให้ได้มาตรฐาน การได้เห็นสินค้าของผู้ประกอบการ SME รายอื่น ทำให้เกิดแนวคิดใหม่ เป็นต้น
10) เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจมีสภาพคล่องมากขึ้น	42	6.95	11	เช่น การได้อัตราดอกเบี้ยพิเศษ การได้ลดเงื่อนไขของแหล่งเงินทุน การสามารถหมุนเงินในธุรกิจได้คล่องตัวมากขึ้น เป็นต้น
11) การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการ และองค์กร	54	8.94	9	เช่น ธุรกิจมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น การทำให้ตราสินค้าเป็นที่รู้จักมากขึ้น ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในตราสินค้ามากขึ้น เป็นต้น

ผู้ประกอบการ SME เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นภายหลังเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ด้านยอดขายเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.47 รองลงมา ได้แก่ การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 28.97 และจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 27.48 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เพื่อค้นหาว่ามีผู้ประกอบการ SME ร้อยละเท่าใดที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นภายหลังเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ขณะที่ปรึกษาจึงตอบโจทย์ดังกล่าวโดยใช้หลักเกณฑ์ คือ หากผู้ประกอบการ SME เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นภายหลังเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. อย่างน้อย 1 ด้าน ให้ถือว่าเป็นผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ดังแสดงในตารางที่ 44

ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละผู้ประกอบการ SME เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น ภายหลังเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. อย่างน้อย 1 ด้าน

ผู้ประกอบการ SME เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นภายหลังเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว.	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ผู้ประกอบการ SME ที่เกิดการเปลี่ยนทางธุรกิจดีขึ้นอย่างน้อย 1 ด้าน	450	74.50	1
ผู้ประกอบการ SME ที่ไม่เกิดการเปลี่ยนทางธุรกิจดีขึ้นในด้านใด ๆ	154	25.50	2
รวม	604	100.00	

จากตารางที่ 44 พบว่า มีผู้ประกอบการ SME ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นอย่างน้อย 1 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 74.50 ในขณะที่มีผู้ประกอบการ SME ที่ไม่เกิดการเปลี่ยนทางธุรกิจดีขึ้นในด้านใด ๆ คิดเป็นร้อยละ 25.50

3.4) ร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น ตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

ในส่วนนี้ เป็นผลการสำรวจและประเมินร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น โดยคณะที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจจาก 10 งาน/โครงการ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 604 ตัวอย่าง ซึ่งสูตรการคำนวณร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น ตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง มีดังนี้

$$\frac{\text{SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น} \times 100}{\text{SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปี 2560 และในปี 2561 ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม}}$$

เมื่อนำผลการสำรวจจากตารางที่ 44 มาแทนค่าจะได้ ดังนี้

$$= \frac{450 \times 100}{604}$$

$$= \frac{45,000}{604}$$

$$= 74.50\%$$

ดังนั้น ร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น โดยใช้เกณฑ์การคำนวณของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 74.50

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว.

ในส่วนที่ 4 เป็นการนำเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว. โดยคณะที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจจาก 12 งาน/โครงการ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,606 ตัวอย่าง สำหรับลำดับการนำเสนอจะแบ่งเป็น 2 ส่วนย่อย ดังนี้

- 4.1) ความคิดเห็นต่อด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว.
- 4.2) ความคิดเห็นต่อด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสว.

4.1) ความคิดเห็นต่อด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว.

ผลการสำรวจความคิดเห็นต่อด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว. เป็นการสอบถามผู้ประกอบการ SME ต่อการดำเนินงานของ สสว. จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่

- 1) สสว. มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน/การดำเนินโครงการต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้
- 2) สสว. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ
- 3) สสว. มีกลไกในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ

การนำเสนอผลการสำรวจจะนำเสนอในรูปแบบจำนวนและร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 45

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นต่อด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว.
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 1,606 ตัวอย่าง)

ประเด็นด้านความโปร่งใส ในการดำเนินงานของ สสว.	ความคิดเห็น						ลำดับ
	ใช่		ไม่ใช่		ไม่มีความคิดเห็น		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1) สสว. มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน/การดำเนินโครงการต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้	1,317	82.00	113	7.04	176	10.96	1
2) สสว. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ	1,192	74.22	228	14.20	186	11.58	2
3) สสว. มีกลไกในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ	1,143	71.17	275	17.12	188	11.71	3

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SME ต่อความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว. พบว่า ประเด็นด้านการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน/การดำเนินโครงการต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ เป็นประเด็นที่ผู้ประกอบการ SME เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.00 รองลงมา ได้แก่ ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 74.22 ตามด้วยประเด็นด้านการมีกลไกในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 71.17

4.2) ความคิดเห็นต่อด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสว.

ผลการสำรวจความคิดเห็นต่อด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสว. เป็นการสอบถามผู้ประกอบการ SME ต่อการดำเนินงานของ สสว. จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่

- 1) ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโครงการตลอดทุกระบวนการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ครอบคลุม
- 2) ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินโครงการ
- 3) ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน ผ่านการประชุมร่วมกันเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ
- 4) ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการร่วมเป็นภาคี/คณะกรรมการร่วมในการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับ SME

การนำเสนอผลการสำรวจจะนำเสนอในรูปแบบจำนวนและร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 46

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นต่อด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสว.

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 1,606 ตัวอย่าง)

ประเด็นด้านการมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานของ สสว.	การรับรู้การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสว.						ลำดับ
	ทราบ		ไม่ทราบ		ไม่มีความคิดเห็น		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโครงการตลอดทุกกระบวนการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ครอบคลุม	947	58.97	485	30.20	174	10.83	2
ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดรับฟังข้อมูลข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินโครงการ	968	60.27	464	28.89	174	10.84	1
ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน ผ่านการประชุมร่วมกันเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ	829	51.62	602	37.48	175	10.90	3
ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการร่วมเป็นภาคี/คณะกรรมการร่วมในการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับ SME	785	48.88	646	40.22	175	10.90	4

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SME ต่อความคิดเห็นต่อด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสว. พบว่า ผู้ประกอบการ SME ได้รับทราบว่า สสว. ได้เปิดรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินโครงการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.27 รองลงมา ได้แก่ ทราบว่า สสว. ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโครงการตลอดทุกกระบวนการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 58.97 ตามด้วยการทราบว่า สสว. ได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน ผ่านการประชุมร่วมกันเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 51.62 และทราบว่า สสว. ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการร่วมเป็นภาคี/คณะกรรมการร่วมในการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับ SME คิดเป็นร้อยละ 48.88 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ในส่วนที่ 5 เป็นการนำเสนอผลการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานของ สสว. สำหรับลำดับการนำเสนอผลการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานของ สสว. จะแบ่งเป็น 2 ส่วนย่อย ดังนี้

5.1) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้ สสว. บรรลุวิสัยทัศน์ “การเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและเพิ่มศักยภาพ SME สู่มั่งคั่งอย่างยั่งยืน” โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

5.1.1) การสนับสนุนด้านแหล่งเงินทุน โดยผู้ประกอบการ SME ต้องการให้ สสว. สนับสนุนด้านแหล่งเงินทุนเพื่อนำไปต่อยอดธุรกิจให้ยั่งยืนมากขึ้น ซึ่งปัจจุบัน การเข้าถึงแหล่งเงินทุนทำได้ยากและใช้เวลานานในการอนุมัติ จึงไม่ทันต่อความต้องการและทำให้ธุรกิจขาดสภาพคล่อง

5.1.2) การจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือองค์ความรู้ที่อาจเป็นประโยชน์ในอนาคต อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ SME แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอควบคู่กับการให้คำปรึกษาจาก สสว. และสามารถนำความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ นำพาให้ธุรกิจเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

5.1.3) สสว. ควรจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ในเชิงลึกมากขึ้น โดยอาจจัดในรูปแบบเชิงปฏิบัติการหรือมีการลงมือทำจริง ก็จะทำให้ผู้ประกอบการ SME มีความเข้าใจและสามารถนำความรู้ไปประโยชน์ได้ทันที

5.2) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานร่วมดำเนินงานของ สสว. ดังแสดงในตารางที่ 47

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่หน่วยงานร่วมดำเนินงานของ สสว. ควรปรับปรุง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(ประมวลผลจาก 1,053 ตัวอย่าง)

ด้านที่ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
การประชาสัมพันธ์	536	50.90	1
ระยะเวลาการจัดกิจกรรม	293	27.83	4
การประสานงาน	339	32.19	2
สิ่งอำนวยความสะดวก	139	13.20	6
เอกสารข้อมูลต่าง ๆ	328	31.15	3
การให้บริการ	173	16.43	5
อื่น ๆ เช่น การเพิ่มความถี่ในการจัดกิจกรรม เป็นต้น	59	5.60	7

ผู้ประกอบการ SME ส่วนใหญ่คิดว่าหน่วยงานร่วมดำเนินงานของ สสว. ควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.90 รองลงมา ได้แก่ การประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 32.19 ตามด้วยเอกสารข้อมูลต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 31.15

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม

ขณะที่ปรึกษานำข้อมูลที่ได้การสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหาประเด็นที่น่าสนใจเพิ่มเติม ซึ่งในส่วนนี้จะแบ่งเป็น 2 ส่วนย่อย ได้แก่

- 1) การทดสอบสมมติฐาน
- 2) การสร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญ

โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ตามลำดับ ดังนี้

1) การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเป็นส่วนหนึ่งของสถิติเชิงอ้างอิง ถูกนำมาใช้เพื่อยืนยันหรือหาคำตอบที่ต้องการจะทราบ และสามารถนำผลการทดสอบที่ได้ไปใช้อ้างอิงถึงกลุ่มประชากรทั้งหมดได้ ซึ่งจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น ประจำปี 2561 ขณะที่ปรึกษาได้ตั้งคำถามเพิ่มเติมและทำการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาคำตอบ ดังนี้

1.1) กลุ่มเจ้าของกิจการ/ผู้มีอำนาจของกิจการ/พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของ สสว. (คำถามข้อที่ 1 จากส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.) มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มากกว่ากลุ่มผู้ประกอบการชุมชนกับกลุ่มบุคคลทั่วไปหรือไม่ โดยกำหนดสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานรอง (H_1) ดังนี้

H_0 : กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน กลุ่มบุคคลทั่วไป และกลุ่มเจ้าของกิจการฯ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการเข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน กลุ่มบุคคลทั่วไป และกลุ่มเจ้าของกิจการฯ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการเข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. แตกต่างกัน

ขณะที่ปรึกษาจะใช้สถิติเชิงอ้างอิง คือ ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน หากพบว่ามีค่า P-value น้อยกว่า 0.05 ก็จะทำให้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพิ่มเติม เพื่อหาคำตอบว่าความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงในตารางที่ 48

ตารางที่ 48 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 กลุ่มผู้ประกอบการ SME

ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มผู้ประกอบการ SME			P-value	ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่
	กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน	กลุ่มบุคคลทั่วไป	กลุ่มเจ้าของกิจการฯ		
	A	B	C		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	4.25	4.26	4.39	0.001*	C>A=B

หมายเหตุ :

- 1) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม คำนวณมาจากคำถามระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ (ส่วนที่ 2 การเข้าร่วมโครงการต่างๆ จาก สสว. จำนวน 22 ข้อ)
- 2) การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ คือ การเปรียบเทียบความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มต่าง ๆ ทีละคู่จนครบทุกกลุ่ม เช่น เปรียบเทียบความแปรปรวนของกลุ่มผู้ประกอบการชุมชน (A) กับกลุ่มบุคคลทั่วไป (B) ต่อมาเปรียบเทียบความแปรปรวนของกลุ่มผู้ประกอบการชุมชน (A) กับกลุ่มเจ้าของกิจการฯ (C) เป็นต้น

จากตารางที่ 48 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) คือ กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน กลุ่มบุคคลทั่วไป และกลุ่มเจ้าของกิจการฯ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการเข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มเจ้าของกิจการฯ ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของ สสว. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มากกว่ากลุ่มผู้ประกอบการชุมชน กับกลุ่มบุคคลทั่วไป ในขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน กับกลุ่มบุคคลทั่วไปจะมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้นหมายความว่า สสว. สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเจ้าของกิจการฯ ได้ดีกว่ากลุ่มผู้ประกอบการชุมชน กับกลุ่มบุคคลทั่วไป

1.2) กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของ สสว. บ่อยครั้งกว่า (คำถามข้อที่ 3 จากส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.) จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการเข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. มากกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. น้อยครั้งกว่าหรือไม่ โดยกำหนดสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานรอง (H_1) ดังนี้

H_0 : กลุ่มผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ที่มีความถี่ในการเข้าร่วมงาน/โครงการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการเข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ที่มีความถี่ในการเข้าร่วมงาน/โครงการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการเข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. แตกต่างกัน

ขณะที่ปรึกษาจะใช้สถิติเชิงอ้างอิง คือ ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน หากพบว่ามีค่า P-value น้อยกว่า 0.05 ก็จะทำให้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพิ่มเติม เพื่อหาคำตอบว่าความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงในตารางที่ 49

ตารางที่ 49 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 กลุ่มผู้ประกอบการ SME

ประเด็นความพึงพอใจ	ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ			P-value	ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้ง		
	A	B	C		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	4.29	4.42	4.44	0.001*	C=B>A

หมายเหตุ :

- 1) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม คำนวณมาจากคำถามระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ (ส่วนที่ 2 การเข้าร่วมโครงการต่างๆ จาก สสว. จำนวน 22 ข้อ)
- 2) การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ คือ การเปรียบเทียบความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มต่าง ๆ ที่ละคู่จนครบทุกกลุ่ม เช่น เปรียบเทียบความแปรปรวนของกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ 1-2 ครั้ง (A) กับกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ 3-4 ครั้ง (B) ต่อมาเปรียบเทียบความแปรปรวนของกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ 1-2 ครั้ง (A) กับกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการมากกว่า 4 ครั้ง (C) เป็นต้น

จากตารางที่ 49 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) คือ กลุ่มผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ที่มีความถี่ในการเข้าร่วมงาน/โครงการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการเข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของ สสว. ตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไป จะมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. 1-2 ครั้ง นั้นหมายความว่า สสว. ยังไม่สามารถสร้างความประทับใจให้กับกลุ่มผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ครั้งแรกได้ ซึ่งอาจส่งผลให้ไม่สนใจที่จะมาเข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ในอนาคต

1.3) กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของ สสว. บ่อยครั้งกว่า (คำถามข้อที่ 3 จากส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.) จะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นในหลายด้าน (จากจำนวน 11 ด้าน ได้แก่ กำไรเพิ่มขึ้น ลดต้นทุน ยอดขายเพิ่มขึ้น จำนวนลูกค้ามากขึ้น คู่ค้าเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น มีเครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจมีสภาพคล่องมากขึ้น และการส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการ และองค์กร) มากกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของ สสว. น้อยครั้งกว่าหรือไม่ โดยกำหนดสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานรอง (H_1) ดังนี้

H_0 : กลุ่มผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ที่มีความถี่ในการเข้าร่วมงาน/โครงการแตกต่างกัน จะมีจำนวนด้านที่เกิดการเปลี่ยนทางธุรกิจดีขึ้นไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ที่มีความถี่ในการเข้าร่วมงาน/โครงการแตกต่างกัน จะมีจำนวนด้านที่เกิดการเปลี่ยนทางธุรกิจดีขึ้นแตกต่างกัน

ขณะที่ปรึกษาจะใช้สถิติเชิงอ้างอิง คือ ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน หากพบว่ามีค่า P-value น้อยกว่า 0.05 ก็จะทำให้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพิ่มเติม เพื่อหาคำตอบว่าจำนวนด้านที่เกิดการเปลี่ยนทางธุรกิจดีขึ้นของกลุ่มใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงในตารางที่ 50

ตารางที่ 50 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 กลุ่มผู้ประกอบการ SME

ประเด็น	ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ			P-value	ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้ง		
	A	B	C		
ค่าเฉลี่ยจำนวนด้านที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น	1.85	2.37	3.04	0.001*	C>B>A

หมายเหตุ :

- 1) การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น จำนวน 11 ด้าน ได้แก่ กำไรเพิ่มขึ้น ลดต้นทุน ยอดขายเพิ่มขึ้น จำนวนลูกค้ามากขึ้น คู่ค้าเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น มีเครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น ช่วยให้รัฐสถานะธุรกิจมากขึ้น มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจมีสภาพคล่องมากขึ้น และการส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการ และองค์กร
- 2) การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ คือ การเปรียบเทียบความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มต่าง ๆ ที่ละคู่จนครบทุกกลุ่ม เช่น เปรียบเทียบความแปรปรวนของกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ 1-2 ครั้ง (A) กับกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ 3-4 ครั้ง (B) ต่อมาเปรียบเทียบความแปรปรวนของกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ 1-2 ครั้ง (A) กับกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการมากกว่า 4 ครั้ง (C) เป็นต้น

จากตารางที่ 50 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) คือ กลุ่มผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ที่มีความถี่ในการเข้าร่วมงาน/โครงการแตกต่างกัน จะมีจำนวนด้านที่เกิดการเปลี่ยนทางธุรกิจดีขึ้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของ สสว. มากกว่า 4 ครั้งจะมีจำนวนด้านที่เกิดการเปลี่ยนทางธุรกิจดีขึ้นมากกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของ สสว. 3-4 ครั้ง และกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของ สสว. 3-4 ครั้งจะมีจำนวนด้านที่เกิดการเปลี่ยนทางธุรกิจดีขึ้นมากกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของ สสว. 1-2 ครั้ง นั่นหมายความว่า หากกลุ่มผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. บ่อยครั้งเท่าใด ก็จะทำให้มีจำนวนด้านที่เกิดการเปลี่ยนทางธุรกิจดีขึ้นมีมากขึ้น

ดังนั้น การแนะนำงาน/โครงการของ สสว. ควรนำเสนอเป็นชุดของกิจกรรม/โครงการที่ผู้ประกอบการ SME ควรจะเข้าร่วมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ประโยชน์กับธุรกิจได้อย่างเห็นผล ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการบรรลุวิสัยทัศน์ของ สสว. คือ การเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและเพิ่มศักยภาพ SME สู่มั่งคั่งอย่างยั่งยืน

2) การสร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญ

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอวิธีการสร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญ โดยแผนภาพที่จะสร้างนั้นมีจำนวน 2 แผนภาพ ดังนี้

2.1) แผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

2.2) แผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญความต้องการของ SME

โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1) แผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

2.1.1) ใช้การวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อลดจำนวนตัวแปร (ปัจจัย) โดยใช้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นเกณฑ์การจัดกลุ่ม ซึ่งตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากจะถูกจัดไว้เป็นกลุ่มเดียวกันและปัจจัยในกลุ่มเดียวกันนั้น จะมีค่าน้ำหนัก (Loading) ที่แสดงถึงความสำคัญของตัวแปรย่อยอีกด้วย ทั้งนี้ กลุ่มปัจจัยที่ถูกจัดขึ้นใหม่ จะสามารถนำมาใช้แทนตัวแปรเดิมที่มีอยู่จำนวนมากได้ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแสดงในตารางที่ 51

ตารางที่ 51 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าน้ำหนัก	กลุ่มปัจจัย
1.3 เนื้อหาการอบรม เป็นเนื้อหาที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	0.770	ด้านเนื้อหา/ ลักษณะของ โครงการ
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ	0.759	
1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	0.727	
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่ผู้ฟังเข้าใจง่าย	0.796	ด้านวิทยากร/ ผู้บรรยาย
2.3 ระยะเวลาการเปิดโอกาสให้ซักถามเพียงพอ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	0.760	
2.1 มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาที่บรรยาย	0.743	
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเรียบเรียงหัวข้อให้ติดตามการบรรยายได้ง่าย	0.694	
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	0.849	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ/ ประสานงาน
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	0.841	
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	0.808	
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.735	
4.1 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เข้าถึงท่าน	0.760	ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ/ ประสานงาน
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการและการจัดอบรมโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	0.743	
4.2 ขั้นตอนการลงทะเบียนหน้างานมีความสะดวกรวดเร็ว	0.712	
4.4 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมโครงการอย่างเพียงพอ	0.700	
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน/ดำเนินธุรกิจได้	0.823	ด้านข้อมูล/ เอกสาร
5.1 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	0.811	
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	0.801	
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	0.832	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่
6.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	0.801	
6.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	0.798	

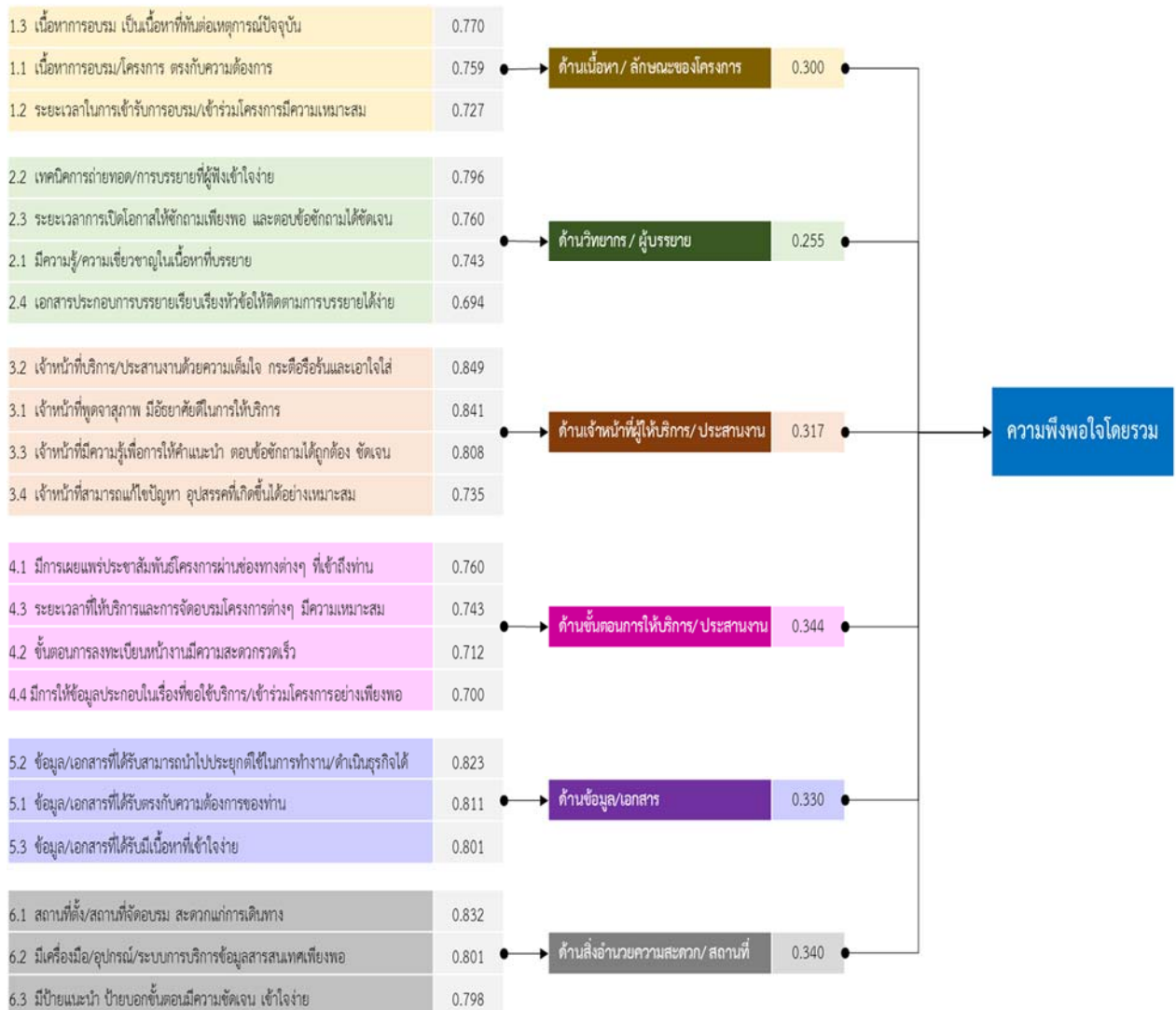
2.1.2) ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ โดยนำกลุ่มปัจจัยที่ถูกสร้างขึ้นมาวิเคราะห์ระดับอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในโดยรวมต่อการให้บริการของ สสว. (คำถามส่วนที่ 2 ด้านที่ 7) ผลการวิเคราะห์จะทำให้ทราบค่าอิทธิพล (Beta) ของแต่ละกลุ่มปัจจัย ซึ่งผลการคำนวณแสดงในตารางที่ 52

ตารางที่ 52 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวม	Beta
ด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ (X1)	0.300
ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย (X2)	0.255
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน (X3)	0.317
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน (X4)	0.344
ด้านข้อมูล/เอกสาร (X5)	0.330
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ (X6)	0.340

หมายเหตุ : ค่า Beta ในตารางนี้สามารถนำไปใช้พยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 2.1.1 กับ 2.1.2 สามารถแสดงภาพของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมได้ ดังแสดงในภาพที่ 8



ภาพที่ 8 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวม

2.1.3) คำนวณหาค่าเฉลี่ยของ Beta ที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ โดยนำ Beta ของแต่ละปัจจัยมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนปัจจัยทั้งหมด ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้จากขั้นตอนนี้จะนำมาใช้เป็นจุดกึ่งกลางของแกน “ระดับอิทธิพลเฉลี่ย (แกนตั้ง : X)” โดยผลการคำนวณแสดงในตารางที่ 53

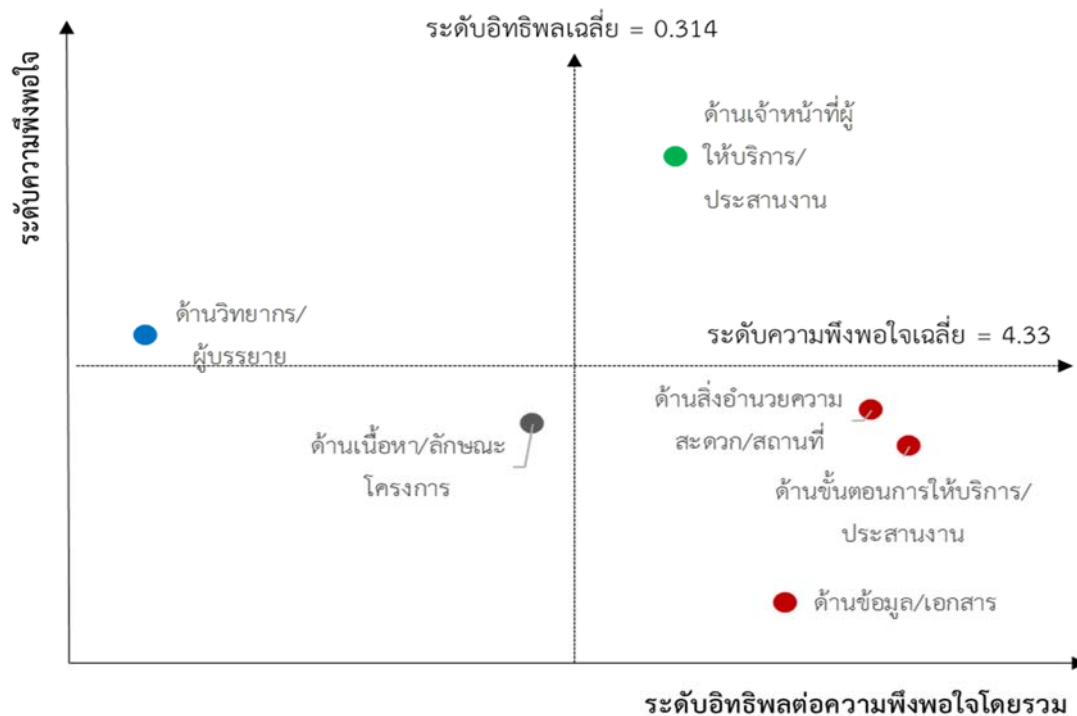
2.1.4) คำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวม โดยนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของ แต่ละปัจจัยมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนปัจจัยทั้งหมด ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้จากขั้นตอนนี้จะนำมาใช้เป็นจุดกึ่งกลางของแกน “ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย (แกนนอน : Y)” โดยผลการคำนวณแสดงในตารางที่ 53

ตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ยของ Beta และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวม

กลุ่มปัจจัย	Beta (แกนตั้ง : X)	ความพึงพอใจโดยรวม (แกนนอน : Y)
ด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ	0.300	4.31
ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	0.255	4.37
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	0.317	4.50
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	0.344	4.29
ด้านข้อมูล/เอกสาร	0.330	4.17
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	0.340	4.32
ค่าเฉลี่ย (จุดกึ่งกลางของแกน)	0.314	4.33

2.1.5) นำข้อมูลจากตารางที่ 53 มาสร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ดังแสดงในภาพที่ 9

<p>กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจน้อย และมีระดับความพึงพอใจสูง (ปัจจัยที่ควรรักษามาตรฐาน)</p>	<p>กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูง และมีระดับความพึงพอใจสูง (ปัจจัยที่ควรพัฒนาต่อยอด)</p>
<p>กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจน้อย และมีระดับความพึงพอใจน้อย (ปัจจัยที่รอการปรับปรุงได้)</p>	<p>กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูง และมีระดับความพึงพอใจน้อย (ปัจจัยที่ควรปรับปรุงโดยเร่งด่วน)</p>



ภาพที่ 9 แผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

จากแผนภาพที่ 9 พบว่า กลุ่มปัจจัยที่ สว. มีการดำเนินงานที่โดดเด่น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน ในขณะที่กลุ่มปัจจัยที่ควรพิจารณาปรับปรุงโดยเร่งด่วน มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน และด้านข้อมูล/เอกสาร เนื่องจากเป็นกลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูง แต่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มปัจจัยด้านอื่น ๆ

2.2) แผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญความต้องการของ SME มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

2.2.1) คำนวณหาค่าเฉลี่ยร้อยละความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น จากการเข้าร่วมโครงการกับ สสว. (ร้อยละความคาดหวัง) โดยนำค่าร้อยละของด้านที่ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนด้านทั้งหมด ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้จากขั้นตอนนี้จะนำมาใช้เป็นจุดกึ่งกลางของแกน “ร้อยละความคาดหวัง (แกนนอน : X)” โดยผลการคำนวณแสดงในตารางที่ 54

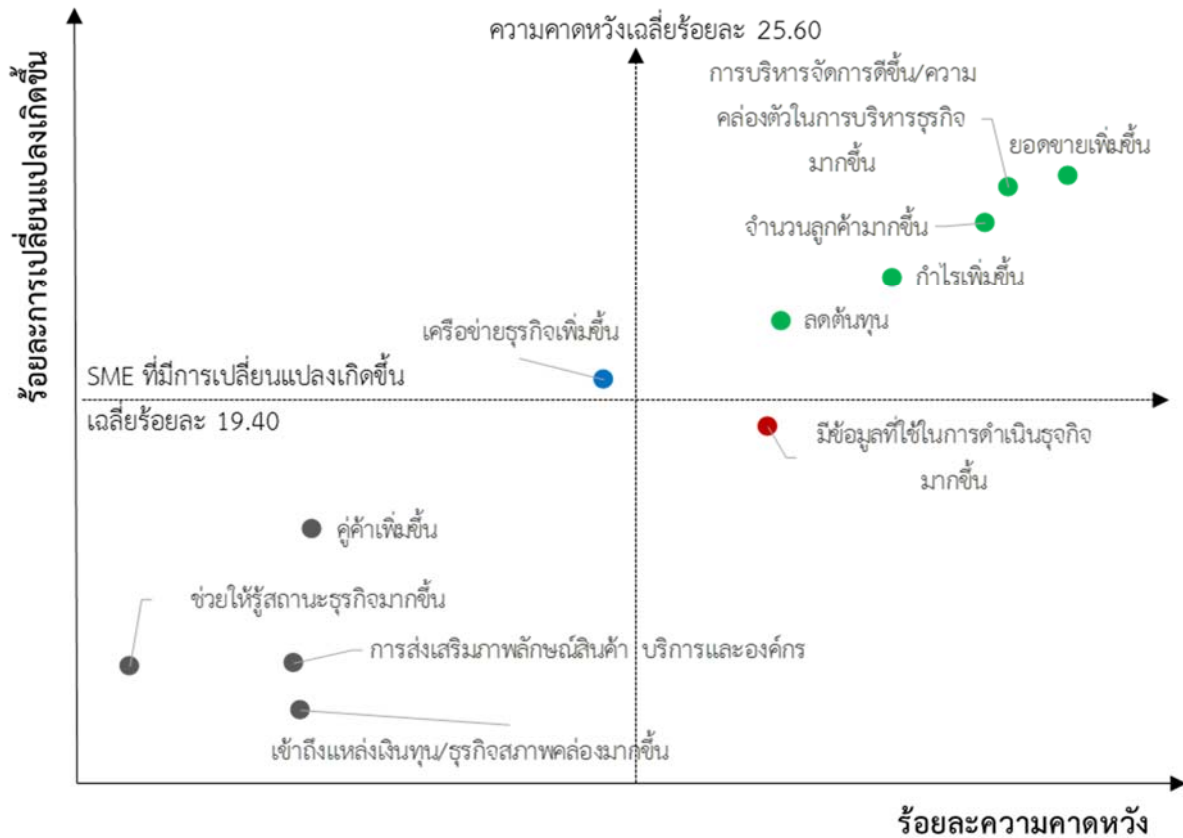
2.2.2) คำนวณหาค่าเฉลี่ยร้อยละการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจริง โดยนำค่าร้อยละการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจริงแต่ละด้านมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนด้านทั้งหมด ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้จากขั้นตอนนี้จะนำมาใช้เป็นจุดกึ่งกลางของแกน “ร้อยละการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (แกนตั้ง : Y)” โดยผลการคำนวณแสดงในตารางที่ 54

ตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ยร้อยละความต้องการและค่าเฉลี่ยร้อยละการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจริง

การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น	ร้อยละความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้น (แกนตั้ง : X)	ร้อยละการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจริง (แกนนอน : Y)
1) กำไรเพิ่มขึ้น	32.45	25.17
2) ลดต้นทุน	29.30	23.34
3) ยอดขายเพิ่มขึ้น	37.42	29.47
4) จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น	35.10	27.48
5) คู่ค้าเพิ่มขึ้น	16.06	14.57
6) การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	35.76	28.97
7) มีเครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น	24.34	20.86
8) ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น	10.93	8.77
9) มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	28.97	18.87
10) เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจมีสภาพคล่องมากขึ้น	15.73	6.95
11) การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการ และองค์กร	15.56	8.94
ค่าเฉลี่ย (จุดกึ่งกลางของแกน)	25.60	19.40

2.2.3) สร้างแผนภาพโดยใช้ค่าเฉลี่ยที่ได้จากข้อ 2.2.1 กับ 2.2.2 ซึ่งจะแบ่งพื้นที่ของแผนภาพออกเป็น 4 ส่วน ดังแสดงในภาพที่ 10

ด้านที่คาดหวังให้มีการเปลี่ยนแปลงน้อย และเกิดการเปลี่ยนแปลงจริงภายหลังรับบริการ /เข้าร่วมโครงการของ สสว. มาก (ปัจจัยที่ควรรักษามาตรฐาน)	ด้านที่คาดหวังให้มีการเปลี่ยนแปลงมาก และเกิดการเปลี่ยนแปลงจริงภายหลังรับบริการ /เข้าร่วมโครงการของ สสว. มาก (ปัจจัยที่ควรพัฒนาต่อยอด)
ด้านที่คาดหวังให้มีการเปลี่ยนแปลงน้อย และเกิดการเปลี่ยนแปลงจริงภายหลังรับบริการ /เข้าร่วมโครงการของ สสว. น้อย (ปัจจัยที่รอการปรับปรุงได้)	ด้านที่คาดหวังให้มีการเปลี่ยนแปลงมาก และเกิดการเปลี่ยนแปลงจริงภายหลังรับบริการ /เข้าร่วมโครงการของ สสว. น้อย (ปัจจัยที่ควรปรับปรุงโดยเร่งด่วน)



ภาพที่ 10 แผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญความต้องการของ SME

จากภาพที่ 10 พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ผู้ประกอบการ SME คาดหวังให้มีการเปลี่ยนแปลงมาก แต่เกิดการเปลี่ยนแปลงจริงภายหลังรับบริการ/เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. น้อย คือ การมีข้อมูลที่ใช้ในการทำธุรกิจมากขึ้น นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการ SME ให้ความสำคัญกับความยั่งยืนทางธุรกิจน้อยกว่าที่ควรจะเป็น โดยจะเห็นได้จากการร้อยละความคาดหวังในด้านลูกค้าเพิ่มขึ้น การช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการและองค์กร ซึ่งจะมีค่าร้อยละน้อยกว่าความคาดหวังในด้านอื่น ๆ

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2561

คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2561 โดยสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 264 ตัวอย่าง จาก 10 งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ ดังนี้

- 1) งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 2) งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 3) งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
รายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
- 4) โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม
- 5) โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจการเกษตร : กรณีศึกษาการพัฒนา
ธุรกิจเกษตรเพื่อรองรับเกษตรกรรม 4.0 (Farming 4.0)
- 6) งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทยประจำปี
- 7) งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี
- 8) งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม
- 9) งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
- 10) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

สำหรับการนำเสนอผลการสำรวจฯ ประกอบไปด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงาน และการสื่อสารข้อมูลของ สสว.

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในการดำเนินงานของ สสว.

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยคณะที่ปรึกษาจะนำเสนอไปที่ละส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME

ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 264 ตัวอย่าง จาก 10 งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม ได้แก่ ประเภทหน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับ สสว. และสถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงาน กับ สสว. โดยมีผลการสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 55 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ราชการ	87	32.95	1
รัฐวิสาหกิจ	8	3.03	5
หน่วยงานของรัฐ/องค์การมหาชน	41	15.53	3
สถาบันอิสระ	30	11.36	4
สถาบันการศึกษา	53	20.08	2
สถาบันการเงิน	4	1.52	6
องค์กรเอกชน	41	15.53	3
รวม	264	100.00	

จากตารางที่ 55 พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ส่วนใหญ่เป็นราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.95 รองลงมา ได้แก่ สถาบันการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.08 ตามด้วยหน่วยงานของรัฐ/องค์การมหาชน กับองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 15.53 เท่ากัน

ตารางที่ 56 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการติดต่อประสานงานกับ สสว. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับ สสว.	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1-2 ครั้ง	111	42.05	1
3-4 ครั้ง	83	31.44	2
มากกว่า 4 ครั้ง	70	26.51	3
รวม	264	100.00	

จากตารางที่ 56 พบว่า ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุน SME ส่วนใหญ่ มีการติดต่อประสานงานกับ สสว. 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.05 รองลงมา 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.44 และมากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 57 จำนวนและร้อยละของสถานที่/ช่องทาง ที่ท่านติดต่อประสานงาน กับ สสว.

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 264 ตัวอย่าง)

สถานที่/ช่องทางที่ติดต่อประสานงานกับ สสว.	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)	170	64.39	1
หน่วยงานร่วมดำเนินการ (สถาบันการศึกษา, สถาบันเฉพาะด้าน, สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย เป็นต้น เป็นต้น)	119	45.08	2
ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร	33	12.50	3
- ศูนย์ OSS กรุงเทพฯ	14	5.30	-
- ศูนย์ OSS ภูมิภาค	19	7.20	-
Call Center ของ สสว. (Call Center 1301)	21	7.95	5
อื่นๆ (เช่น e-mail, LINE เป็นต้น)	45	17.05	4
รวม	264		

สำหรับสถานที่/ช่องทางที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุน SME ติดต่อประสานงานกับ สสว. มากที่สุด คือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) คิดเป็นร้อยละ 64.39 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานร่วมดำเนินการ (สถาบันการศึกษา, สถาบันเฉพาะด้าน, สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ 45.08 และ ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงาน และการสื่อสารข้อมูลของ สสว.

ในส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานและการสื่อสารข้อมูลของ สสว. มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 264 ตัวอย่าง โดยสำรวจจาก 10 งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ สำหรับการประมวลผลระดับความพึงพอใจมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนในข้อคำถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบคำถาม}}$$

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่คำนวณได้จากสูตรข้างต้น จะถูกนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลผลคือ หากพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วงคะแนนใด ก็จะถูกจัดอยู่ในความพึงพอใจระดับนั้น

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ	เกณฑ์การแปลผล
ระดับ 5 มีความพึงพอใจมากที่สุด	4.21 – 5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4 มีความพึงพอใจมาก	3.41 – 4.20 มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3 มีความพึงพอใจปานกลาง	2.61 – 3.40 มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2 มีความพึงพอใจน้อย	1.81 – 2.60 มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.80 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

นอกจากนี้ คณะที่ปรึกษาจะนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านมาคำนวณหาร้อยละความพึงพอใจตามสูตร ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}}$$

เพื่อแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ซึ่งจะถูกนำมาใช้เป็นตัวแทนของผลการสำรวจทั้งหมด คณะที่ปรึกษาจะใช้วิธีการคำนวณตามสูตร ดังนี้

(จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจมากที่สุด x 5)+(จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจมาก x 4)+(จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจปานกลาง x 3)+(จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจน้อย x 2)+(จำนวนผู้ตอบความพึงพอใจน้อยที่สุด x 1)
จำนวนผู้ตอบคำถาม

สำหรับลำดับการนำเสนอผลระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงาน และการสื่อสารข้อมูลของ สสว. จะแบ่งเป็น 3 ส่วนย่อย ดังนี้

2.1) ระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานกับ สสว.

2.2) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สสว.

2.3) ประเมินผลความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

2.1) ระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานกับ สสว.

ผลการสำรวจความพึงพอใจจะแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน ด้านข้อมูล/เอกสาร ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME และระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว. โดยแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ ผลการเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลผลและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ซึ่งสามารถแสดงได้ในตารางที่ 58

ตารางที่ 58 ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ประจำปี 2561

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.19	83.71	พึงพอใจมาก	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.32	86.48	พึงพอใจมากที่สุด	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.20	84.09	พึงพอใจมาก	2
ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.06	81.27	พึงพอใจมาก	6
ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME	4.07	81.41	พึงพอใจมาก	5
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว.	4.16	83.26	พึงพอใจมาก	4
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	4.18	83.63	พึงพอใจมาก	

หมายเหตุ : งาน/โครงการที่ดำเนินการสำรวจ มีดังนี้

- | | |
|--|---|
| 1) งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ | 6) งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทย ประจำปี |
| 2) งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม | 7) งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประจำปี |
| 3) งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น | 8) งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม |
| 4) โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม | 9) งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME |
| 5) โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจการเกษตร : กรณีศึกษา การพัฒนาธุรกิจเกษตรเพื่อรองรับเกษตรกรรม 4.0 (Farming 4.0) | 10) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ |

ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุน SME ประจำปี 2561 พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.63

เมื่อพิจารณาแยกตามด้านต่าง ๆ พบว่า หน่วยงานฯ มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.48 รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.09 ตามด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.71 ตามลำดับ

สำหรับการนำเสนอค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ และผลการเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลผลโดยจำแนกรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 59

ตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ประจำปี 2561

จำแนกรายข้อ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1				
	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	265 (33.46)	423 (53.41)	94 (11.87)	6 (0.76)	4 (0.50)	4.19	83.71	พึงพอใจมาก	3
1.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดประชุม สะดวกแก่การเดินทาง	93 (35.23)	136 (51.52)	34 (12.88)	0 (0.00)	1 (0.37)	4.21	84.24	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	76 (28.79)	155 (58.71)	28 (10.61)	4 (1.52)	1 (0.37)	4.14	82.80	พึงพอใจมาก	3
1.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกห้องประชุม มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	96 (36.36)	132 (50.00)	32 (12.12)	2 (0.76)	2 (0.76)	4.20	84.09	พึงพอใจมาก	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ประสานงาน	562 (42.58)	637 (48.26)	111 (8.41)	7 (0.53)	3 (0.22)	4.32	86.48	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.1 เจ้าหน้าที่มีอริยาคัยที่ดี สุภาพ	135 (51.14)	102 (38.64)	26 (9.85)	1 (0.37)	0 (0.00)	4.41	88.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	117 (44.32)	129 (48.86)	16 (6.06)	2 (0.76)	0 (0.00)	4.37	87.35	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	113 (42.80)	127 (48.12)	23 (8.71)	0 (0.00)	1 (0.37)	4.33	86.59	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	98 (37.13)	141 (53.42)	23 (8.71)	1 (0.37)	1 (0.37)	4.27	85.30	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.5 เจ้าหน้าที่ติดตามประสานงาน และแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ	99 (37.51)	138 (52.27)	23 (8.71)	3 (1.14)	1 (0.37)	4.25	85.08	พึงพอใจมากที่สุด	5
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	423 (40.06)	444 (42.05)	176 (16.67)	8 (0.76)	5 (0.46)	4.20	84.09	พึงพอใจมาก	2
3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย	85 (32.20)	127 (48.11)	47 (17.80)	4 (1.52)	1 (0.37)	4.10	82.05	พึงพอใจมาก	2
3.2 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่เพียงพอ	80 (30.31)	135 (51.14)	46 (17.42)	2 (0.76)	1 (0.37)	4.10	82.05	พึงพอใจมาก	2
3.3 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานทุกขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	78 (29.55)	126 (47.73)	57 (21.59)	1 (0.37)	2 (0.76)	4.05	80.98	พึงพอใจมาก	3
3.4 ผลที่ได้รับจากการบริการ/ประสานงาน เป็นไปตามความต้องการ	180 (68.19)	56 (21.22)	26 (9.85)	1 (0.37)	1 (0.37)	4.56	91.29	พึงพอใจมากที่สุด	1

ตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ประจำปี 2561
จำแนกรายข้อ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1				
	ความดี (ร้อยละ)	ความดี (ร้อยละ)	ความดี (ร้อยละ)	ความดี (ร้อยละ)	ความดี (ร้อยละ)				
ด้านข้อมูล/เอกสาร	306 (28.98)	529 (50.09)	207 (19.60)	10 (0.95)	4 (0.38)	4.06	81.27	พึงพอใจมาก	6
4.1 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับความต้องการ	87 (32.96)	130 (49.24)	43 (16.29)	3 (1.14)	1 (0.37)	4.13	82.65	พึงพอใจมาก	1
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	79 (29.93)	129 (48.86)	53 (20.08)	2 (0.76)	1 (0.37)	4.07	81.44	พึงพอใจมาก	2
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้ทันที	72 (27.28)	131 (49.62)	57 (21.59)	3 (1.14)	1 (0.37)	4.02	80.45	พึงพอใจมาก	4
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	68 (25.77)	139 (52.65)	54 (20.45)	2 (0.76)	1 (0.37)	4.03	80.53	พึงพอใจมาก	3
ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME	217 (27.40)	431 (54.42)	130 (16.41)	11 (1.39)	3 (0.38)	4.07	81.41	พึงพอใจมาก	5
5.1 สสว. เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ SME ที่ครบถ้วน	75 (28.42)	145 (54.92)	39 (14.77)	4 (1.52)	1 (0.37)	4.09	81.89	พึงพอใจมาก	1
5.2 การเข้าถึงข้อมูล/องค์ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับ SME ทำได้ง่าย	71 (26.89)	140 (53.05)	46 (17.42)	6 (2.27)	1 (0.37)	4.04	80.76	พึงพอใจมาก	3
5.3 ข้อมูล/องค์ความรู้ของ สสว. มีส่วนช่วยให้หน่วยงานขับเคลื่อนและพัฒนาศักยภาพ SME ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	71 (26.89)	146 (55.31)	45 (17.06)	1 (0.37)	1 (0.37)	4.08	81.59	พึงพอใจมาก	2
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว.	71 (26.90)	168 (63.65)	23 (8.71)	1 (0.37)	1 (0.37)	4.16	83.26	พึงพอใจมาก	4
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	1,844 (34.92)	2,632 (49.85)	741 (14.03)	43 (0.81)	20 (0.39)	4.18	83.63	พึงพอใจมาก	

เนื่องจาก สสว. ได้ดำเนินการสำรวจ มาอย่างต่อเนื่องทุกปี คณะที่ปรึกษาจึงมีแนวคิดที่จะนำผลการสำรวจฯ ประจำปี 2560 ซึ่งดำเนินการโดยที่ปรึกษาจากสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. โดยเก็บข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME จำนวน 199 ตัวอย่าง จาก 10 งาน/โครงการ มาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงและเปรียบเทียบกับผลการสำรวจฯ ประจำปี 2561 ซึ่งมีการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME จำนวน 264 ตัวอย่าง จาก 10 งาน/โครงการ โดยการเปรียบเทียบผลการสำรวจฯ จะนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจซึ่งสามารถแสดงได้ในตารางที่ 60

ตารางที่ 60 การเปรียบเทียบผลการสำรวจฯ ประจำปี 2560 กับปี 2561

ประเด็น	ความพึงพอใจปี 2560			ความพึงพอใจปี 2561			การเปลี่ยนแปลง	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	3.97	79.40	พึงพอใจมาก	4.18	83.63	พึงพอใจมาก	+0.21	+4.22

หมายเหตุ : การแบ่งกลุ่มเพื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจฯ ของปี 2560 กับปี 2561

กลุ่มงาน/โครงการที่ดำเนินการสำรวจฯ ของปี 2560 (ดำเนินการโดยสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร.)

- 1) งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 2) งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 3) งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
- 4) โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจเพื่อสังคม (Social Business) กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตร
- 5) โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME ในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม กรณีศึกษาเทคโนโลยีชาวบ้าน
- 6) งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทยประจำปี
- 7) งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี
- 8) งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 9) งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
- 10) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

กลุ่มงาน/โครงการที่ดำเนินการสำรวจฯ ของปี 2561 (ดำเนินการโดยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)

- 1) งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 2) งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 3) งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
- 4) โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 5) โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจการเกษตร : กรณีศึกษา การพัฒนาธุรกิจเกษตรเพื่อรองรับเกษตรกรรม 4.0 (Farming 4.0)
- 6) งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทยประจำปี
- 7) งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี
- 8) งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 9) งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
- 10) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจฯ ประจำปี 2560 กับปี 2561 พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นเท่ากับ 0.21 หรือคิดเป็นร้อยละ 4.22 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากหน่วยงานฯ มีความเข้าใจในกระบวนการทำงานและบทบาทหน้าที่ของ สสว. มากขึ้น จึงทำให้มีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นจากปี 2560

2.2) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สสว.

คณะที่ปรึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 264 ตัวอย่าง จาก 10 งาน/โครงการ โดยสอบถามระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารที่เคยใช้บริการของ สสว. จำนวน 5 กลุ่มช่องทาง ดังนี้

- 1) บริการข้อมูล ข่าวสารและความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์
- 2) บริการขึ้นทะเบียนผ่านเว็บไซต์
- 3) บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเว็บไซต์
- 4) บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านสื่อสารมวลชน/การลงพื้นที่
- 5) บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเอกสาร/รายงานสรุปสถานการณ์

นอกจากการนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจแล้ว คณะที่ปรึกษาจึงได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติม เพื่อหาว่าหน่วยงานฯ มีระดับการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารใดของ สสว. มากที่สุด โดยใช้ข้อมูลระดับความพึงพอใจฯ ข้างต้น แล้วนำมาคำนวณเพื่อหาร้อยละการเข้าถึงช่องทางการสื่อสาร ซึ่งผลการสำรวจร้อยละการเข้าถึงช่องทางการสื่อสาร และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารที่เคยใช้บริการของ สสว. แสดงในตารางที่ 61 - ตารางที่ 65 ดังนี้

ตารางที่ 61 ร้อยละการเข้าถึงและระดับความพึงพอใจต่อบริการข้อมูล ข่าวสารและความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 264 ตัวอย่าง)

ช่องทาง	ร้อยละการเข้าถึง			ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ	
	ช่องทางสื่อสาร			5	4	3	2	1				
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ									
Facebook	91	34.47	2	20 (21.98)	50 (54.95)	16 (17.58)	1 (1.10)	4 (4.39)	3.92	78.46	พึงพอใจมาก	1
LINE กลุ่ม	112	42.42	1	19 (16.96)	65 (58.04)	20 (17.86)	1 (0.89)	7 (6.25)	3.84	76.79	พึงพอใจมาก	2
YouTube	65	24.62	3	4 (6.15)	28 (43.08)	23 (35.38)	2 (3.08)	8 (12.31)	3.37	67.38	พึงพอใจมาก	3

สำหรับบริการข้อมูล ข่าวสารและความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หน่วยงานฯ มีการเข้าถึง LINE กลุ่มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.42 รองลงมา ได้แก่ Facebook คิดเป็นร้อยละ 34.47 และ Youtube คิดเป็นร้อยละ 24.62

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า หน่วยงานฯ มีความพึงพอใจต่อ Faceook มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.46 รองลงมา ได้แก่ LINE กลุ่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.79 ตามด้วย YouTube ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.38 ซึ่งเมื่อพิจารณาร่วมกับร้อยละการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารแล้ว พบว่า YouTube เป็นช่องทางที่ได้ลำดับที่ 3 ทั้งในมิติของร้อยละการเข้าถึงและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

สำหรับช่องทางนี้ หน่วยงานฯ มีข้อเสนอแนะให้มีการใช้ช่องทางออฟไลน์ควบคู่กันไปกับช่องทางออนไลน์ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบูธของ สสว. มากขึ้น

ตารางที่ 62 ร้อยละการเข้าถึงและระดับความพึงพอใจต่อบริการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 264 ตัวอย่าง)

ช่องทาง	ร้อยละการเข้าถึง			ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ช่องทางสื่อสาร			5	4	3	2	1			
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ								
การชำระเงิน SME/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	89	33.71	1	12 (13.48)	51 (57.30)	18 (20.22)	2 (2.25)	6 (6.75)	74.61	พึงพอใจมาก	1
	23	8.71	2	7 (30.43)	7 (30.43)	6 (26.09)	2 (8.70)	1 (4.35)	73.91	พึงพอใจมาก	2

สำหรับบริการขึ้นทะเบียนผ่านเว็บไซต์ หน่วยงานฯ เคยใช้งานระบบการขึ้นทะเบียน SME/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.71 รองลงมา ได้แก่ การสมัครเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการผ่านระบบ Online คิดเป็นร้อยละ 8.71

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า หน่วยงานฯ มีความพึงพอใจต่อการขึ้นทะเบียน SME/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.61 รองลงมา ได้แก่ สมัครเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการผ่านระบบ Online มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 73.91

สำหรับช่องทางนี้ หน่วยงานฯ มีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาระบบการขึ้นทะเบียนและระบบการสมัครเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการให้มีความเสถียรมากขึ้น

ตารางที่ 63 ร้อยละการเข้าถึงและระดับความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเว็บไซต์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 264 ตัวอย่าง)

ช่องทาง	ร้อยละการเข้าถึง			ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ช่องทางสื่อสาร			5	4	3	2	1			
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ								
บริการข้อมูลข่าวสารผ่าน Website สสว., e-mail	191	72.35	1	38 (19.90)	117 (61.26)	28 (14.66)	4 (2.09)	4 (2.09)	78.95	พึงพอใจ มาก	1
องค์ความรู้ธุรกิจ/บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	119	45.08	2	9 (7.56)	73 (61.34)	29 (24.38)	4 (3.36)	4 (3.36)	73.28	พึงพอใจ มาก	3
บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	17	6.44	5	4 (23.53)	7 (41.18)	3 (17.65)	3 (17.64)	0 (0.00)	70.59	พึงพอใจ มาก	4
บริการข้อมูลผ่าน www.SME1.info	25	9.47	4	7 (28.00)	11 (44.00)	5 (20.00)	2 (8.00)	0 (0.00)	76.80	พึงพอใจ มาก	2
ปฏิทินอบรมออนไลน์	97	36.74	3	5 (5.15)	56 (57.73)	25 (25.77)	8 (8.26)	3 (3.09)	69.69	พึงพอใจ มาก	5

สำหรับบริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเว็บไซต์ หน่วยงานฯ เคยใช้บริการข้อมูลข่าวสารผ่าน Website สสว., e-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.35 รองลงมา ได้แก่ องค์ความรู้ธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ คิดเป็นร้อยละ 45.08 และปฏิทินอบรมออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 36.74

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า หน่วยงานฯ มีความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลข่าวสารผ่าน Website สสว., e-mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 78.95 รองลงมา ได้แก่ บริการข้อมูลผ่าน www.SME1.info ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.80 ตามด้วยองค์ความรู้ธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.28

สำหรับช่องทางนี้ หน่วยงานฯ มีข้อเสนอแนะให้มีการส่งข้อมูลที่ทันสมัยมากขึ้น และแบ่งหมวดหมู่ของเว็บไซต์ไว้สำหรับให้หน่วยงานฯ ใช้ค้นหาข้อมูลโดยเฉพาะ

ตารางที่ 64 ร้อยละการเข้าถึงและระดับความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านสื่อสารมวลชน/การลงพื้นที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 264 ตัวอย่าง)

ช่องทาง	ร้อยละการเข้าถึง			ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ		
	ช่องทางสื่อสาร			ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4				5	
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ										
บทความในหนังสือพิมพ์, สื่อสิ่งพิมพ์, แผ่นพับประชาสัมพันธ์	115	43.56	1	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	3.65	73.04	พึงพอใจมาก	2
สารคดีสั้นทางโทรทัศน์	30	11.36	3	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	3.33	66.67	พึงพอใจปานกลาง	4
สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	17	6.44	4	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	3.35	67.06	พึงพอใจปานกลาง	3
บูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ	115	43.56	1	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	3.90	78.09	พึงพอใจมาก	1

สำหรับบริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านสื่อสารมวลชน/การลงพื้นที่ หน่วยงานฯ เคยรับข้อมูลผ่านบทความในหนังสือพิมพ์, สื่อสิ่งพิมพ์, แผ่นพับประชาสัมพันธ์ กับบูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.56 เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ สารคดีเส้นทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 11.36 และสารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 6.44 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า หน่วยงานฯ มีความพึงพอใจต่อบูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.09 รองลงมา ได้แก่ บทความในหนังสือพิมพ์, สื่อสิ่งพิมพ์, แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.04 ตามด้วยสารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 คิดเป็นร้อยละ 67.06 ตามลำดับ

สำหรับช่องทางนี้ หน่วยงานฯ มีข้อเสนอแนะให้ สสว. ส่งข้อมูลในรูปแบบ PDF หรือแผ่นซีดี เพื่อให้เกิดความสะดวกในการนำไปใช้งานมากขึ้น

ตารางที่ 65 ร้อยละการเข้าถึงและระดับความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลและองค์ความรู้ ผ่านเอกสาร/รายงานสรุปสถานการณ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
(สำรวจจาก 264 ตัวอย่าง)

ช่องทาง	ร้อยละการเข้าถึง			ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ		
	ช่องทางสื่อสาร			ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4				5	
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ										
แผนการส่งเสริม SME 4.0 ประจำปี 2560 -2564/แผนบูรณาการส่งเสริม SME	121	45.83	1	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	3.82	76.36	พึงพอใจมาก	1
	101	38.26	2	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	3.65	73.07	พึงพอใจมาก	4
เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME และภาคบริการ	101	38.26	2	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	3.69	73.86	พึงพอใจมาก	3
	94	35.61	3	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	3.70	74.04	พึงพอใจมาก	2

สำหรับบริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเอกสาร/รายงานสรุปสถานการณ์ หน่วยงานฯ เคยรับข้อมูลแผนการส่งเสริม SME 4.0 ประจำปี 2560-2564/แผนบูรณาการส่งเสริม SME มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมา ได้แก่ รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล กับเอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME คิดเป็นร้อยละ 38.26 และเอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 35.61 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า หน่วยงานฯ มีความพึงพอใจต่อแผนการส่งเสริม SME 4.0 ประจำปี 2560-2564/แผนบูรณาการส่งเสริม SME มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.36 รองลงมา ได้แก่ เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.04 ตามด้วยเอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.86 ตามลำดับ สำหรับช่องทางนี้ หน่วยงานฯ ไม่มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพิ่มเติม

2.3) ประเมินผลความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ตามเกณฑ์ของ
กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

นอกจากการแสดงผลในรูปของร้อยละความพึงพอใจ คณะที่ปรึกษาได้มีการคำนวณร้อยละความพึงพอใจ โดยนำจำนวนหน่วยงานๆ ที่มีระดับความพึงพอใจมาก (คะแนนเท่ากับ 4) และมากที่สุด (คะแนนเท่ากับ 5) จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานกับ สสว. จำนวน 10 งาน/โครงการ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 264 ตัวอย่าง มาใช้ในการคำนวณ เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

สำหรับผลการคำนวณร้อยละความพึงพอใจตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ดังแสดงในตารางที่ 66

ตารางที่ 66 ผลการคำนวณตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		ผลการคำนวณตามเกณฑ์ของ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง
		5	4	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่				
1	1.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดประชุม สะดวกแก่การเดินทาง	93	136	$(2,632 + 1,844) \times 100 =$ (264×20) $4,476 \times 100 =$ $5,280$ $=$ ร้อยละ 84.77
2	1.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	76	155	
3	1.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกห้องประชุมมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	96	132	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน				
4	2.1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ	135	102	$=$ ร้อยละ 84.77
5	2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	117	129	
6	2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำ ตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	113	127	
7	2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	98	141	
8	2.5 เจ้าหน้าที่ติดตามประสานงาน และแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ	99	138	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน				
9	3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย	85	127	$=$ ร้อยละ 84.77
10	3.2 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่เพียงพอ	80	135	
11	3.3 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานทุกขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	78	126	
12	3.4 ผลที่ได้รับจากการบริการ/ประสานงาน เป็นไปตามความต้องการ	180	56	
ด้านข้อมูล/เอกสาร				
13	4.1 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับความต้องการ	87	130	$=$ ร้อยละ 84.77
14	4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	79	129	
15	4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้ทันที	72	131	
16	4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	68	139	
ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME				
17	5.1 สสว. เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ SME ที่ครบถ้วน	75	145	$=$ ร้อยละ 84.77
18	5.2 การเข้าถึงข้อมูล/องค์ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับ SME ทำได้ง่าย	71	140	
19	5.3 ข้อมูล/องค์ความรู้ของ สสว. มีส่วนช่วยให้หน่วยงานขับเคลื่อนและพัฒนา ศักยภาพ SME ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	71	146	
20	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว.	71	168	
จำนวนรวม		1,844	2,632	ร้อยละ 84.77

จากตารางที่ 66 เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานฯ ต่อการประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2561 มาคำนวณตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยนำจำนวนหน่วยงานฯ ที่มีระดับความพึงพอใจมาก (คะแนนเท่ากับ 4) และมากที่สุด (คะแนนเท่ากับ 5) มาใช้คำนวณร้อยละความพึงพอใจ ผลการคำนวณที่ได้มีค่าเท่ากับร้อยละ 84.77

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว.

ผลการสำรวจความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว. มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 264 ตัวอย่าง โดยสำรวจจาก 10 งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ สำหรับลำดับการนำเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว. จะแบ่งเป็น 2 ส่วนย่อย ดังนี้

- 3.1) ความคิดเห็นต่อด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว.
- 3.2) ความคิดเห็นต่อด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสว.

3.1) ความคิดเห็นต่อด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว.

การสำรวจความคิดเห็นต่อด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว. เป็นการสอบถามหน่วยงานฯ ต่อการดำเนินงานของ สสว. จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่

- 1) สสว. มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน/การดำเนินโครงการต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้
- 2) สสว. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ
- 3) สสว. มีกลไกในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ

การนำเสนอผลการสำรวจจะนำเสนอในรูปแบบจำนวนและร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 67

ตารางที่ 67 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นต่อด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว.

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 264 ตัวอย่าง)

ประเด็นด้านความโปร่งใส ในการดำเนินงานของ สสว.	ความคิดเห็น						ลำดับ
	ใช่		ไม่ใช่		ไม่มีความคิดเห็น		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1) สสว. มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน/การดำเนินโครงการต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้	229	86.74	33	12.50	2	0.76	1
2) สสว. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ	201	76.14	54	20.45	9	3.41	2
3) สสว. มีกลไกในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ	198	75.00	57	21.59	9	3.41	3

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยกับประเด็นด้านการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน/การดำเนินโครงการต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.74 รองลงมา ได้แก่ ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 76.14 และประเด็นด้านการมีกลไกในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 75.00

ตารางที่ 68 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นต่อด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสว.

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(สำรวจจาก 264 ตัวอย่าง)

ประเด็นด้านการมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานของ สสว.	การรับรู้การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสว.						ลำดับ
	ทราบ		ไม่ทราบ		ไม่มีความคิดเห็น		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโครงการตลอดทุกกระบวนการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ครอบคลุม	177	67.05	85	32.19	2	0.76	2
ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดรับฟังข้อมูลข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินโครงการ	189	71.59	73	27.65	2	0.76	1
ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน ผ่านการประชุมร่วมกันเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ	160	60.61	102	38.63	2	0.76	3
ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการร่วมเป็นภาคี/คณะกรรมการร่วมในการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับ SME	160	60.61	102	38.63	2	0.76	3

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการรับรู้การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสว. พบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบว่า สสว. ได้เปิดรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินโครงการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.59 รองลงมา ได้แก่ สสว. ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโครงการตลอดทุกกระบวนการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 67.05 และ สสว. ได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน ผ่านการประชุมร่วมกันเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจกับการที่ สสว. ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการร่วมเป็นภาคี/คณะกรรมการร่วมในการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับ SME คิดเป็นร้อยละ 60.61

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ในส่วนที่ 4 เป็นการนำเสนอผลการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานของ สสว. มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 264 ตัวอย่าง โดยสำรวจจาก 10 งาน/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ สำหรับลำดับการนำเสนอผลการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานของ สสว. จะแบ่งเป็น 2 ส่วนย่อย ดังนี้

4.1) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการและการติดต่อประสานงาน สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

4.1.1) ควรมีการปรับปรุงด้านเอกสาร/ข้อมูล ซึ่งยังมีความล่าช้าในการจัดส่งและข้อมูล ไม่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

4.1.2) เพิ่มความเป็นมืออาชีพในการประสานงานกับหน่วยงานฯ ต่าง ๆ โดยให้มีการตอบกลับรวดเร็ว มีกระบวนการประสานงานที่สะดวก และติดต่อเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบได้ง่าย ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดังกล่าวต้องมีข้อมูลในมือเพียงพอที่จะ ตอบคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงาน/โครงการนั้น ๆ ได้

4.2) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้ สสว. บรรลุวิสัยทัศน์ “การเป็นผู้นำในการ ขับเคลื่อนและเพิ่มศักยภาพ SME สู่ความมั่งคั่งอย่างยั่งยืน” สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

4.2.1) ควรมีการจัดทำแผนส่งเสริม SME ที่บูรณาการกับแผนงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับเพิ่มจำนวนแผนงานที่จะส่งเสริมผู้ประกอบการ SME ให้มากขึ้น และจัดกิจกรรม/โครงการเพื่อส่งเสริม SME อย่างต่อเนื่อง

4.2.2) ควรพัฒนาองค์กรให้เป็นศูนย์ข้อมูล SME อย่างเต็มตัว โดยมุ่งเป็นหน่วยงานที่สามารถให้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับ SME และผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไป ใช้ได้ทันที

4.2.3) ควรประชาสัมพันธ์องค์กรให้ผู้ประกอบการ SME รู้จักและให้ผู้ประกอบการ SME สามารถเข้าถึงการสนับสนุนของ สสว. ในด้านต่าง ๆ มากขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม

ขณะที่ปริญญานำข้อมูลที่ได้การสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหาประเด็นที่น่าสนใจเพิ่มเติม ซึ่งในส่วนนี้จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนย่อย คือ

- 1) การทดสอบสมมติฐาน
- 2) การสร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญ

โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ตามลำดับ ดังนี้

1) การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเป็นส่วนหนึ่งของสถิติเชิงอ้างอิง ถูกนำมาใช้เพื่อยืนยันหรือหาคำตอบที่ต้องการ จะทราบ และสามารถนำผลการทดสอบที่ได้ไปใช้อ้างอิงถึงกลุ่มประชากรทั้งหมดของการสำรวจได้ ซึ่งจากผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2561 ขณะที่ปริญญานำได้ตั้งคำถามเพิ่มเติมและทำการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาคำตอบ ดังนี้

1.1) ประเภทหน่วยงานๆ ที่มีสังกัดต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการประสานงาน หรือรับบริการกับ สสว. แตกต่างกันหรือไม่ โดยกำหนดสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานรอง (H_1) ดังนี้

H_0 : ประเภทหน่วยงานๆ ที่มีสังกัดต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการประสานงาน หรือรับบริการกับ สสว. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทหน่วยงานๆ ที่มีสังกัดต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการประสานงาน หรือรับบริการกับ สสว. แตกต่างกัน

ขณะที่ปริญญานำจะใช้สถิติเชิงอ้างอิง คือ ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน หากพบว่ามีความ P-value น้อยกว่า 0.05 ก็จะทำให้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพิ่มเติม เพื่อหาคำตอบว่าความพึงพอใจโดยรวมของหน่วยงานสังกัดใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงในตารางที่ 69

ตารางที่ 69 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 กลุ่มหน่วยงานฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	ประเภทหน่วยงานที่สังกัด					P-value	ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่
	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	หน่วยงานของรัฐ/องค์การมหาชน	สถาบันอิสระ	สถานบันการศึกษา	องค์การเอกชน/สถาบันการเงิน		
	A	B	C	D	E		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	4.15	4.16	4.31	4.11	4.26	0.351	-

หมายเหตุ :

- 1) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม คำนวณมาจากคำถามระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME (ส่วนที่ 2 ด้านการติดต่อประสานงานกับ สสว. จำนวน 20 ข้อ)
- 2) การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ คือ การเปรียบเทียบความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มต่าง ๆ ทีละคู่จนครบทุกกลุ่ม เช่น เปรียบเทียบความแปรปรวนของกลุ่มราชการ/รัฐวิสาหกิจ (A) กับกลุ่มหน่วยงานของรัฐ/องค์การมหาชน (B) ต่อมาเปรียบเทียบความแปรปรวนของกลุ่มราชการ/รัฐวิสาหกิจ (A) กับกลุ่มสถาบันอิสระ (C) เป็นต้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) คือ ประเภทหน่วยงานฯ ที่มีสังกัดต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2) หน่วยงานฯ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. บ่อยครั้งกว่าจะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. มากกว่าหน่วยงานอื่นหรือไม่ โดยกำหนดสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานรอง (H_1) ดังนี้

H_0 : หน่วยงานฯ ที่มีความถี่ในการประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : หน่วยงานฯ ที่มีความถี่ในการประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. แตกต่างกัน

คณะที่ปรึกษาจะใช้สถิติเชิงอ้างอิง คือ ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน หากพบว่ามีค่า P-value น้อยกว่า 0.05 ก็จะทำให้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพิ่มเติม โดยแสดงในตารางที่ 70

ตารางที่ 70 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 กลุ่มหน่วยงานฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	ความถี่ในการประสานงานหรือรับบริการกับ สสว.			P-value	ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้ง		
	A	B	C		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	4.15	4.14	4.28	0.195	-

หมายเหตุ :

- 1) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม คำนวณมาจากคำถามระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME (ส่วนที่ 2 ด้านการติดต่อประสานงานกับ สสว. จำนวน 20 ข้อ)
- 2) การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ คือ การเปรียบเทียบความแปรปรวนของข้อมูลของกลุ่มต่าง ๆ ทีละคู่จนครบทุกกลุ่ม เช่น เปรียบเทียบความแปรปรวนของกลุ่มที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. 1-2 ครั้ง (A) กับกลุ่มที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. 3-4 ครั้ง (B) ต่อมาเปรียบเทียบความแปรปรวนของกลุ่มที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. 1-2 ครั้ง (A) กับกลุ่มที่ประสานงานหรือรับบริการกับมากกว่า 4 ครั้ง (C) เป็นต้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) คือ หน่วยงานฯ ที่มีความถี่ในการประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) การสร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญ

ในส่วนนี้จะนำเสนอวิธีการสร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

2.1) ใช้การวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อลดจำนวนตัวแปร (ปัจจัย) โดยใช้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นเกณฑ์ในการจัดกลุ่ม ซึ่งตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากจะถูกจัดไว้เป็นกลุ่มเดียวกันและปัจจัยในกลุ่มเดียวกันนั้นจะมีค่าน้ำหนัก (Loading) ที่แสดงถึงความสำคัญของตัวแปรย่อยอีกด้วย ทั้งนี้ กลุ่มปัจจัยที่ถูกจัดขึ้นใหม่ จะสามารถนำมาใช้แทนตัวแปรเดิมที่มีอยู่จำนวนมากได้ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแสดงในตารางที่ 71

ตารางที่ 71 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าน้ำหนัก	กลุ่มปัจจัย
1.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกห้องประชุมมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	0.810	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่
1.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	0.783	
1.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดประชุม สะดวกแก่การเดินทาง	0.755	
2.1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ	0.814	ด้านจิตใจการบริการของเจ้าหน้าที่
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	0.715	
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	0.756	ด้านความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.672	
2.5 เจ้าหน้าที่ติดตามประสานงาน และแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ	0.552	
3.2 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่เพียงพอ	0.680	ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานทุกขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	0.669	
3.3 ผลที่ได้รับจากการบริการ/ประสานงาน เป็นไปตามความต้องการ	0.649	
3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย	0.593	
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้ทันที	0.751	ด้านข้อมูล/เอกสาร
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	0.732	
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	0.711	
4.1 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับความต้องการ	0.662	
5.2 การเข้าถึงข้อมูล/องค์ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับ SME ทำได้ง่าย	0.775	ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME
5.3 ข้อมูล/องค์ความรู้ของ สสว. มีส่วนช่วยให้หน่วยงานขับเคลื่อนและพัฒนาศักยภาพ SME ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.773	
5.1 สสว. เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ SME ที่ครบถ้วน	0.759	

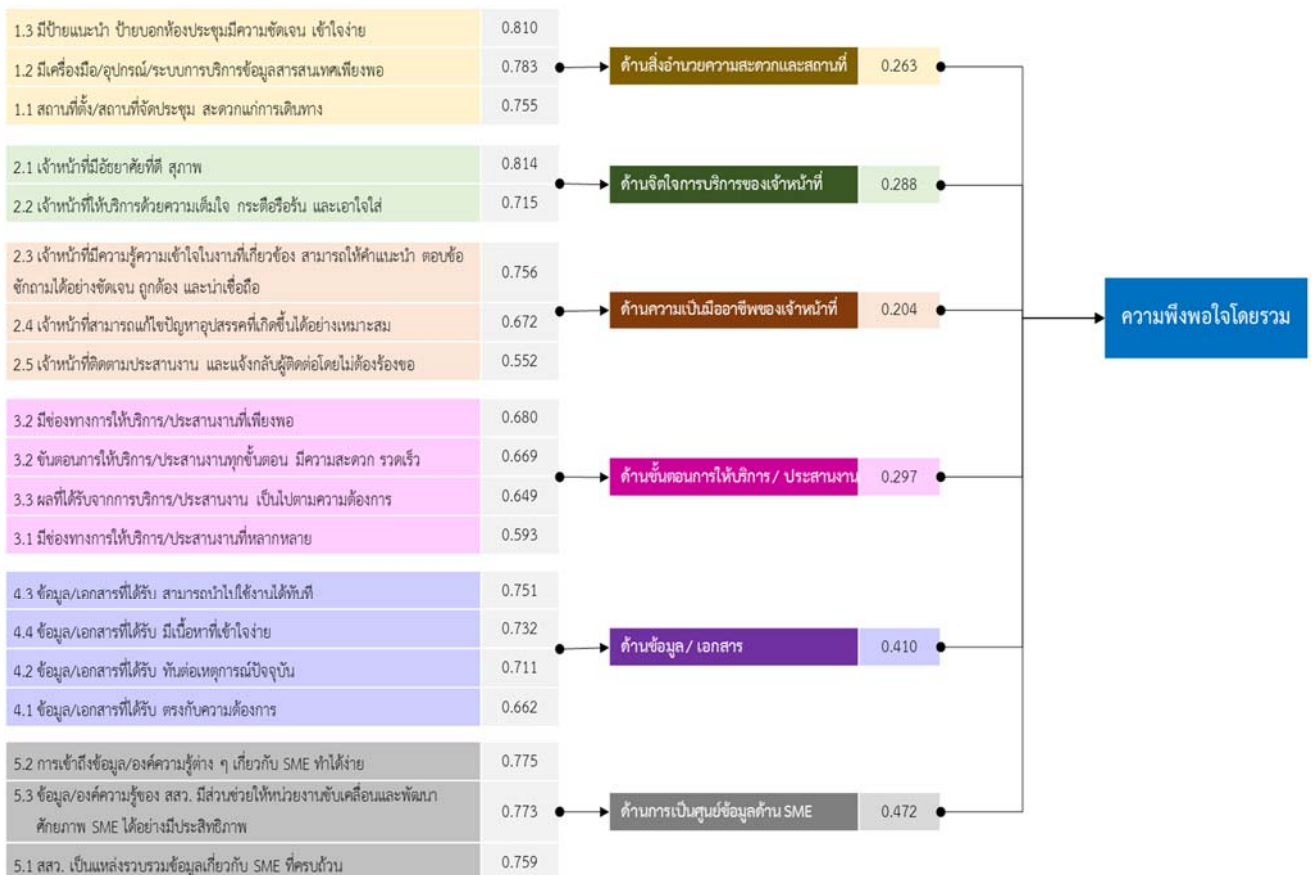
2.2) ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ โดยนำกลุ่มปัจจัยที่ถูกสร้างขึ้นมาวิเคราะห์ระดับอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สสว. (คำถามส่วนที่ 2 ด้านที่ 6) ผลการวิเคราะห์จะทำให้ทราบค่าอิทธิพล (Beta) ของแต่ละกลุ่มปัจจัย ซึ่งผลการคำนวณแสดงในตารางที่ 72

ตารางที่ 72 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวม	Beta
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ (X1)	0.263
ด้านจิตใจการบริการของเจ้าหน้าที่ (X2)	0.288
ด้านความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ (X3)	0.204
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน (X4)	0.297
ด้านข้อมูล/เอกสาร (X5)	0.410
ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME (X6)	0.472

หมายเหตุ : ค่า Beta ในตารางนี้สามารถนำไปใช้พยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 2.1 กับ 2.2 สามารถแสดงแผนภาพของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมได้ ดังแสดงในภาพที่ 11



ภาพที่ 11 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวม

2.3) คำนวณหาค่าเฉลี่ยของ Beta ที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ โดยนำ Beta ของแต่ละปัจจัยมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนปัจจัยทั้งหมด ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้จากขั้นตอนนี้จะนำมาใช้เป็นจุดกึ่งกลางของแกน “ระดับอิทธิพลเฉลี่ย (แกนตั้ง : X)” โดยผลการคำนวณแสดงในตารางที่ 73

2.4) คำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวม โดยนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนปัจจัยทั้งหมด ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้จากขั้นตอนนี้จะนำมาใช้เป็นจุดกึ่งกลางของแกน “ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย (แกนนอน : Y)” โดยผลการคำนวณแสดงในตารางที่ 73

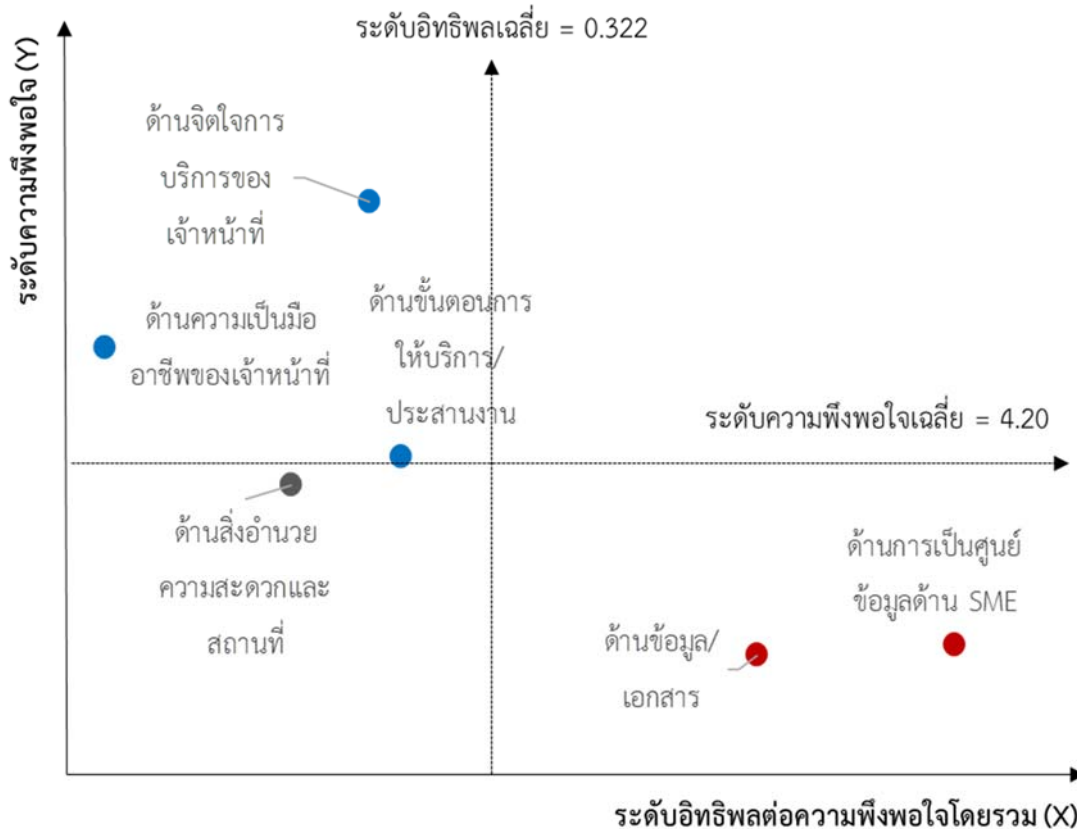
ตารางที่ 73 ค่าเฉลี่ยของ Beta และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวม

กลุ่มปัจจัย	Beta (แกนตั้ง : X)	ความพึงพอใจโดยรวม (แกนนอน : Y)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	0.263	4.19
ด้านจิตใจการบริการของเจ้าหน้าที่	0.288	4.39
ด้านความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	0.204	4.28
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	0.297	4.20
ด้านข้อมูล/เอกสาร	0.410	4.06
ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME	0.472	4.07
ค่าเฉลี่ย (จุดกึ่งกลางของแกน)	0.322	4.20

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมด้านจิตใจการบริการของเจ้าหน้าที่ กับด้านความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ถูกคำนวณขึ้นมาใหม่ภายหลังการวิเคราะห์ปัจจัย

2.5) นำข้อมูลจากตารางที่ 73 มาสร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ดังแสดงในภาพที่ 12

กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจน้อย และมีระดับความพึงพอใจสูง (ปัจจัยที่ควรรักษามาตรฐาน)	กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูง และมีระดับความพึงพอใจสูง (ปัจจัยที่ควรพัฒนาต่อยอด)
กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจน้อย และมีระดับความพึงพอใจน้อย (ปัจจัยที่รอการปรับปรุงได้)	กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูง และมีระดับความพึงพอใจน้อย (ปัจจัยที่ควรปรับปรุงโดยเร่งด่วน)



ภาพที่ 12 แผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่ากลุ่มปัจจัยด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME กับด้านข้อมูล/เอกสาร เป็นกลุ่มปัจจัยที่ สสว. ควรพิจารณาปรับปรุงโดยเร่งด่วน เนื่องจากเป็นกลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูง แต่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มปัจจัยด้านอื่น ๆ

บทที่ 4 ข้อเสนอแนะ

4.1 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจในภาพรวม

จากผลการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี 2561 ข้างต้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการ/ประสานงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยอื่น ได้แก่ ด้านข้อมูลเอกสาร และด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME ดังนั้น สสว. ควรพัฒนาการให้บริการด้านดังกล่าว โดยใช้แนวคิด “ทันใจ ทันความต้องการ ทันต่อเหตุการณ์” กล่าวคือ

1.1 **ทันใจ** คือ การออกแบบเว็บไซต์หรือรูปแบบเอกสารให้สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย โดยอาจแบ่งตัวเลือก (Menu) หรือหัวข้อต่าง ๆ ที่ผู้ใช้งานใช้บริการบ่อย ทำให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องเปิดหลายหน้า

1.2 **ทันความต้องการ** คือ การส่งมอบข้อมูลที่มีความละเอียดและรวดเร็วตรงกับความต้องการหรือความสนใจของผู้ใช้งาน (ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำไปใช้ทำงานจริง) โดยทำให้อยู่ในรูปของเอกสารที่สามารถดาวน์โหลดได้ทันที เช่น PDF เป็นต้น นอกจากนี้ อาจใช้การแจ้งเตือนข่าวสารสำคัญผ่าน LINE กลุ่มควบคู่กันไปด้วย

1.3 **ทันต่อเหตุการณ์** คือ การส่งข้อมูลที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ โดยประเด็นนี้รวมไปถึงการให้ความรู้ผ่านการอบรมต่าง ๆ ที่มีการยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่ทันสมัยที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเข้าใจมากขึ้น และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรผลักดันการใช้สื่อออนไลน์ให้มากขึ้น โดยสื่อออนไลน์ที่สำคัญสำหรับการสื่อสารภายในกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม คือ LINE กลุ่ม ในขณะที่สื่อออนไลน์ที่สำคัญสำหรับการสื่อสารกับภายนอก คือ Facebook โดยสื่อออนไลน์ 2 ประเภทนี้สามารถนำมาใช้สื่อสารพูดคุย และส่งข้อมูลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สมาชิกกลุ่มสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้ศึกษาได้ (เน้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกกลุ่มจริง ๆ) สำหรับสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของ สสว. นั้น อาจมีการจัดเรียงเมนูใหม่ให้เหมาะกับผู้ใช้งาน โดยเน้นที่กลุ่มผู้ประกอบการ SME กับหน่วยงานร่วมดำเนินการมากขึ้น เช่น การแบ่งหมวดหมู่เป็นภาคอุตสาหกรรม/ธุรกิจต่าง ๆ เป็นต้น การผลักดันสื่อออนไลน์จะทำให้ สสว. สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ประกอบการ SME ได้มากขึ้น อีกทั้งช่วยลดต้นทุนในการจัดกิจกรรม เช่น การสัมมนาออนไลน์ หรือการลงทะเบียนเพื่อขอรับรายละเอียดข้อมูลการสัมมนาที่ผ่านมาในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3. ผลการสำรวจแสดงให้เห็นถึงทัศนคติของผู้ประกอบการ SME ส่วนใหญ่ที่ไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน แต่มุ่งให้ความสำคัญกับการสร้างยอดขาย การเพิ่มกำไร การลดต้นทุนหรือจำนวนลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องได้และเห็นการเปลี่ยนแปลงชัดเจน โดยละเอียดการวางรากฐานธุรกิจให้แข็งแกร่ง เช่น การสร้างและสานสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างภาพลักษณ์ให้กับตราสินค้าหรือองค์กร การเรียนรู้สถานะทางธุรกิจ เป็นต้น ดังนั้น สสว. จึงควรสื่อสารเพื่อปรับทัศนคติมุมมองของผู้ประกอบการ SME ให้เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยอาจสอดแทรกชุดความคิดที่เกี่ยวข้องเข้าไปในทุกกิจกรรม/โครงการที่ สสว. เป็นผู้บริหรโครงการหรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานจัดขึ้น เช่น ความสำคัญของการสร้างลูกค้าทางธุรกิจ เป็นต้น

4. ความถี่และความต่อเนื่องของการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการจะช่วยให้ผู้ประกอบการ SME เกิดการยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น ดังนั้น สสว. อาจนำเสนอเป็นชุดกิจกรรม/โครงการที่ผู้ประกอบการ SME เข้าร่วม เช่น ชุดกิจกรรมสำหรับผู้เริ่มต้นธุรกิจ ประกอบด้วยกิจกรรมสร้างความรู้พื้นฐานสำหรับการทำธุรกิจ กิจกรรมการสร้างแผนธุรกิจที่ยั่งยืน และกิจกรรมการพัฒนาลูกค้าภายในประเทศ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ประกอบการ SME เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น โดยชุดกิจกรรม/โครงการดังกล่าวต้องถูกออกแบบมาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของผู้ประกอบการ SME นอกจากนี้ อาจเพิ่มแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการให้ครบสมบูรณ์ โดยกำหนดเงื่อนไขเชิงบวก เช่น ผู้ประกอบการเข้าร่วมครบทุกกิจกรรม/โครงการตามแผนงาน จะสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยพิเศษ เป็นต้น

5. ควรเพิ่มกิจกรรมการเรียนรู้ในเชิงลึกผ่านการลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งจะช่วยให้สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดกิจกรรมในรูปแบบนี้จำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญหรือวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานจริงมากกว่าการบรรยายโดยนักวิชาการ เพราะจะสามารถบอกเล่าเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นกับตนเอง พร้อมกับนำเสนอมุมมองแนวคิดที่ทำได้จริง ทำให้กิจกรรมดูน่าสนใจและเกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกันได้มากขึ้นอีกด้วย

4.2 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินการสำรวจ

จากการดำเนินโครงการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี 2561 คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแนวทางการดำเนินการสำรวจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

1. การรวบรวมฐานข้อมูลรายชื่อผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. จากผู้รับจ้างที่ดำเนินงาน/โครงการอื่น เพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลการสัมภาษณ์ ไม่สามารถทำได้อย่างรวดเร็วเท่าที่ควร เนื่องจากผู้รับจ้างดังกล่าวมองว่ายังไม่ถึงกำหนดส่งงวดงานตามสัญญาที่ระบุไว้ ส่งผลให้ได้รับฐานข้อมูลล่าช้าและกระทบต่อแผนการ

ดำเนินการสำรวจ ดังนั้น จึงควรมีการแจ้งกำหนดการสำรวจประจำปีไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้รับจ้างได้ทราบ กำหนดการส่งมอบฐานข้อมูลดังกล่าว โดยทำการรวบรวมไว้อย่างต่อเนื่องและพร้อมส่งได้ทันทีเมื่อมีการร้องขอ ถึงแม้ว่าจะยังไม่ถึงกำหนดส่งงวดงานก็ตาม

2. การประสานงานในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล พบปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างทีมงานเก็บข้อมูล กับทีมงานจัดกิจกรรม เช่น การเลื่อนกำหนดจัดงานโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า การที่ไม่สามารถติดต่อเพื่อยืนยันกำหนดการจัดกิจกรรมได้ เป็นต้น ดังนั้นจึงควรให้ทีมงานจัดกิจกรรมสื่อสารกับทีมงานเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถวางแผนดำเนินการสำรวจหรือแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การเก็บข้อมูลกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME นั้น ควรมีการจัดกลุ่มรายชื่อแยกตามประเภทสังกัด แล้วใช้จำนวนของหน่วยงานฯ เป็นฐานในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้น จึงทำการสุ่มรายชื่อของหน่วยงานที่จะเข้าไปสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

4. ระยะเวลาการเก็บข้อมูลภาคสนามมีจำกัด ในขณะที่การดำเนินงาน/โครงการของ สสว. มีต่อเนื่องตลอดทั้งปี ประกอบกับอาจพบผู้เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. เป็นครั้งแรก ส่งผลให้การตอบแบบสอบถามด้วยตนเองไม่สามารถสะท้อนประสบการณ์จากการรับบริการ/เข้าร่วมงาน/โครงการจาก สสว. ได้เต็มที่ ดังนั้น ควรมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการสำรวจโดยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ SME ที่ผ่านการเข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. อย่างต่อเนื่อง แทนการแบ่งกลุ่มตามงาน/โครงการซึ่งมีความพลิกโยยมากเกินไป ซึ่งจะทำได้ข้อมูลในเชิงลึกและมีความครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น

5. ข้อคำถามของแบบสอบถามมีจำนวนมากเกินไป ในขณะที่ยังมีเอกสารอีกหลายฉบับที่ผู้ประกอบการ SME ต้องกรอกข้อมูล ทำให้ขาดสมาธิในการตอบแบบสอบถาม ประกอบกับโครงสร้างแบบสอบถามมีความซับซ้อน ซึ่งอาจทำให้ผู้ประกอบการ SME บางส่วนไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำแบบสอบถาม ดังนั้น การออกแบบสอบถามที่ต้องการให้ผู้ประกอบการ SME ตอบด้วยตนเอง ควรมีความกระชับมากขึ้น แต่หาก สสว. ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ก็สามารถทำได้โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าเท่านั้น

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก : แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/
เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว.
มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น
ภายใต้งบประมาณประจำปี 2561



สำหรับนักวิจัย

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจ หรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น ภายใต้งบประมาณประจำปี 2561

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีความประสงค์ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ที่ได้มีการดำเนินงานในปี 2561 ในฐานะที่ท่านได้ให้ความสนใจเข้ารับบริการด้านต่างๆ ของ สสว. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินผลความพึงพอใจเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาการให้บริการของ สสว. ที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์แก่ SME ต่อไป

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

2. เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

3. หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.

ส่วนที่ 3 ผลจากการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว.

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลนี้ไว้เป็นความลับและจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

สสว. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจ หรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น ภายใต้งบประมาณประจำปี 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1) กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน โพรตระบุลักษณะการดำเนินการทางด้านขวามือ	<input type="radio"/> 1.1) วิสาหกิจชุมชน <input type="radio"/> 1.2) OTOP/กลุ่มชุมชน <input type="radio"/> 1.3) สหกรณ์
<input type="checkbox"/> 2) กลุ่มบุคคลทั่วไป โพรตระบุอาชีพทางด้านขวามือ	<input type="radio"/> 2.1) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="radio"/> 2.2) อาจารย์/นักวิชาการ <input type="radio"/> 2.3) นักเรียน/นักศึกษา <input type="radio"/> 2.4) อื่น ๆ ระบุ.....
<input type="checkbox"/> 3) กลุ่มเจ้าของกิจการ ผู้มีอำนาจของกิจการ/พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	
โพรตระบุประเภทกิจการ <input type="radio"/> 1) ภาคการผลิต <input type="radio"/> 2) ภาคการค้า <input type="radio"/> 3) ภาคบริการ <input type="radio"/> 4) ภาคการเกษตร	
โพรตระบุ จำนวนคนทำงาน (พนักงานประจำ รวมเจ้าของกิจการ).....คน	
โพรตระบุ ประมาณการรายได้รวมต่อปี <input type="radio"/> 1) 10,000 - 50,000 บาท <input type="radio"/> 2) 50,001 - 100,000 บาท <input type="radio"/> 3) 100,001 - 500,000 บาท <input type="radio"/> 4) 500,001 - 1 ล้านบาท <input type="radio"/> 5) 1 - 10 ล้านบาท <input type="radio"/> 6) 10 - 50 ล้านบาท <input type="radio"/> 7) 50 - 100 ล้านบาท <input type="radio"/> 8) 100 - 200 ล้านบาท <input type="radio"/> 9) > 200 ล้านบาท	
โพรตระบุ สถานการณ์ของธุรกิจ <input type="radio"/> 1) สนใจเริ่มธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจมาไม่เกิน 3 ปี <input type="radio"/> 2) ดำเนินธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี - อยู่ในช่วงพัฒนาธุรกิจ - ต้องการความช่วยเหลือในระดับพื้นฐาน <input type="radio"/> 3) ดำเนินธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี - รายได้เติบโตเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20% ต่อปี ใน 3 ปีที่ผ่านมา <input type="radio"/> 4) ดำเนินธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี - ผลประกอบการขาดทุนต่อเนื่องในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา	

2. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ใช้บริการกับ สสว. เช่น การขอคำปรึกษา หาข้อมูลในเว็บไซต์ สสว. เป็นต้น บ่อยครั้งเพียงใด

- 1) 1 - 2 ครั้ง 2) 3 - 4 ครั้ง 3) มากกว่า 4 ครั้ง

3. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่ สสว. (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น) จัดขึ้นบ่อยครั้งเพียงใด

- 1) 1 - 2 ครั้ง 2) 3 - 4 ครั้ง 3) มากกว่า 4 ครั้ง

4. สถานที่/ช่องทาง ที่ท่านติดต่อประสานงาน กับ สสว. คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- หน่วยงานร่วมดำเนินงาน (สถาบันการศึกษา, สถาบันเฉพาะด้าน*, สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย เป็นต้น)
- ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) (โปรดระบุศูนย์พื้นที่ที่ติดต่อ)
 - ศูนย์ OSS กรุงเทพฯ ศูนย์ OSS ภูมิภาค (จังหวัดต่าง ๆ)
- Call Center ของ สสว. (Call Center 1301)
- อื่นๆ (ระบุ).....

*หมายเหตุ : สถาบันเฉพาะด้าน เช่น สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สถาบันสิ่งทอ สถาบันอาหาร

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ. : ETDA) เป็นต้น

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ

การเข้าร่วมโครงการต่างๆ จาก สสว. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ					
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ					
1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม					
1.3 เนื้อหาการอบรม เป็นเนื้อหาที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน					
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย					
2.1 มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาที่บรรยาย					
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่ผู้ฟังเข้าใจง่าย					
2.3 ระยะเวลาการเปิดโอกาสให้ซักถามเพียงพอ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน					
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเรียบเรียงหัวข้อให้ติดตามการบรรยายได้ง่าย					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ					
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน					
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน					
4.1 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เข้าถึงท่าน					
4.2 ขั้นตอนการลงทะเบียนหน้างานมีความสะดวกรวดเร็ว					
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการและการจัดอบรมโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
4.4 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมโครงการอย่างเพียงพอ					
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร					
5.1 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน					
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน/ดำเนินธุรกิจได้					
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย					
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่					
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ					
6.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
7. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว.					
โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสว. อยู่ในระดับใด					

การรับบริการ โปรดใส่ ในช่อง ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อคำปรึกษาแนะนำของ สสว. หรือ หน่วยร่วมดำเนินงานกับ สสว.

ประเด็นที่ได้รับคำปรึกษาแนะนำ **กรุณาระบุความพึงพอใจเฉพาะประเด็นที่เคยได้รับคำปรึกษา**			ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1)	Management	การบริหารจัดการธุรกิจ/แผนธุรกิจ/การเริ่มต้นธุรกิจ/การลงทุน วิเคราะห์ Feasibility					
2)	Finance	หาแหล่งเงินทุน/ปรับโครงสร้างหนี้					
3)	Account/Tax	บัญชี/การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี					
4)	Marketing	การตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ/ พัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/โลโก้/ ออกแบบบรรจุภัณฑ์/สร้างตราสินค้า					
5)	Trade	การค้าปลีก/ค้าส่ง/ชายแดน/นำเข้า-ส่งออก/ ศุลกากร/สิทธิประโยชน์					
6)	IT	ด้าน IT/สื่อสาร/สารสนเทศ/E-commerce					
7)	Production	การผลิต/เทคโนโลยี/นวัตกรรม					
8)	Law/Regulation	กฎหมาย กฎระเบียบ ทฤษฎีสิทธิทางปัญญา					
9)	Human Resource	การบริหารทรัพยากรบุคคล/แรงงาน					
10)	Business Network	การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ					

11) จากการให้คำปรึกษาข้างต้น ท่านต้องการรับบริการจาก สสว.เพิ่มเติมในด้านใด อย่างไร

.....

.....

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางสื่อสารที่ท่านเคยใช้บริการของ สสว. **กรุณาระบุความพึงพอใจเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. บริการข้อมูล ข่าวสารและความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์					
1.1 Facebook					
1.2 LINE กลุ่ม					
1.3 YouTube					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์ของ สสว.					

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางสื่อสารที่ท่านเคยใช้บริการของ สสว. **กรุณาระบุความพึงพอใจเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. บริการขึ้นทะเบียนผ่านเว็บไซต์					
2.1 SME ขึ้นทะเบียนรับบริการ/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online					
2.2 สมัครเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ผ่านระบบ Online					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนผ่านเว็บไซต์					

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางสื่อสารที่ท่านเคยใช้บริการของ สสว. **กรุณาระบุความพึงพอใจเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเว็บไซต์					
3.1 บริการข้อมูลข่าวสารผ่าน Website สสว. , e-mail					
3.2 องค์ความรู้ธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ					
3.3 บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)					
3.4 บริการข้อมูลผ่าน www.SME1.info					
3.5 ปฏิทินอบรมออนไลน์					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเว็บไซต์					

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางสื่อสารที่ท่านเคยใช้บริการของ สสว. **กรุณาระบุความพึงพอใจเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านสื่อสารมวลชน/การลงพื้นที่					
4.1 บทความในหนังสือพิมพ์ , สื่อสิ่งพิมพ์ , แผ่นพับประชาสัมพันธ์					
4.2 สารคดีสั้นทางโทรทัศน์					
4.3 สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ					
4.4 บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผ่านสื่อสารมวลชน/การลงพื้นที่ของ สสว.					

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางสื่อสารที่ท่านเคยใช้บริการของ สสว. **กรุณาระบุความพึงพอใจเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเอกสาร/รายงานสรุปสถานการณ์					
5.1 แผนการส่งเสริม SME 4.0 ประจำปี 2560-2564/ แผนบูรณาการส่งเสริม SME					
5.2 รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล					
5.3 เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME					
5.4 เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผ่านเอกสาร/รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ SME					

ส่วนที่ 3 ผลจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว.แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นหรือมีพัฒนาการที่ดีขึ้น

1. ในการเข้าร่วมโครงการกับ สสว. ท่านมีความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจดีขึ้นในด้านใดมากที่สุด (กรุณาระบุ 3 ลำดับแรกที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุด โดยลำดับที่ 1 หมายถึง ต้องการมากที่สุด)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> กำไรเพิ่มขึ้น | <input type="checkbox"/> ลดต้นทุน | <input type="checkbox"/> ยอดขายเพิ่มขึ้น |
| <input type="checkbox"/> จำนวนลูกค้ามากขึ้น | <input type="checkbox"/> คู่ค้าเพิ่มขึ้น | |
| <input type="checkbox"/> การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น | | |
| <input type="checkbox"/> เครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น | <input type="checkbox"/> ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น | |
| <input type="checkbox"/> มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น | <input type="checkbox"/> เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจมีสภาพคล่องมากขึ้น | |
| <input type="checkbox"/> การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการ และองค์กร | | |

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับการเปลี่ยนแปลง ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น และระบุว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร

ภายหลังจากการเข้าร่วมโครงการกับ สสว. ธุรกิจของท่านมีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นในด้านใดบ้าง อย่างไร ***กรุณาระบุรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงทางขวามือ***	เกิดการเปลี่ยนแปลง	***ระบุการเปลี่ยนแปลง***
1) กำไรเพิ่มขึ้น	<input type="checkbox"/>	กำไรเพิ่มขึ้น%
2) ลดต้นทุน	<input type="checkbox"/>	ต้นทุนลดลง%
3) ยอดขายเพิ่มขึ้น	<input type="checkbox"/>	ยอดขายเพิ่มขึ้น%
4) จำนวนลูกค้ามากขึ้น	<input type="checkbox"/>	ลูกค้าเพิ่มขึ้น%
5) คู่ค้าเพิ่มขึ้น	<input type="checkbox"/>	คู่ค้าเพิ่มขึ้น จำนวน.....ราย
6) การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น (อย่างไร โปรดระบุทางด้านขวามือ)	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
7) มีเครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น (อย่างไร โปรดระบุทางด้านขวามือ)	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
8) ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น (อย่างไร โปรดระบุทางด้านขวามือ)	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
9) มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น (อย่างไร โปรดระบุทางด้านขวามือ)	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
10) เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจมีสภาพคล่องมากขึ้น (อย่างไร โปรดระบุทางด้านขวามือ)	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
11) การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการ และองค์กร (อย่างไร โปรดระบุทางด้านขวามือ)	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว.

คำชี้แจง โปรดใส่ ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านต่อการดำเนินงานของ สสว. มากที่สุด

ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการดำเนินงานของ สสว.		การดำเนินงานของ สสว.
1. ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงาน		
1)	สสว. มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน/การดำเนินโครงการต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
2)	สสว. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการ และข้อร้องเรียนอื่น ๆ	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
3)	สสว. มีกลไกในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน		
1)	ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโครงการตลอดทุกระบวนการ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ครอบคลุม	<input type="checkbox"/> ทราบ <input type="checkbox"/> ไม่ทราบ
2)	ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินโครงการ	<input type="checkbox"/> ทราบ <input type="checkbox"/> ไม่ทราบ
3)	ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน ผ่านการประชุมร่วมกันเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ	<input type="checkbox"/> ทราบ <input type="checkbox"/> ไม่ทราบ
4)	ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการร่วมเป็นภาคี/คณะกรรมการร่วมในการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับ SME	<input type="checkbox"/> ทราบ <input type="checkbox"/> ไม่ทราบ

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ท่านคิดว่า สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/การดำเนินโครงการ ในเรื่องใด อย่างไร เพื่อให้ สสว. บรรลุวิสัยทัศน์ “การเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและเพิ่มศักยภาพ SME สู่ความมั่งคั่งอย่างยั่งยืน”

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า **หน่วยงานร่วมดำเนินงานของ สสว.** ควรปรับปรุงในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> การประชาสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> ระยะเวลาการจัดกิจกรรม |
| <input type="checkbox"/> การประสานงาน | <input type="checkbox"/> สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ |
| <input type="checkbox"/> เอกสาร/ข้อมูลต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> การให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

โปรดระบุข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ เพื่อการตรวจสอบข้อมูลเท่านั้น (โปรดเขียนตัวบรรจง)

ชื่อ-นามสกุล.....

มือถือ/เบอร์ที่ติดต่อได้สะดวก.....อีเมล.....

----- ขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสำรวจ -----

ภาคผนวก ข : แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME
 ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น
 ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ภายใต้งบประมาณประจำปี 2561



สำหรับนักวิจัย

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

แบบสำรวจ

เรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว.

ภายใต้งบประมาณประจำปี 2561

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีความประสงค์ทำการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ในส่วนงานต่างๆ ภายใต้งบประมาณประจำปี 2561 ในฐานะที่ท่านได้ให้ความสนใจเข้ารับบริการด้านต่างๆ ของ สสว. จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการประเมินผลความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาการให้บริการของ สสว. เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์แก่ท่านต่อไป

คำชี้แจง

1. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง
2. เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ
3. หัวข้อคำถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร/การติดต่อประสานงานกับ สสว.

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว.

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลนี้ไว้เป็นความลับและจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

สสว. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสำรวจ

เรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME

ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น

ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ภายใต้งบประมาณประจำปี 2561

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME

1. ประเภทหน่วยงานที่สังกัด

- 1) ราชการ (กระทรวง กรม ฯลฯ) 2) รัฐวิสาหกิจ
- 3) หน่วยงานของรัฐ/องค์กรมหาชน
- 4) สถาบันอิสระ (มูลนิธิภายใต้กระทรวงอุตสาหกรรมสถาบันเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ฯลฯ)
- 5) สถาบันการศึกษา (รัฐ/เอกชน) 6) สถาบันการเงิน
- 7) องค์กรเอกชน (สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, สภาอุตสาหกรรม ฯลฯ)
- 8) อื่น ๆ ระบุ.....

2. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านติดต่อประสานงานกับ สสว. บ่อยครั้งเพียงใด

- 1) 1 - 2 ครั้ง 2) 3 - 4 ครั้ง 3) มากกว่า 4 ครั้ง

3. สถานที่/ช่องทาง ที่ท่านติดต่อประสานงาน กับ สสว. คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- หน่วยงานร่วมดำเนินงาน (สถาบันการศึกษา, สถาบันเฉพาะด้าน*, สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย เป็นต้น)
- ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) (โปรดระบุศูนย์พื้นที่ที่ติดต่อ)
 - ศูนย์ OSS กรุงเทพฯ ศูนย์ OSS ภูมิภาค (จังหวัดต่าง ๆ)
- Call Center ของ สสว. (Call Center 1301)
- อื่น ๆ (ระบุ).....

*หมายเหตุ : สถาบันเฉพาะด้าน เช่น สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สถาบันสิ่งทอ สถาบันอาหาร สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ. : ETDA) เป็นต้น

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงาน และการสื่อสารข้อมูลของ สสว.

ด้านการติดต่อประสานงานกับ สสว. โปรดใส่ ในช่อง ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการติดต่อประสานงาน กับ สสว. โดยที่ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ไปจนถึง 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด(1)
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่					
1.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดประชุม สะดวกแก่การเดินทาง					
1.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ					
1.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกห้องประชุมมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน					
2.1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ					
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2.5 เจ้าหน้าที่ติดตามประสานงาน และแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ					
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน					
3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย					
3.2 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่เพียงพอ					
3.3 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานทุกขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
3.4 ผลที่ได้รับจากการบริการ/ประสานงาน เป็นไปตามความต้องการ					
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร					
4.1 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับความต้องการ					
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน					
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้ทันที					
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย					
5. ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME					
5.1 สสว. เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ SME ที่ครบถ้วน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด(1)
5.2 การเข้าถึงข้อมูล/องค์ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับ SME ทำได้ง่าย					
5.3 ข้อมูล/องค์ความรู้ของ สสว. มีส่วนช่วยให้หน่วยงานขับเคลื่อนและพัฒนา ศักยภาพ SME ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว.					
โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการประสานงาน/รับบริการของ สสว. อยู่ในระดับใด					

ด้านการให้บริการข้อมูลของ สสว. โปรดใส่ ในช่อง ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการข้อมูล ข่าวสารและความรู้ผ่านช่องทางที่ท่านเคยใช้บริการ โดยที่ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ไปจนถึง 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ช่องทางการสื่อสารที่ท่านเคยใช้บริการของ สสว. **กรุณาระบุความพึงพอใจเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. บริการข้อมูล ข่าวสารและความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์					
1.1 Facebook					
1.2 LINE กลุ่ม					
1.3 YouTube					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์ของ สสว.					

ช่องทางการสื่อสารที่ท่านเคยใช้บริการของ สสว. **กรุณาระบุความพึงพอใจเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. บริการขึ้นทะเบียนผ่านเว็บไซต์					
2.1 การขึ้นทะเบียน SME/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online					
2.2 สมัครเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ผ่านระบบ Online					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์					

ช่องทางการสื่อสารที่ท่านเคยใช้บริการของ สสว. **กรุณาระบุความพึงพอใจเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเว็บไซต์					
3.1 บริการข้อมูลข่าวสารผ่าน Website สสว. , e-mail					
3.2 องค์ความรู้ธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ					
3.3 บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)					
3.4 บริการข้อมูลผ่าน www.SME1.info					
3.5 ปฏิทินอบรมออนไลน์					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเว็บไซต์					

ช่องทางการสื่อสารที่ท่านเคยใช้บริการของ สสว. **กรุณาระบุความพึงพอใจเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านสื่อสารมวลชน/การลงพื้นที่					
4.1 บทความในหนังสือพิมพ์ , สื่อสิ่งพิมพ์ , แผ่นพับประชาสัมพันธ์					
4.2 สารคดีสั้นทางโทรทัศน์					
4.3 สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ					
4.4 บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผ่านสื่อสารมวลชน/การลงพื้นที่ของ สสว.					

ช่องทางการสื่อสารที่ท่านเคยใช้บริการของ สสว. **กรุณาระบุความพึงพอใจเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. บริการข้อมูลและองค์ความรู้ผ่านเอกสาร/รายงานสรุปสถานการณ์					
5.1 แผนการส่งเสริม SME 4.0 ประจำปี 2560-2564/ แผนบูรณาการส่งเสริม SME					
5.2 รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล					
5.3 เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME					
5.4 เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผ่านเอกสาร/รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ SME					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ สสว.
คำชี้แจง โปรดใส่ ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านต่อการดำเนินงานของ สสว. มากที่สุด

ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการดำเนินงานของ สสว.		การดำเนินงานของ สสว.
1. ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงาน		
1)	สสว. มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน/การดำเนินโครงการต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
2)	สสว. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
3)	สสว. มีกลไกในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน		
1)	ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโครงการตลอดทุกกระบวนการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ครอบคลุม	<input type="checkbox"/> ทราบ <input type="checkbox"/> ไม่ทราบ
2)	ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการและนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินโครงการ	<input type="checkbox"/> ทราบ <input type="checkbox"/> ไม่ทราบ
3)	ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน ผ่านการประชุมร่วมกันเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ	<input type="checkbox"/> ทราบ <input type="checkbox"/> ไม่ทราบ
4)	ท่านทราบหรือไม่ว่า สสว. ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการร่วมเป็นภาคี/คณะกรรมการร่วมในการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับ SME	<input type="checkbox"/> ทราบ <input type="checkbox"/> ไม่ทราบ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ท่านคิดว่า สสว. ควรปรับปรุงการให้บริการและการติดต่อประสานงานในเรื่องใดบ้าง อย่างไร

- 1)
- 2)
- 3)

2. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานเพิ่มเติม เพื่อให้ สสว. บรรลุวิสัยทัศน์ “การเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและเพิ่มศักยภาพ SME สู่ความมั่งคั่งอย่างยั่งยืน”

.....

.....

.....

โปรดระบุข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ เพื่อการตรวจสอบข้อมูลเท่านั้น (โปรดเขียนตัวบรรจง)

ชื่อ-นามสกุล.....

มือถือ/เบอร์ที่ติดต่อได้สะดวก.....อีเมล.....

----- ขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสำรวจ -----

ภาคผนวก ค : นิยามศัพท์

นิยามศัพท์

นิยามศัพท์ คือ การให้ความหมายคำเฉพาะที่ใช้ในการสำรวจ เพื่อให้คณะที่ปรึกษาและ สสว. มีความเข้าใจตรงกัน สำหรับนิยามศัพท์ที่ใช้ในการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี 2561 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายการสำรวจและคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการสำรวจ

สำหรับคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายการสำรวจ ได้แก่ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. กลุ่มผู้ประกอบการ SME และกลุ่มหน่วยงาน ซึ่งได้กำหนดนิยามไว้ ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. หมายถึง กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยได้รับประโยชน์หรือเสียประโยชน์จากการดำเนินงานของ สสว. ซึ่งในการสำรวจครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ประกอบการ SME และกลุ่มหน่วยงาน

กลุ่มผู้ประกอบการ SME หมายถึง SME ที่เป็นสมาชิกของ สสว. ทั้งที่เป็นบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ทำธุรกิจและที่ทำธุรกิจอยู่แล้ว (ภาคการผลิต, ภาคการค้า, การบริการ, ภาคการเกษตร) รวมถึงที่จดทะเบียนพาณิชย์และนิติบุคคล โดยจะดำเนินการสำรวจจากผู้เข้ารับบริการ/อบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.

กลุ่มหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานกับ สสว.

สำหรับคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการสำรวจ มีจำนวน 13 คำศัพท์ ได้แก่ ด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน ด้านข้อมูล/เอกสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว. ด้านบริการให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการข้อมูลของ สสว. ความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสว. และการมีส่วนร่วมทำให้ธุรกิจดีขึ้น ซึ่งได้กำหนดนิยามไว้ ดังนี้

ด้านเนื้อหา/ลักษณะของโครงการ หมายถึง รูปแบบการดำเนินงาน/โครงการ รวมไปถึงองค์ความรู้หรือข้อมูลที่ได้รับจากการเข้าร่วมงาน/โครงการกับ สสว. ได้แก่ เนื้อหาการอบรม/โครงการตรงกับความต้องการ ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม เนื้อหาการอบรมเป็นเนื้อหาที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย หมายถึง การทำหน้าที่ของวิทยากร/ผู้บรรยาย รวมไปถึงการนำเสนอข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบรรยายของวิทยากร ได้แก่ การมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาที่บรรยาย เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่ผู้ฟังเข้าใจง่าย ระยะเวลาการเปิดโอกาสให้ซักถามเพียงพอ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เอกสารประกอบการบรรยายเรียบเรียงหัวข้อให้ติดตามการบรรยายได้ง่าย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ของ สสว. ที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีปฏิสัมพันธ์เพื่อขอรับบริการต่าง ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่มีความรู้เพื่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม สำหรับแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME จะเก็บข้อมูลเพิ่มอีก 1 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ติดตามประสานงาน และแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงาน/โครงการของ สสว. ได้แก่ มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เข้าถึงผู้รับบริการ ขั้นตอนการลงทะเบียน หน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว ระยะเวลาที่ให้บริการและการจัดอบรมโครงการต่างๆ มีความเหมาะสม มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมโครงการอย่างเพียงพอ ในขณะที่แบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ในด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน หมายถึง การมีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่เพียงพอ ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานทุกขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว และผลที่ได้รับจากการบริการ/ประสานงาน เป็นไปตามความต้องการ

ด้านข้อมูล/เอกสาร หมายถึง ข้อมูล/เอกสารที่ สสว. เป็นผู้เผยแพร่ให้กับประชาชนหรือผู้เข้าร่วมงาน/โครงการรับทราบ ได้แก่ ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับความต้องการ ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน/ดำเนินธุรกิจได้/สามารถนำไปใช้งานได้ทันที ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย และข้อมูล/เอกสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ หมายถึง สภาพทางกายภาพที่สามารถรับรู้หรือสังเกตได้เมื่อเข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ได้แก่ สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ และมีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้าน SME หมายถึง การเป็นหน่วยงานกลางที่รวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับ SME ที่ครบถ้วน ได้แก่ สสว. เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ SME ที่ครบถ้วน การเข้าถึงข้อมูล/องค์ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับ SME ทำได้ง่าย ข้อมูล/องค์ความรู้ของ สสว. มีส่วนช่วยให้หน่วยงานขับเคลื่อนและพัฒนาศักยภาพ SME ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของ สสว. หมายถึง ผลการประเมินประสบการณ์ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ซึ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเปรียบเทียบความคาดหวังของตนเองกับสิ่งที่ได้รับจากการให้บริการของ สสว. โดยภาพรวม

ด้านบริการให้คำปรึกษา หมายถึง การเปิดโอกาสให้กับกลุ่มผู้ประกอบการ SME ในการสอบถามหรือขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญของ สสว. ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการเงิน ด้านบัญชี/ภาษี ด้านการตลาด ด้านการค้า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการผลิต ด้านกฎหมาย ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายธุรกิจ

ด้านการให้บริการข้อมูลของ สสว. หมายถึง การให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ SME ซึ่งทาง สสว. ได้เผยแพร่ให้กับผู้สนใจผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมไปถึงช่องทางการสื่อสารระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสารมวลชน เว็บไซต์ รวมไปถึงเอกสาร/รายงานสรุปสถานการณ์

ความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว. หมายถึง การรับรู้ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ สสว. ว่ามีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ เช่น การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน/การดำเนินโครงการต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ การมีกลไกในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหาการใช้บริการและข้อร้องเรียนอื่น ๆ เป็นต้น

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสว. หมายถึง การรับรู้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ สสว. ว่ามีการเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือการตัดสินใจต่าง ๆ ของ สสว. เช่น เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโครงการตลอดทุกกระบวนการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ครอบคลุม การได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการร่วมเป็นภาคี/คณะกรรมการร่วมในการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับ SME เป็นต้น

การมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น หมายถึง การรับรู้ของกลุ่มผู้ประกอบการภายหลังจากรับบริการ/เข้าร่วมงาน/โครงการของ สสว. ว่ามีการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจของตนเองในทิศทางที่ดีขึ้น เช่น กำไรเพิ่มขึ้น ลดต้นทุน ยอดขายเพิ่มขึ้น จำนวนลูกค้ามากขึ้น คู่ค้าเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการดีขึ้น/ความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น มีเครือข่ายธุรกิจเพิ่มขึ้น ช่วยให้รู้สถานะธุรกิจมากขึ้น มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เข้าถึงแหล่งเงินทุน/ธุรกิจมีสภาพคล่องมากขึ้น การส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้า บริการ และองค์กร เป็นต้น