

โครงการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ และการดำเนินโครงการของ สสว. และการสำรวจ และประเมินผลธุรกิจผู้ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ จาก สสว. ประจำปี พ.ศ.2560



จัดทำโดย



สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.ย.ส.
Institute for Good Governance Promotion

ฝ่ายติดตามและประเมินผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



โครงการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการให้บริการและการดำเนินโครงการของ สสว. และการสำรวจ
และประเมินผลธุรกิจผู้ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ จาก สสว.
ประจำปี พ.ศ.2560

รายงานฉบับสมบูรณ์

โดย



สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร.
Institute for Good Governance Promotion

คำนำ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีภารกิจสำคัญในการส่งเสริม SME ของประเทศ โดยมีบทบาทหน้าที่หลักในการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุน SME แก่ผู้ประกอบการ SME และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์การเอกชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. โดยตรง ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการของ สสว. ในภาพรวม เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ฝ่ายติดตามและประเมินผล (สสว.) ซึ่งมีหน้าที่ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของ สสว. สรุปปัญหาอุปสรรค และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง เพื่อสะท้อนภาพการทำงานทั้งในระดับโครงการและภาพรวมของ สสว. ตลอดจนการให้บริการของ สสว. ในแต่ละด้าน จึงได้มอบหมายให้ที่ปรึกษาจากสถาบันส่งเสริมกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการและการดำเนินโครงการของ สสว. และการสำรวจและประเมินผลธุรกิจผู้ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ประจำปี 2560 เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. และนำมากำหนดแนวทางกลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

ผลการศึกษาในครั้งนี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการและการประสานงานของ สสว. ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นแล้ว ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้องค์กรเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะในการทำงานสูง และบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร ตลอดจนสามารถตอบสนองประโยชน์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ฝ่ายติดตามและประเมินผล
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
กันยายน 2560

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทที่ 1 บทนำ	1
- หลักการและเหตุผล	1
- วัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย	1
- กรอบแนวความคิดของการสำรวจ	2
- ขอบเขตการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวทางการศึกษา	7
- วิธีการดำเนินการ	7
- กลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	8
- หลักสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	13
- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	14
- การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	17
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
- แผนการดำเนินงานและระยะเวลาการดำเนินงาน	21
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	22
- ผลการสำรวจการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560	22
- กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME	45
- กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME	64
- กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME	82
- กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	101
- กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	120

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ผลการสำรวจ (ต่อ)	
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560	139
- ประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ	155
- ประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัด	166
- ประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน	178
- ข้อเสนอแนะจากการสำรวจในภาพรวม	189
- ข้อจำกัดที่ค้นพบในการสำรวจ	190
บทที่ 4 การนำผลการสำรวจมาคำนวณตามตัวชี้วัด	192
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก : แบบสำรวจ เรื่อง การใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไป	
ภาคผนวก ข : แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน ฯ	
ภาคผนวก ค : รายชื่อผู้ประกอบการ SME และผู้แทนจากส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ และรายละเอียดค่าความเชื่อมั่น	
ภาคผนวก ง : รายงานความคืบหน้า	

บทสรุปผู้บริหาร

บทสรุปผู้บริหาร

คณะที่ปรึกษาโครงการได้ทำสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ประจำปี 2560 ประกอบด้วยรายละเอียดที่สำคัญคือ

1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยทำการจำแนกประเภทโครงการเพื่อการสำรวจจากโครงการที่ดำเนินการทั้งหมดจำนวน 5 กลุ่มประเภทโครงการ และเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,872 ตัวอย่าง ผลการประเมินในภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 81.60 และมีผลจากการคำนวณตามสูตรเพื่อรายงานตามตัวชี้วัดที่ร้อยละ 79.22

2) การสำรวจผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 โดยทำการจำแนกประเภทโครงการเพื่อการสำรวจจากโครงการที่ดำเนินการทั้งหมดจำนวน 5 กลุ่มประเภทโครงการ และเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,872 ตัวอย่าง ผลการประเมินในภาพรวมมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในภาพรวมดีขึ้นเฉลี่ย 1,233.50 คน คิดเป็นร้อยละ 65.89 และมีผลจากการคำนวณตามสูตรเพื่อรายงานตามตัวชี้วัดที่ร้อยละ 65.89

3) การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงบุคคลที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2560 โดยทำการจำแนกประเภทของหน่วยงานเพื่อการสำรวจกับหน่วยงานที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. จำนวน 3 ประเภทหน่วยงาน และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 199 ตัวอย่าง ผลการประเมินโดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 79.40 และมีผลจากการคำนวณตามสูตรเพื่อรายงานตามตัวชี้วัดที่ร้อยละ 76.38

สำหรับการสำรวจในครั้งนี้มีหลักเกณฑ์ในการแปลผล ตามเกณฑ์ดังนี้

มีความพึงพอใจ/มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับน้อย	ค่าคะแนน	1.00 - 1.80
มีความพึงพอใจ/มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	1.81 - 2.60
มีความพึงพอใจ/มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับปานกลาง	ค่าคะแนน	2.61 - 3.40
มีความพึงพอใจ/มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก	ค่าคะแนน	3.41 - 4.20
มีความพึงพอใจ/มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากที่สุด	ค่าคะแนน	4.21 - 5.00

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 ทำการสำรวจจากโครงการที่ดำเนินการทั้งหมดจำนวน 5 กลุ่มโครงการ จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,872 ตัวอย่าง ดังตาราง ก.

ตาราง ก. โครงการที่ผู้รับบริการ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เข้าร่วมประจำปี 2560

ประเภทของกลุ่มโครงการที่ให้บริการกับผู้ประกอบการ SME	จำนวนตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่างที่เก็บจริงในภาคสนาม	ร้อยละ
กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME	372	372	19.88
งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล	142	84	4.49
งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	18	17	0.91
งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME	212	271	14.48
กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME	387	387	20.67
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่	97	100	5.34
โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต	97	100	5.34
โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME	128	128	6.84
โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล	32	32	1.71
โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด	7	-	-
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ	9	9	0.48
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ	8	8	0.43
โครงการประกวด SME National Award & Start Up Awards	9	10	0.53
กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME	316	316	16.88
โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME			
กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร	399	399	21.31
โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)			
กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	398	398	21.26
โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME			
รวม	1,872	1,872	100.00

หมายเหตุ สำหรับการเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และ อบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ในครั้งนี้ ถึงแม้ในบางกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถเก็บได้ตามจำนวนที่กำหนด แต่ได้ทำการเก็บข้อมูลทดแทนกันภายในกลุ่มโครงการ โดยทำการเก็บได้ครบตามจำนวนของกลุ่มโครงการในแต่ละประเภทและในภาพรวมสามารถเก็บข้อมูลได้ครบทั้งหมดเป็นจำนวน 1,872 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการประมวลผลภาพรวมได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในทางสถิติ

1.1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560

สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 7 ด้านคือ (1) ด้านเนื้อหา (2) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย (3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ/ประสานงาน (4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน (5) ด้านข้อมูล/เอกสาร (6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และ (7) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ ดังต่อไปนี้ ตาราง ข.

ตาราง ข ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.






ประเด็นความพึงพอใจ	5 คะแนน								ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลำดับ
	ด้านเนื้อหา	ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ/ประสานงาน	ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	ด้านข้อมูล/เอกสาร	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม		
กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME	4.15	4.12	4.22	3.90	3.89	4.08	4.17	4.07	81.40	2
กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME	4.13	4.16	4.27	3.85	3.98	4.03	4.05	4.06	81.20	3
กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME	3.98	4.00	4.25	3.87	3.76	3.97	3.99	3.98	79.60	4
กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร	3.97	4.00	4.12	3.80	3.89	3.89	3.90	3.94	78.80	5
กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	4.37	4.38	4.49	4.05	4.28	4.20	4.39	4.30	86.00	1
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.13	4.14	4.27	3.90	3.97	4.04	4.10	4.08	81.60	
ร้อยละภาพรวม	82.60	82.80	85.40	78.00	79.40	80.80	82.00	81.60		
ลำดับ	3	2	1	7	6	5	4			

จากตารางที่ 3.2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในประเด็นสำคัญ 3 ลำดับแรกพบว่า ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ประเด็นคือ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 85.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 2 ประเด็นคือ (2) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 82.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ (3) ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

เมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มโครงการ 3 ลำดับแรก พบว่าตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 โครงการคือกลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME คิดเป็นร้อยละ 86.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 2 โครงการคือ กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 81.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และกลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME คิดเป็นร้อยละ 81.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

1.2 ผลการคำนวณตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไป
ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/ เข้าร่วมโครงการของ สสว. ประจำปี 2560

ตาราง ค การนำผลการสำรวจมาคำนวณตามตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ
SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/ เข้าร่วมโครงการของ สสว. ประจำปี 2560

รายการ ที่	ประเด็นคำถาม (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,872)	ระดับความพึงพอใจ		ผลการคำนวณตามสูตรของ ตัวชี้วัด	
		5	4		
1. ด้านเนื้อหา					
1	1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการตรงกับความต้องการ	669	922	$\frac{17,211 + 27,277}{(1,872 \times 30)} \times 100$	
2	1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	560	912		
3	1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	596	948		
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย					
4	2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	777	858	 $\frac{44,488}{56,160} \times 100$	
5	2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	698	946		
6	2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	640	836		
7	2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	483	877		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน					
8	3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ มีธรรมาจริยธรรมในการให้บริการ	930	813		
9	3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	817	889		
10	3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำต่อข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	763	883		
11	3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	646	909		
12	3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	648	888		
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน					
13	4.1 มีช่องทางในการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	382	1,007		
14	4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	411	983		
15	4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการและการจัดอบรมโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	410	932		
16	4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	375	934		
17	4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง	382	854		
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร					
18	5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรมอย่างเพียงพอ	487	960		
19	5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	499	923		
20	5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้	496	875		
21	5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	451	875		
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่					
22	6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	668	894		
23	6.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	571	925		
24	6.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	541	896		
25	6.4 ความสะอาดของสถานที่	605	904		
26	6.5 สถานที่จอดรถ	424	801		
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ					
27	7.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	528	1032		
28	7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	619	926		
29	7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	572	950		
30	7.4 องค์ความรู้ที่ได้ตรงกับความต้องการและสามารถนำไปใช้ได้จริง	563	925		
จำนวนรวม		17,211	27,277	79.22	

จากตาราง ค พบว่าเมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 มาคำนวณตามสูตรของตัวชี้วัด โดยนำจำนวนการเลือกตอบในระดับ “มากที่สุด ระดับ 5” และ “ มาก ระดับ 4” มาใช้คำนวณค่าร้อยละ โดยเทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด $1,872 \times 30$ รายการ ซึ่งผลการคำนวณมีค่าเท่ากับร้อยละ 79.22

2. ผลการสำรวจผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

สำหรับการสำรวจผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้ว ช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 โดยทำการสำรวจจากกลุ่มโครงการที่ดำเนินการทั้งหมด 5 กลุ่มโครงการ และเก็บข้อมูลจำนวน 1,872 ตัวอย่าง มีผลดังต่อไปนี้

ตาราง ง ภาพรวมการมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

การมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ (จำนวนตัวอย่าง 1,872)	ดีขึ้น		ไม่ดีขึ้น		อันดับ
	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	
1. กำไรเพิ่มขึ้น	994	53.10	878	46.90	9
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น	1,010	53.95	862	46.05	8
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น	1,292	69.02	580	30.98	4
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น	1,292	69.02	580	30.98	4
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	1,284	68.59	588	31.41	5
6. การบริหารจัดการดีขึ้น	1,382	73.82	490	26.18	2
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น	1,295	69.18	577	30.82	3
8. มีคู่ค้าเพิ่มขึ้น	1,138	60.79	734	39.21	7
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	1,422	75.96	450	24.04	1
10. มีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	1,226	65.49	646	34.51	6
รวม	12,335		6,385		
ค่าเฉลี่ยรวม	1,233.50	65.89	638.5	34.11	

จากตาราง ง พบว่าผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ จาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 มีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในภาพรวมดีขึ้นเฉลี่ย 1,233.50 คน คิดเป็นร้อยละ 65.89 โดยส่วนใหญ่ในเรื่องมีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น ดีขึ้น จำนวน 1,422 คน คิดเป็นร้อยละ 75.96 ไม่ดีขึ้น จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 24.04 รองลงมาคือ การบริหารจัดการดีขึ้น ดีขึ้น จำนวน 1,382 คน คิดเป็นร้อยละ 73.82 ไม่ดีขึ้น จำนวน 490 คน คิดเป็นร้อยละ 26.18 และมีเครือข่ายเพิ่มขึ้น ดีขึ้น จำนวน 1,295 คน คิดเป็นร้อยละ 69.18 ไม่ดีขึ้น จำนวน 577 คน คิดเป็นร้อยละ 30.82

2.1 ภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

ตาราง จ ภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น	ระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการเปลี่ยนแปลง	ลำดับ
	5 (ร้อยละ 84.01-100)	4 (ร้อยละ 68.01-84.00)	3 (ร้อยละ 52.01-68.00)	2 (ร้อยละ 36.01-52.00)	1 (ร้อยละ 20.00-36.00)					
1. กำไรเพิ่มขึ้น (จำนวน 994)	42 (4.23)	245 (24.65)	293 (29.47)	116 (11.67)	298 (29.98)	2.61	52.20	1.26	ปานกลาง	8
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น (จำนวน 1,010)	52 (5.15)	250 (24.75)	290 (28.72)	148 (14.65)	270 (26.73)	2.67	53.40	1.25	ปานกลาง	5
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น (จำนวน 1,292)	72 (5.57)	299 (23.14)	317 (24.54)	260 (20.12)	344 (26.63)	2.61	52.20	1.25	ปานกลาง	7
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น (จำนวน 1,292)	82 (6.35)	318 (24.61)	327 (25.31)	247 (19.12)	318 (24.61)	2.69	53.80	1.26	ปานกลาง	4
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น (จำนวน 1,284)	75 (5.84)	340 (26.48)	323 (25.16)	220 (17.13)	326 (25.39)	2.70	54.00	1.26	ปานกลาง	3
6. การบริหารจัดการดีขึ้น (จำนวน 1,382)	77 (5.57)	288 (20.84)	347 (25.11)	285 (20.62)	385 (27.86)	2.56	51.20	1.25	น้อย	10
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น (จำนวน 1,295)	83 (6.41)	295 (22.78)	312 (24.09)	239 (18.46)	366 (28.26)	2.61	52.20	1.28	ปานกลาง	9
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น (จำนวน 1,138)	72 (6.33)	283 (24.87)	310 (27.24)	186 (16.34)	287 (25.22)	2.71	54.20	1.26	ปานกลาง	2
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 1,422)	104 (7.32)	323 (22.71)	335 (23.56)	283 (19.90)	377 (26.51)	2.64	52.80	1.29	ปานกลาง	6

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น	ระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการเปลี่ยนแปลง	ลำดับ
	5 (ร้อยละ 84.01-100)	4 (ร้อยละ 68.01-84.00)	3 (ร้อยละ 52.01-68.00)	2 (ร้อยละ 36.01-52.00)	1 (ร้อยละ 20.00-36.00)					
10. มีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 1,226)	79 (6.44)	311 (25.37)	318 (25.94)	228 (18.60)	290 (23.65)	2.72	54.40	1.25	ปานกลาง	1
ภาพรวม (จำนวน 12,335)	73.80 (5.98)	295.20 (23.93)	317.20 (25.72)	221.20 (17.93)	326.10 (26.44)	2.65	53.00	1.26	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3.13 พบว่าภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่ตรงกับระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับปานกลาง โดยทั้ง 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยด้านมีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 54.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 รองลงมาคือด้านมีคู่ค้าเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 54.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 และมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

2.2 ผลการคำนวณตามตัวชี้วัดจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

ตาราง ฉ การนำผลการสำรวจมาคำนวณตามตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากร้อยละของ SME ที่เคยได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่า การรับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว.มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินงานหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น ประจำปี 2560

การมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ (จำนวนตัวอย่าง 1,872)	ดีขึ้น	ไม่ดีขึ้น	ผลการคำนวณตามสูตรของ ตัวชี้วัด
	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน ตัวอย่าง	
1. กำไรเพิ่มขึ้น	994	878	$\frac{12,335}{(1,872 \times 10)} \times 100$  $\frac{12,335}{(18,720)} \times 100$
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น	1,010	862	
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น	1,292	580	
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น	1,292	580	
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	1,284	588	
6. การบริหารจัดการดีขึ้น	1,382	490	
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น	1,295	577	
8. มีคู่ค้าเพิ่มขึ้น	1,138	734	
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	1,422	450	
10. มีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	1,226	646	
รวม	12,335	6,385	65.89

จากตาราง ฉ พบว่าเมื่อนำผลการสำรวจมาคำนวณตามตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากร้อยละของ SME ที่เคยได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่า การรับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว.มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินงานหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น ประจำปี 2560 มาคำนวณตามสูตรของตัวชี้วัด โดยนำจำนวนการเลือกตอบในตัวเลือก “ดีขึ้น” มาใช้คำนวณค่าร้อยละ โดยเทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด $1,872 \times 10$ รายการ ซึ่งผลการคำนวณมีค่าเท่ากับร้อยละ 65.89

3. การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 จะทำการสำรวจจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME โดยจำแนกออกเป็น 3 ประเภท หน่วยงาน และทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 199 ตัวอย่าง ตามตาราง ข.

ตาราง ข ประเภทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME

ประเภทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. หน่วยงานภาครัฐ	33	16.59
2. หน่วยงานระดับจังหวัด	121	60.80
3. หน่วยงานภาคเอกชน	45	22.61
รวม	199	100.00

หมายเหตุ สำหรับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 จะดำเนินการเก็บข้อมูลกับโครงการที่ดำเนินการและมีประชากรที่เข้าร่วมโครงการตามแผนดำเนินงานของ สสว. ซึ่งประกอบไปด้วย

1. งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี
2. งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/ รายพื้นที่/รายประเด็น
3. โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจเพื่อสังคม (Social Business) กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตร
4. โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME ในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม กรณีศึกษาเทคโนโลยีชาวบ้าน
5. งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทยประจำปี
6. งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประจำปี
7. งานจัดทำดัชนีวัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
8. งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
9. งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
10. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 ประกอบไปด้วยประเด็นสำคัญ 5 ประเด็น คือ (1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน (4) ด้านข้อมูล/เอกสาร (5) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ ตามตาราง ข.

ตาราง ข ภาพรวมระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ประเด็นความพึงพอใจ	5 คะแนน						ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลำดับ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	ด้านข้อมูล/เอกสาร	ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม		
1. หน่วยงานภาครัฐ	3.99	4.19	3.94	3.96	4.01	4.03	80.60	2
2. หน่วยงานระดับจังหวัด	3.75	3.99	3.82	3.89	3.91	3.88	77.60	3
3. หน่วยงานภาคเอกชน	4.06	4.28	4.12	4.22	4.22	4.19	83.80	1
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	3.86	4.09	3.91	3.97	4.00	3.97	79.40	
ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม	77.20	81.80	78.20	79.40	80.00	79.40		
ลำดับ	5	1	4	3	2			

จากตารางที่ 3.93 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงานมากเป็นลำดับแรก คิดเป็น ร้อยละ 81.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงานพบว่า หน่วยงานภาคเอกชนมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็น ร้อยละ 83.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 80.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และลำดับสุดท้ายคือ หน่วยงานระดับจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 77.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากทุกประเภทหน่วยงาน

3.2 ผลการคำนวณตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2560

ตาราง ฅ การนำผลการสำรวจมาคำนวณตามตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2560

รายการ ที่	ประเด็นคำถาม (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 199)	ระดับ ความพึงพอใจ		ผลการ คำนวณตาม สูตรของ ตัวชี้วัด
		5	4	
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่				
1	1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง	42	102	856 + 2,032 (199 × 19) × 100
2	1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	32	106	
3	1.3 ความสะอาดของสถานที่	34	117	
4	1.4 สถานที่จอดรถ	30	98	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน				
5	2.1 เจ้าหน้าที่มี อธิยาศัยที่ดี สุภาพ	64	107	↓ 2,888 3,781 × 100
6	2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	57	112	
7	2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	58	98	
8	2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	42	114	
9	2.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	53	109	
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน				
10	3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	47	102	
11	3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	36	110	
12	3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	40	106	
4. ด้านข้อมูล/เอกสารให้บริการ/ประสานงาน				
13	4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ	47	106	
14	4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ต้องการ	43	107	
15	4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	46	103	
16	4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	45	109	
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ				
17	5.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	50	105	
18	5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน	46	106	
19	5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	44	115	
จำนวนรวม		856	2,032	76.38

จากตาราง ณ พบว่าเมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2560 มาคำนวณตามสูตรของตัวชี้วัด โดยนำจำนวนการเลือกตอบในระดับ “มากที่สุด ระดับ 5” และ “มาก ระดับ 4” มาใช้คำนวณค่าร้อยละ โดยเทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 199 x 19 รายการ ซึ่งผลการคำนวณมีค่าเท่ากับร้อยละ 76.38

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจในภาพรวม

1. การดำเนินโครงการของ สสว. ควรให้ความสำคัญต่อความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ และการประสานงานที่มีต่อผู้ใช้บริการ รวมถึง ข้อมูลและเอกสารต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ของผู้ใช้บริการ
2. สสว. ควรมุ่งเน้นพัฒนาโครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินการให้ทั่วถึงทุกภาคส่วน รวมถึงการส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นศูนย์กลางประสานระบบการทำงานเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
3. สสว. ควรเน้นการสร้างระบบการติดตามผู้ประกอบการ SME และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME อย่างครบวงจร เพื่อเป็นการรักษาและพัฒนาผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง รวมถึงทำให้ทราบถึงระดับความสำเร็จ ระดับความต้องการ รวมถึงข้อมูลอื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลและการตัดสินใจดำเนินการต่างๆ
4. การให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินธุรกิจในเรื่องของ การหาแหล่งเงินทุน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และช่องทางการตลาด ยังคงเป็นความต้องการใช้บริการของ ผู้ประกอบการ SME ในระดับต้น ๆ ดังนั้น สสว. จึงควรสนับสนุนและมุ่งเน้นการพัฒนารูปแบบของโครงการดังกล่าวให้มีความหลากหลายและยกระดับการตอบสนองผู้เข้าร่วมโครงการ
5. ข้อมูลทาง Online, Website, e-mail และสื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร ยังคงเป็นช่องทางที่สำคัญในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารความรู้ของ สสว. ในขณะเดียวกันผู้รับบริการก็มีความสะดวกในการติดต่อกับ สสว. โดยผ่าน Social Network ดังนั้น สสว. จึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาช่องทางดังกล่าวรวมถึงพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของ สสว.
6. ถึงแม้ว่าระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการดำเนินโครงการของ สสว. ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก แต่ประเด็นที่สำคัญในเรื่องของ การเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ในด้านการมีกำไรเพิ่มขึ้นและการมียอดขายเพิ่มขึ้น ยังคงเป็นประเด็นที่ท้าทายต่อ

ความสำเร็จในการดำเนินการของ สสว. ซึ่งส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความหลากหลายและสามารถผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าวได้

7. จากการสังเกตในภาคสนามพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการจะมีความสนใจและตั้งใจเป็นอย่างมากกับโครงการที่มีลักษณะเป็นกิจกรรมหรือการฝึกปฏิบัติ และมีความต้องการในเรื่องของเนื้อหาที่สำคัญในส่วนของเอกสารประกอบการฝึกอบรม รวมถึงลักษณะโครงการที่มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การเพิ่มเติมกิจกรรม Matching ธุรกิจ ซึ่งทั้งหมดจะส่งผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการเป็นอย่างยิ่ง

8. สสว. และหน่วยร่วมดำเนินการจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องการประชาสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ ทั้งในเรื่องของความถูกต้องและทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการเน้นการประชาสัมพันธ์ในส่วนของภาพลักษณ์ ภารกิจ ผลงานต่าง ๆ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการจัดโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ในทุก ๆ โครงการหรือกิจกรรม เมื่อมีโอกาส ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจและเป็นที่ยอมรับของผู้เข้าร่วมโครงการ

9. ผู้ประกอบการ SME และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ยังคงใช้สถานที่ สสว. (ส่วนกลาง) และศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในการติดต่อประสานงานเป็นหลัก ดังนั้น สสว. จึงควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงสถานที่ให้พร้อมเพื่อสร้างความพึงพอใจสำหรับผู้ติดต่อใช้บริการ

10. บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบออฟไลน์ ประเภทเอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME ยังคงเป็นบริการหลักที่ผู้ใช้บริการเข้าถึง ดังนั้น สสว. ควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการพัฒนาบริการดังกล่าวเพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

11. สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร บทความในหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารต่าง ๆ รวมถึงเอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการ ถือเป็นบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบออฟไลน์ ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ใช้บริการในการให้ความรู้หรือเป็นข้อมูลที่สำคัญประกอบการดำเนินการต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ดังนั้น สสว. ยังคงต้องให้ความสำคัญต่อรูปแบบการให้บริการข้อมูลดังกล่าว

12. บุธให้บริการ หรือบุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ เป็นรูปแบบที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริการข้อมูล ข่าวสาร ให้กับผู้ใช้บริการ รวมทั้งรูปแบบดังกล่าว เป็นการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของ สสว. ดังนั้นจึงเป็นรูปแบบหนึ่งที่ สสว. ควรส่งเสริมและให้ความสำคัญ

ข้อจำกัดที่ค้นพบในการสำรวจ

การประเมินผลการให้บริการของสำนักงานฯ ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2560 การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

1. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลภาคสนามค่อนข้างจำกัด ขณะที่การดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนงาน/โครงการของ สสว. มีตลอดทั้งปี ทำให้ในบางครั้งช่วงเวลาที่ลงเก็บข้อมูลภาคสนามอาจไม่ตรงกับกำหนดการในการจัดโครงการบางโครงการของ สสว.

2. การลงเก็บข้อมูลภาคสนามในบางโครงการผู้ประกอบการไม่สะดวกในการให้ข้อมูลเนื่องจากมีกิจกรรมฝึกปฏิบัติ หรือต้องแนะนำและขายสินค้า รวมถึงไม่สะดวกในการให้ข้อมูลส่วนบุคคล ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ จึงทำให้การเก็บข้อมูลไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละครั้ง

3. แบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถามเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ผู้ตอบขาดสมาธิหรือรีบตอบในช่วงท้ายๆของแบบสำรวจ

4. เพื่อการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ การจัดเก็บฐานข้อมูลของผู้รับบริการและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าร่วมกิจกรรมกับ สสว. มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการติดตามและประเมินผล ดังนั้นผู้บริหารโครงการหรือกิจกรรมต่างๆจะต้องให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวโดยเฉพาะรายชื่อและรายละเอียดสำหรับการติดต่อ

5. ข้อสังเกตอีกหนึ่งประการคือ การขอข้อมูลส่วนบุคคล ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ จะทำให้การเก็บข้อมูลไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละครั้งแล้ว ยังส่งผลต่อการให้ข้อมูลที่สะท้อนจากความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสำรวจอีกด้วย เนื่องจากผู้ตอบอาจมีความรู้สึกเกรงใจ หรือไม่สบายใจ เมื่อให้ข้อมูลที่แท้จริง จึงส่งผลให้การตอบมีลักษณะเป็นกลาง ๆ

บทที่ 1
บทนำ

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เป็นหน่วยงานของรัฐ ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543 ภายใต้การกำกับของนายกรัฐมนตรีและมีภารกิจสำคัญในการส่งเสริม SME ของประเทศ โดยมีบทบาทหน้าที่หลักในการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุน SME แก่หน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการดำเนินตามแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME และการดำเนินงานตามภารกิจพื้นฐานของสำนักงานฯ ที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ SME และหน่วยงานอื่นๆ ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรเอกชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สสว. โดยตรง ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการของ สสว. ในแต่ละด้าน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของ สสว. ต่อไป

ดังนั้น สสว. จึงต้องให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทราบถึงความพึงพอใจจากการรับบริการรวมถึงความต้องการ ความคาดหวังจากการใช้บริการต่างๆ เพื่อนำมาใช้กำหนดกลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงคุณภาพการบริการและการเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างถูกต้องเหมาะสม นอกจากนี้ สสว. จะต้องเข้าสู่ระบบประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ตามที่ได้ได้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยจะถูกประเมินตามตัวชี้วัดในมิติด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งในปี 2560 มีตัวชี้วัดที่สำคัญอยู่ 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และเข้ารับการอบรมเข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. และความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสานงานกับ สสว. (2) ตัวชี้วัดเรื่องระดับความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและ (3) ตัวชี้วัดเรื่องร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น

ฝ่ายติดตามและประเมินผลของ สสว. จึงได้ดำเนินการร่วมกับที่ปรึกษาจากหน่วยงานภายนอก ทำการประเมินผลโดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปี 2560 เพื่อการนำผลไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวมาข้างต้น

2. วัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย

2.1 วัตถุประสงค์

- เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ภายใต้โครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของ สสว. รวมถึงการติดต่อประสานงานกับ สสว.
- เพื่อติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีธุรกิจดีขึ้นร้อยละเท่าไรและดีขึ้นอย่างไร

- เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะที่ สสว. ควรปรับปรุงตลอดจนปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. จากการดำเนินงานภายใต้โครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของ สสว. รวมถึงการติดต่อประสานงานกับ สสว. ที่จะส่งผลกระทบต่อส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพร้อมทั้งนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างถูกต้องและเหมาะสม

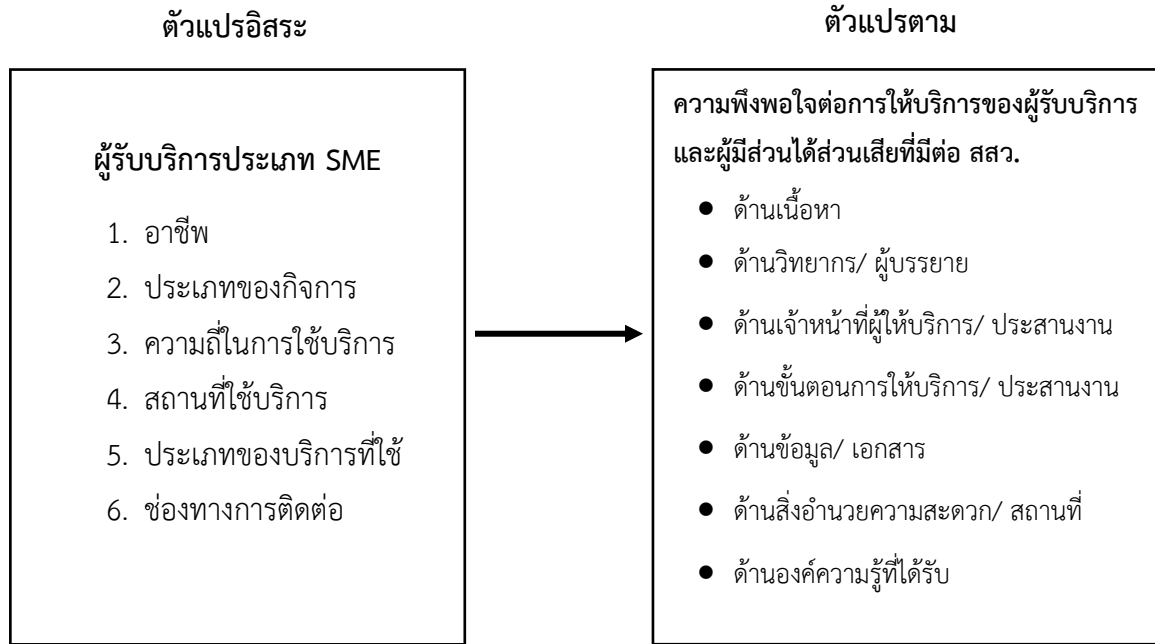
2.2 กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้รับบริการที่เข้ารับการสนับสนุนส่งเสริมในโครงการหรือกิจกรรมภายใต้งบประมาณปี 2560 หรือจากการประสานงานผ่านหน่วยงานต่างๆ ภายใน สสว. รวมถึงหน่วยร่วมดำเนินการที่ สสว. สนับสนุนงบประมาณ
- ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรเอกชน ที่ประสานงานกับหน่วยงานภายใน สสว. เพื่อการสนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในระหว่างปีงบประมาณ 2560

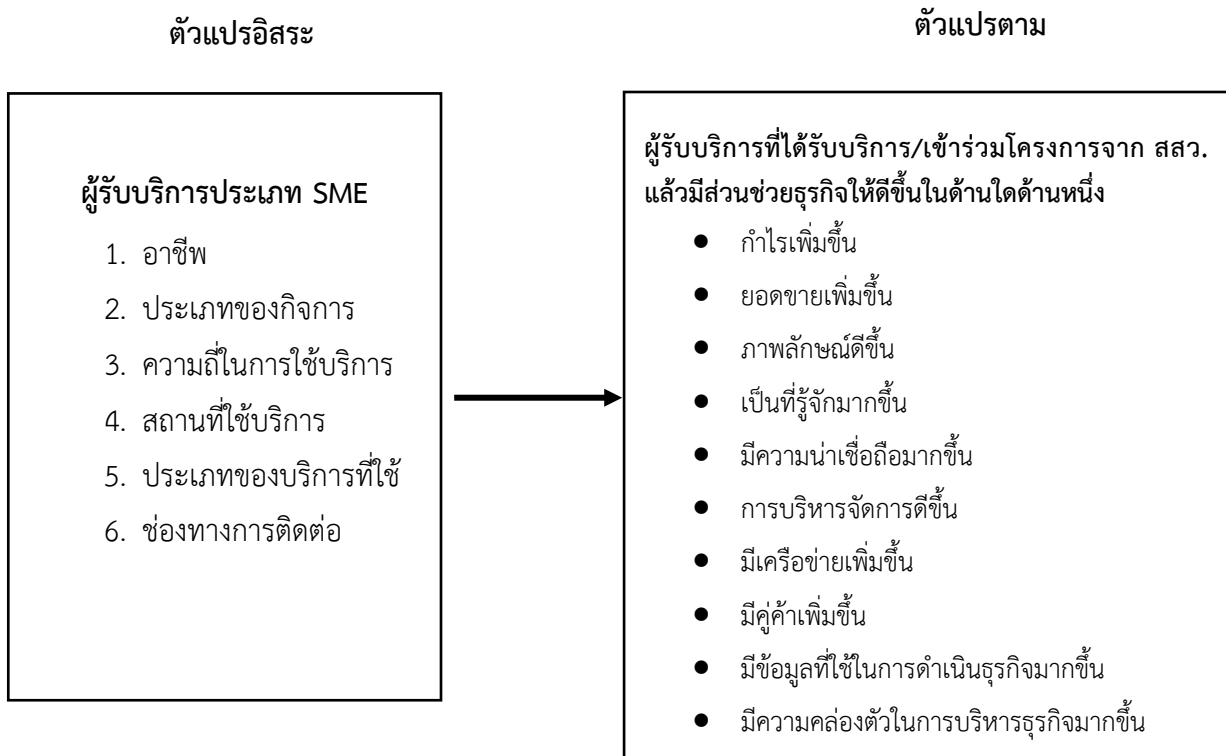
3. กรอบแนวคิดของการสำรวจ

กรอบแนวคิดของการสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการและการดำเนินโครงการของ สสว. และการสำรวจและประเมินผลธุรกิจผู้ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ประจำปี พ.ศ.2560 สามารถกำหนดได้ดังนี้ คือ กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับการบริการจาก สสว. กรอบแนวคิดการสำรวจการมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับการบริการจาก สสว. และกรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และองค์กรเอกชน ที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว. โดยกรอบแนวคิดดังกล่าวประกอบไปด้วยรายละเอียดดังนี้

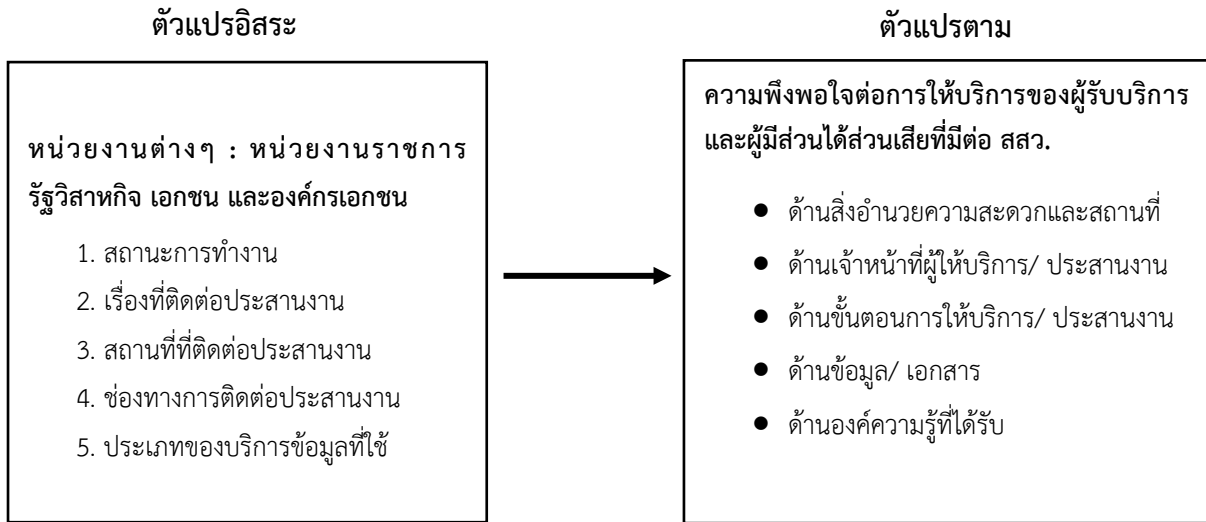
กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กลุ่มของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.



กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย การมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.



กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ : หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และองค์กรเอกชน ที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว.



4. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้คณะนักวิจัยได้กำหนดขอบเขตที่สำคัญในการศึกษาดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการและการดำเนินโครงการของ สสว. และการสำรวจและประเมินผลธุรกิจผู้ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ประเด็นการสำรวจในกลุ่มของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และการดำเนินโครงการของ สสว.

ส่วนที่ 3 ผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2) ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจในกลุ่มของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และภาคเอกชน ที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว. ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว.

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากกลุ่มประชากรที่ใช้บริการของ สสว. โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็น

1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก สสว. ในการเข้าร่วมการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ รวมถึงการใช้บริการอื่นๆ (บุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ทำธุรกิจ บุคคลที่ทำธุรกิจอยู่แล้วในภาคการผลิต ภาคการค้า ภาคบริการ ภาคการเกษตร รวมถึงที่จดทะเบียนพาณิชย์ และนิติบุคคล)

2) หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และภาคเอกชน ที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว.

ซึ่งทั้งหมดอยู่ในการดำเนินโครงการตามแผนการดำเนินงานของ สสว.ประจำปี 2560 ดังนี้

โครงการที่เกี่ยวข้องกับ SME	ประชากร
1. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่	3,000
2. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต	3,000
3. โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME	4,000
4. โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล	1,000
5. โครงการพัฒนาสู่สุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด	231
6. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ	300
7. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามพระราชดำริ	250
8. งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล	2,000
9. โครงการประกวด SME National Award & Start Up Awards	300
10. โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	65,000
11. โครงการพัฒนาช่องทางตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME	1,500
12. งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี	12
13. งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น	35
14. โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจเพื่อสังคม (Social Business) กรณีศึกษา สหกรณ์การเกษตร	20

โครงการที่เกี่ยวข้องกับ SME	ประชากร
15. โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME ในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม กรณีศึกษา เทคโนโลยีชาวบ้าน	200
16. งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทยประจำปี	12
17. งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประจำปี	12
18. งานจัดทำดัชนีวัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	12
19. งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME	25
20. โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	150,000
21. งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ	12
22. งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	250
23. งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME	3,000
24. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ	100

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 6 เดือน

บทที่ 2
แนวทางการศึกษา

บทที่ 2

แนวทางการศึกษา

โครงการสำรวจและการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการและการดำเนินโครงการของ สสว. และการสำรวจและประเมินผลธุรกิจผู้ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ประจำปี 2560 ประกอบด้วยแนวทางการศึกษาที่สำคัญดังนี้

1. วิธีดำเนินการ
2. กลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
3. หลักสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
4. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
5. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. แผนการดำเนินงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

1. วิธีการดำเนินการ

ประกอบด้วย วิธีการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

วิธีการดำเนินการสำรวจ และประชากรที่ใช้ในการศึกษา

1) วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยดำเนินการวิจัยแบบเชิงปริมาณด้วยแบบสำรวจ

2) ศึกษาจากกลุ่มประชากรที่ใช้บริการของ สสว. โดยพิจารณาจากการที่ผู้ประกอบการ SME ติดต่อกับหรือร่วมกิจกรรมกับ สสว. โดยตรง หรือเป็นโครงการภายใต้แผนภารกิจที่ต้องปฏิบัติ รวมถึงโครงการที่ สสว. จ่ายเงินอุดหนุนให้หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งหมดสามารถจำแนกประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็น

1. ผู้รับบริการจาก สสว. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการเข้าร่วมการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ
2. หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และภาคเอกชน ที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว.

2. กลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ คณะวิจัยทำการสำรวจกับผู้รับบริการจาก สสว. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการเข้าร่วมการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ และหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และภาคเอกชนที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว. ประจำปี พ.ศ.2560 ซึ่งใช้วิธีในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ใช้หลักการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน = 0.10

ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน = 0.05

ระดับความเชื่อมั่น 99% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน = 0.01

*โดยการวิจัยในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน 0.05

สำหรับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไป ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม / เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 จะดำเนินการเก็บข้อมูลกับโครงการที่ดำเนินการและมีประชากรที่เข้าร่วมโครงการตามแผนดำเนินงานของ สสว. โดยแบ่งกลุ่มการสำรวจออกเป็น 5 กลุ่ม ตามตารางด้านล่างนี้

โครงการที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ SME	ประชากร
กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 อบรมให้ความรู้แก่ SME	
โครงการที่ 8 งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล	2,000
โครงการที่ 22 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	250
โครงการที่ 23 งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME	3,000
กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 อบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME	
โครงการที่ 1 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่	3,000
โครงการที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต	3,000
โครงการที่ 3 โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME	4,000
โครงการที่ 4 โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล	1,000
โครงการที่ 5 โครงการพัฒนาสู่สุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด	231
โครงการที่ 6 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ	300
โครงการที่ 7 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามพระราชดำริ	250
โครงการที่ 9 โครงการประกวด SME National Award & Start Up Awards	300
กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 ให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME	
โครงการที่ 11 โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME	1,500
กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	
โครงการที่ 20 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	150,000
กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 ส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	
โครงการที่ 10 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	65,000

สำหรับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 จะดำเนินการเก็บข้อมูลกับโครงการที่ดำเนินการและมีประชากรที่เข้าร่วมโครงการตามแผนดำเนินงานของ สสว. ตามตารางข้างล่างนี้ นอกจากนี้เฉพาะในส่วนของกลุ่มโครงการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ๆ จะเก็บกับประชากรโดยจำแนกตามประเภทของหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. โดยจะแสดงในตารางอื่นต่อไป

โครงการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ๆ
โครงการที่ 12 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี
โครงการที่ 13 งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/ รายพื้นที่/รายประเด็น
โครงการที่ 14 โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจเพื่อสังคม (Social Business) กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตร
โครงการที่ 15 โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME ในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม กรณีศึกษาเทคโนโลยีชาวบ้าน
โครงการที่ 16 งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทยประจำปี
โครงการที่ 17 งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประจำปี
โครงการที่ 18 งานจัดทำดัชนีวัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
โครงการที่ 19 งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
โครงการที่ 21 งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
โครงการที่ 24 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้คำนวณจำนวนตัวอย่าง โดยใช้หลักการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Yamane และได้ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน 0.05 สามารถคำนวณและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามลักษณะการดำเนินโครงการ ได้ดังตารางนี้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว.และอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ในปี 2560

ชื่อโครงการ	ประชากร	รวม	ตัวอย่าง	ตัวอย่างที่เก็บจริงในภาคสนาม	รวม
กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 อบรมให้ความรู้แก่ SME					
8. งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล	2,000	5,250	142	84	372
22. งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	250		18	17	
23. งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME	3,000		212	271	
กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 อบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME					
1. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่	3,000	12,081	97	100	387
2. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต	3,000		97	100	
3. โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME	4,000		128	128	
4. โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล	1,000		32	32	
5. โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด	231		7	-	
6. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ	300		9	9	
7. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามพระราชดำริ	250		8	8	
9. โครงการประกวด SME National Award & Start Up Awards	300		9	10	
กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 ให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME					
11. โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME	1,500	1,500	316	316	316
กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)					
20. โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	150,000	150,000	399	399	399
กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 ส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME					
10. โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	65,000	65,000	398	398	398
รวม		233,831		1,872	

หมายเหตุ สำหรับการเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และ อบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ในครั้งนี้ ถึงแม้ในบางกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถเก็บได้ตามจำนวนที่กำหนด แต่ได้ทำการเก็บข้อมูลทดแทนกันภายในกลุ่มโครงการ โดยทำการเก็บได้ครบตามจำนวนของกลุ่มโครงการในแต่ละประเภทและในภาพรวมสามารถเก็บข้อมูลได้ครบทั้งหมดเป็นจำนวน 1,872 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการประมวลผลภาพรวมได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในทางสถิติ

สำหรับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 จะดำเนินการเก็บข้อมูลเก็บกับประชากรโดยจำแนกตามหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. ดังตารางต่อไปนี้

หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ๓	ประชากร	รวม	ตัวอย่าง	ตัวอย่างที่เก็บจริงในภาคสนาม	รวม
1. หน่วยงานภาครัฐ	67	396	33	33	199
2. หน่วยงานระดับจังหวัด	240		121	121	
3. หน่วยงานภาคเอกชน	89		45	45	

หมายเหตุ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดนี้ เป็นไปตามแผนการดำเนินงานโครงการของ สสว.ประจำปี 2560 ในกรณีที่การดำเนินงานของ สสว. ไม่เป็นไปตามแผน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของที่ปรึกษา ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลตามแผนที่กำหนดได้ ที่ปรึกษาจะทำการหารือร่วมกับคณะกรรมการควบคุมการดำเนินงานของ สสว. เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการเก็บข้อมูล รวมถึงการดำเนินการอื่น ๆ ของที่ปรึกษาให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของ สสว.ขณะนั้น

3. หลักสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{F \times 100}{n}$$

โดย P = ร้อยละ

F = ความถี่ที่ต้องการแปรค่าให้เป็นร้อยละ

n = จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

โดย \bar{X} = ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคะแนนความพึงพอใจรวม

x_i = ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคะแนนความพึงพอใจของแต่ละตัวอย่าง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

โดย S = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n = จำนวนคู่ทั้งหมด

X = คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มข้อมูล

$\sum x$ = ผลรวมของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่

4. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับ “การสำรวจและการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการและการดำเนินโครงการของ สสว. และการสำรวจและประเมินผลธุรกิจผู้ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ประจำปี 2560” ใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นข้อความลักษณะแบบเลือกตอบ ความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นข้อความลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และข้อความปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็น โดยมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ทั้งนี้จะมีการทดสอบและปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้การสำรวจจริง โดยมีขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำแบบสำรวจ ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว.
- 2) ศึกษาตัวอย่างแบบสำรวจที่เกี่ยวข้อง
- 3) สร้างแบบสำรวจฉบับร่างโดยพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะทำงานโครงการ
- 4) นำแบบสำรวจฉบับปรับปรุงพัฒนาให้เป็นแบบสำรวจฉบับสมบูรณ์ (ทั้งนี้ แบบสำรวจต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะทำงานของโครงการฯก่อน คณะนักวิจัยจึงสามารถดำเนินการสำรวจในภาคสนามต่อไป)

ทั้งนี้ แบบสำรวจที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. แบบสำรวจ เรื่อง การใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไป ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 (ดูในภาคผนวก ก)

ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ ที่สำคัญ ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจาก สสว. ในด้านต่าง ๆ คือ อาชีพ ประเภทของกิจการ สถานที่ใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้ ช่องทางการติดต่อ ความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 7 ประเด็น คือ ด้านเนื้อหา ด้านวิทยากร/ ผู้บรรยาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ ประสานงาน ด้านข้อมูล/ เอกสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่ และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ

โดยมีระดับเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปรผล ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	เกณฑ์การแปรผล
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

ส่วนที่ 3 ผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น

โดยมีระดับเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปรผล ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	เกณฑ์การแปรผล
ระดับ 5 มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด	ร้อยละ 84.01 – 100 มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด
ระดับ 4 มีการเปลี่ยนแปลงมาก	ร้อยละ 68.01 – 84.00 มีการเปลี่ยนแปลงมาก
ระดับ 3 มีการเปลี่ยนแปลงปานกลาง	ร้อยละ 52.01 – 68.00 มีการเปลี่ยนแปลงปานกลาง
ระดับ 2 มีการเปลี่ยนแปลงน้อย	ร้อยละ 36.01 – 52.00 มีการเปลี่ยนแปลงน้อย
ระดับ 1 มีการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด	ร้อยละ 20.00 – 36.00 มีการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงในด้านบริการ หรือ การจัดอบรมในเรื่องใดที่มีความสนใจ รวมถึงต้องการให้หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการปรับปรุงในเรื่องใด และต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารจาก สสว. ผ่านช่องทางใดบ้าง เป็นต้น

2. แบบสำรวจเรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็น ส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ดูในภาคผนวก ข)

ประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ในด้านต่าง ๆ คือ สถานะการทำงาน เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. สถานที่ที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. ช่องทางในการติดต่อประสานงานกับ สสว. รวมถึงบริการข้อมูลที่ใช้บริการของ สสว.

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 5 ประเด็น คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ ประสานงาน ด้านข้อมูล/ เอกสาร และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ

โดยมีระดับเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปรผล ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	เกณฑ์การแปรผล
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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงในด้านการติดต่อประสานงาน หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

โดยจะนำผลจากการสำรวจทั้งหมดมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2560 ในตัวชี้วัดด้านที่ 2 การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่ 2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.1.1 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. 2.1.2 ความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึง หน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานกับ สสว. โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 2 กลุ่มหลัก ได้แก่

1. ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.
2. หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานกับ สสว.

สูตรการคำนวณ

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

นอกจากนี้ยังมีตัวชี้วัดที่ 2.3 ร้อยละของ SME ที่ได้รับการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น โดยพิจารณาจากร้อยละของ SME ที่เคยได้รับการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่า การรับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินงานหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 50 จากจำนวนผู้ที่ได้รับการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ทั้งหมดที่ตอบว่าได้รับประโยชน์จากการรับบริการ/ เข้าร่วมโครงการดังกล่าว

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{SME ที่ได้รับการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น} \times 100}{\text{SME ที่ได้รับการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปี 2560}}$$

5. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการทดสอบ Content Validity จากผู้เชี่ยวชาญ ด้วยวิธี Face Validity โดยคณะนักวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการของ สสว. เพื่อทำการตรวจสอบเนื้อหาให้ตรงตามนิยามศัพท์ และวัตถุประสงค์ของการวิจัยและได้ทำการปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้แบบสำรวจที่มีความถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ภายหลังจากนั้นจะนำแบบสำรวจที่ได้ไปทำการทดสอบเครื่องมือ (Try out) เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสำรวจ และปรับแก้จนได้เครื่องมือในการสำรวจที่สมบูรณ์ที่สุด โดยคณะที่ปรึกษาได้นำข้อคำถามจากแบบสำรวจทั้ง 2 ชุด มาใช้ทดสอบพร้อมทั้งนำส่งรายชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม หมายเลขโทรศัพท์ หรือ e-mail ที่ได้ทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แบบสำรวจ เรื่อง การใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

ทดสอบในส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.

และส่วนที่ 3 ผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น

2. แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ทดสอบใน **ส่วนที่ 2** ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว.

ขณะที่ปรึกษานำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ประกอบการ SME และส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ จำนวนอย่างละ 30 คน

สำหรับผลการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ สามารถสรุปภาพรวมค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจ และรายละเอียดค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach Alpha Coefficient ซึ่งสามารถคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. มีค่าระหว่าง 0.956 – 0.980 และคะแนนค่าความเชื่อมั่นในส่วนที่ 2 ของแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. มีค่าเท่ากับ 0.997 โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่ 2	0.997
ด้านเนื้อหา	0.956
ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	0.976
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	0.975
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	0.973
ด้านข้อมูล/เอกสาร	0.976
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	0.980
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	0.958

ค่าความเชื่อมั่นในส่วนของผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นมีค่าเท่ากับ 0.989 โดยรายละเอียด ดังต่อไปนี้

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่ 3	0.989

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจความพึงพอใจของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว. มีค่าระหว่าง 0.808 – 0.942 และคะแนนค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสำรวจความพึงพอใจของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงาน หรือรับบริการจาก สสว. มีค่าเท่ากับ 0.982 โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจความพึงพอใจของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงาน หรือรับบริการจาก สสว.

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ	0.982
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่การเดินทาง	0.919
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	0.941
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	0.808
ด้านข้อมูล/เอกสาร	0.909
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	0.942

สำหรับรายละเอียด รายชื่อผู้ประกอบการ SME และผู้แทนจากส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ และค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด ดูในภาคผนวก ค

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละกิจกรรมสามารถดำเนินการได้ดังนี้

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง จากผู้รับบริการตัวอย่างของแต่ละงาน โดยการลงพื้นที่สำรวจ และ ส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์และ/หรือการสัมภาษณ์ตามสถานที่ซึ่งกำหนดไว้และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลต่างๆ หลังจากเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ก่อนออกจากพื้นที่การวิจัย โดยมีขั้นตอนที่สำคัญดังต่อไปนี้

1) การคัดเลือกผู้ช่วยวิจัย

(1) เปิดรับสมัครผู้ช่วยวิจัย ทำการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยที่มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี และมีทักษะในการสื่อสาร โดยทำการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยเพื่อดูแลการเก็บข้อมูล

(2) จัดการอบรมผู้ช่วยวิจัย เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

(3) ฝึกทักษะในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) กำหนดพื้นที่ สถานที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากแผนการดำเนินโครงการ ประจำปี 2560 ของ สสว. ซึ่งทุกครั้งเมื่อมีการดำเนินโครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการสำรวจ ที่ปรึกษาจะทำการหารือและขออนุญาตในการเก็บข้อมูลกับคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานของที่ปรึกษา รวมถึงประสานงานกับผู้จัดโครงการเพื่อแจ้งถึงวัตถุประสงค์และสร้างความเข้าใจร่วมกันในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษาได้มีการรายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานของที่ปรึกษาเป็นระยะๆ (ตัวอย่างการรายงานผลดูในภาคผนวก ง)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7. แผนการดำเนินงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	เดือน					
	1	2	3	4	5	6
1. จัดทำแผนการดำเนินงาน และข้อเสนอเบื้องต้น	← 45 วัน →					
2. กำหนดกรอบแนวคิด กรอบแนวทางการสำรวจความพึงพอใจ ขั้นตอนการสำรวจหลักสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งครอบคลุมวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่างโดยร่วมพิจารณากับคณะกรรมการติดตามการทำงาน ของ สสว.	← 45 วัน →					
3. สร้างร่างแบบสำรวจซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจ	← 45 วัน →					
4. นำร่างแบบสำรวจทดสอบก่อนลงสำรวจจริงและรายงานผลการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยสรุปภาพรวมค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจ (ภายใน 90 วัน)		← 45 วัน →				
5. นำแบบสอบถามวิเคราะห์ความเชื่อมั่นและปรับแก้เพื่อลงสำรวจจริง (ภายใน 90 วัน)		← 45 วัน →				
6. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภายใน 140 วัน)				← 50 วัน →		
7. วิเคราะห์ผลการสำรวจและจัดทำรายงานผล (ภายใน 160 วัน)					← 20 วัน →	
8. สรุปและจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (ภายใน 180 วัน)					← 40 วัน →	

บทที่ 3
ผลการสำรวจ

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 จะทำการสำรวจจากกลุ่มโครงการทั้งหมด จำนวน 5 ประเภท ที่ให้บริการกับผู้ประกอบการ SME โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,872 ตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประเภทของกลุ่มโครงการที่ให้บริการกับผู้ประกอบการ SME

ประเภทของกลุ่มโครงการที่ให้บริการกับผู้ประกอบการ SME	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน ตัวอย่างที่ เก็บจริงใน ภาคสนาม	ร้อยละ
กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME	372	372	19.88
โครงการที่ 8 งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล	142	84	4.49
โครงการที่ 22 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	18	17	0.91
โครงการที่ 23 งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME	212	271	14.48
กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME	387	387	20.67
โครงการที่ 1 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่	97	100	5.34
โครงการที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต	97	100	5.34
โครงการที่ 3 โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME	128	128	6.84
โครงการที่ 4 โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล	32	32	1.71
โครงการที่ 5 โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด	7	-	-
โครงการที่ 6 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ	9	9	0.48
โครงการที่ 7 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ	8	8	0.43
โครงการที่ 9 โครงการประกวด SME National Award & Start Up Awards	9	10	0.53
กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME	316	316	16.88
โครงการที่ 11 โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME			

ประเภทของกลุ่มโครงการที่ให้บริการกับผู้ประกอบการ SME	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน ตัวอย่างที่ เก็บจริงใน ภาคสนาม	ร้อยละ
กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร	399	399	21.31
โครงการที่ 20 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)			
กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	398	398	21.26
โครงการที่ 10 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME			
รวม	1,872	1,872	100.00

หมายเหตุ สำหรับการเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และ อบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ในครั้งนี้ ถึงแม้ในบางกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถเก็บได้ตามจำนวนที่กำหนด แต่ได้ทำการเก็บข้อมูลทดแทนกันภายในกลุ่มโครงการ โดยทำการเก็บได้ครบตามจำนวนของกลุ่มโครงการในแต่ละประเภทและในภาพรวมสามารถเก็บข้อมูลได้ครบทั้งหมดเป็นจำนวน 1,872 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการประมวลผลภาพรวมได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในทางสถิติ

สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 มีประเด็นสำคัญ จำนวน 7 ประเด็น ซึ่งประกอบด้วย (1) ด้านเนื้อหา (2) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน (4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน (5) ด้านข้อมูล/เอกสาร (6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และ (7) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับดังต่อไปนี้ ตามตารางที่ 3.2

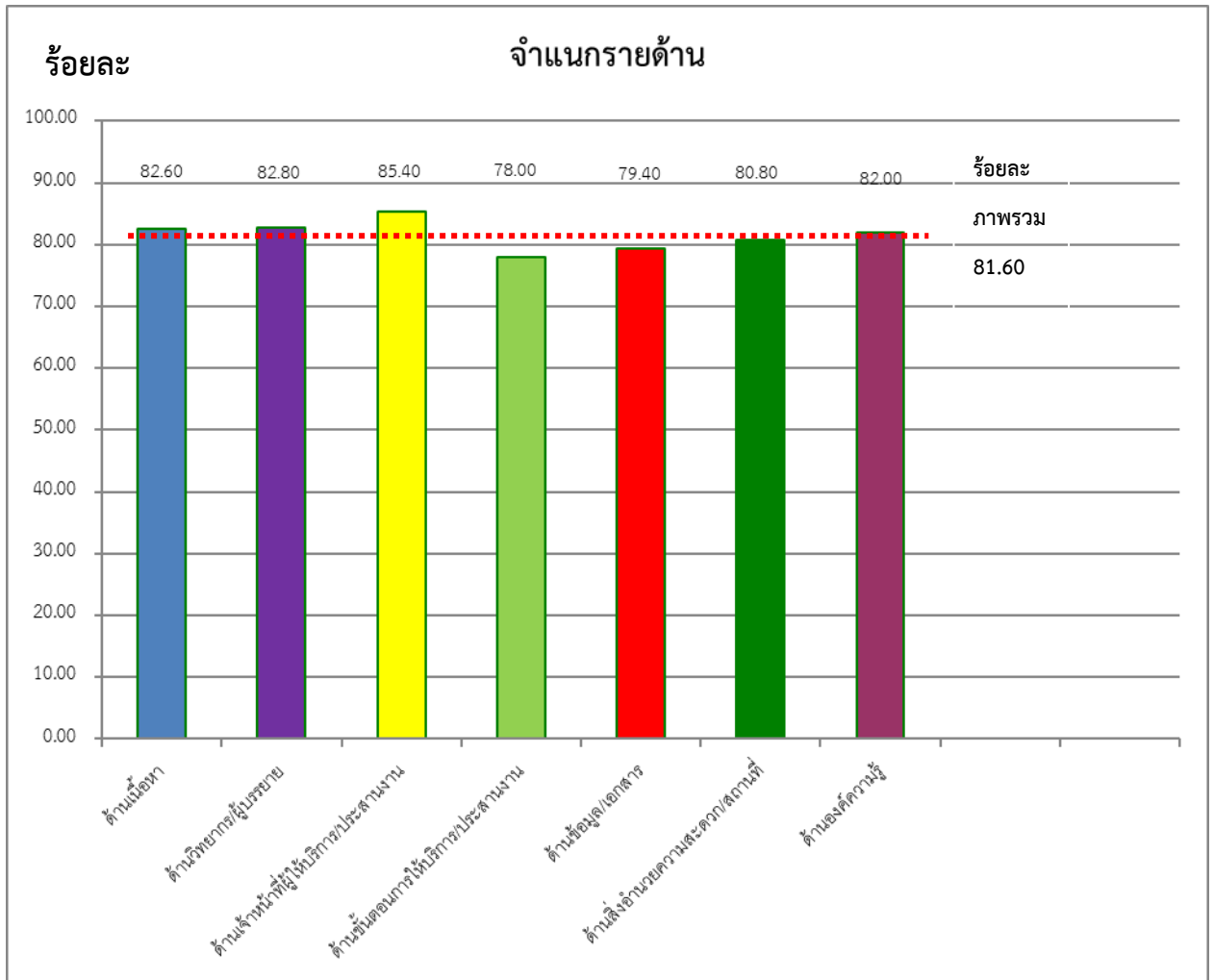
ตารางที่ 3.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560

ประเด็นความพึงพอใจ	5 คะแนน								ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลำดับ
	ด้านเนื้อหา	ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	ด้านข้อมูล/เอกสาร	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม		
กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME	4.15	4.12	4.22	3.90	3.89	4.08	4.17	4.07	81.40	2
กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME	4.13	4.16	4.27	3.85	3.98	4.03	4.05	4.06	81.20	3
กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME	3.98	4.00	4.25	3.87	3.76	3.97	3.99	3.98	79.60	4
กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร	3.97	4.00	4.12	3.80	3.89	3.89	3.90	3.94	78.80	5
กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	4.37	4.38	4.49	4.05	4.28	4.20	4.39	4.30	86.00	1
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.13	4.14	4.27	3.90	3.97	4.04	4.10	4.08	81.60	
ร้อยละภาพรวม	82.60	82.80	85.40	78.00	79.40	80.80	82.00	81.60		
ลำดับ	3	2	1	7	6	5	4			

จากตารางที่ 3.2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในประเด็นสำคัญ 3 ลำดับแรกพบว่า ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ประเด็นคือ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 85.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 2 ประเด็นคือ (2) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 82.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ (3) ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

เมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มโครงการ 3 ลำดับแรก พบว่าตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 โครงการคือกลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME คิดเป็นร้อยละ 86.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 2 โครงการคือ กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 81.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และกลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME คิดเป็นร้อยละ 81.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว.
และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560



ผลสำรวจการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 ประกอบด้วยหัวข้อคำถาม 4 ส่วนหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.3 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

สถานะการทำงาน	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	1,486	79.38	1
ภาคการผลิต	416	22.22	
ภาคการค้า	611	32.64	
ภาคบริการ	183	9.78	
ภาคการเกษตร	276	14.74	
2. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	234	12.50	2
ภาคการผลิต	74	3.95	
ภาคการค้า	101	5.40	
ภาคบริการ	52	2.78	
ภาคการเกษตร	7	0.37	
3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	68	3.63	3
4. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SME	12	0.64	7
5. นักเรียน/นักศึกษา	28	1.50	5
6. อาจารย์/นักวิชาการ	14	0.75	6
7. อื่น ๆ เช่น นักลงทุน มัคคุเทศน์ และแม่บ้าน	30	1.60	4
รวม	1,872	100.00	

จากตารางที่ 3.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 1,486 คน คิดเป็นร้อยละ 79.38 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 3.63 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ พบว่าประกอบกิจการภาคการค้ามากที่สุด จำนวน 611 คน คิดเป็นร้อยละ 32.64 รองลงมาคือ ภาคการผลิต จำนวน 416 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ภาคการเกษตร จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 และภาคบริการ จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 9.78

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน พบว่าประกอบกิจการการค้ามากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 รองลงมาคือ ภาคการผลิต จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 3.95 ภาคบริการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 และภาคการเกษตร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.37

ตารางที่ 3.4 ที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว. ประจำปี 2560 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น)

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. การใช้บริการ	1,872	100.00
ไม่เคย	183	9.78
เคย	1,689	90.22
2. ความถี่ในการใช้บริการ		
1-2 ครั้ง	1,190	63.57
3-4 ครั้ง	268	14.32
มากกว่า 4 ครั้ง	231	12.33

จากตารางที่ 3.4 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานฯ จำนวน 1,689 คน คิดเป็นร้อยละ 90.22 และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 9.78

ความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานฯ มากที่สุด จำนวน 1-2 ครั้ง จำนวน 1,190 คน คิดเป็นร้อยละ 63.57 รองลงมาคือ จำนวน 3 - 4 ครั้ง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 14.32 และจำนวน มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 12.33

ตารางที่ 3.5 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว. ประจำปี 2560

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	575	30.72	3
2. ใช้บริการผ่าน สสว.Call Center	242	12.93	5
3. หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	637	34.03	2
4. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	1,026	54.81	1
ในกรุงเทพฯ	449	23.99	
นอกพื้นที่กรุงเทพฯ	577	30.82	
5. อื่น ๆ เช่น โรงแรม เมืองทองธานี เทศบาล และเว็บไซต์	385	20.57	4
6. ไม่ระบุ	39	2.08	6

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.5 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการที่ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) มากที่สุด จำนวน 1,026 คน คิดเป็นร้อยละ 54.81 รองลงมาคือ หน่วยงานร่วมดำเนินงานจำนวน 637 คน คิดเป็นร้อยละ 34.03 และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 575 คน คิดเป็นร้อยละ 30.72

เมื่อพิจารณาแยกรายศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการนอกพื้นที่ กรุงเทพฯ จำนวน 577 คน คิดเป็นร้อยละ 30.82 ในกรุงเทพฯจำนวน 449 คน คิดเป็นร้อยละ 23.99

ตารางที่ 3.6 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560

การใช้บริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริหารจัดการธุรกิจ/บริหารบุคคล	457	24.41	5
2. แผนธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจ	474	25.32	4
3. ลงทุน/Feasibility	249	13.30	10
4. ผลิต/เทคโนโลยี/นวัตกรรม	282	15.06	8
5. พัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/โลโก้/สร้างตราสินค้า	546	29.17	2
6. หาแหล่งเงินทุน	812	43.38	1
7. ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	69	3.69	14
8. บัญชี/ภาษี	138	7.37	13
9. ตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ	504	26.92	3
10. คำปลีก/คำสั่ง/ขายแดน	217	11.59	11
11. E-commerce	329	17.57	6
12. พัฒนา IT/สื่อสาร/สารสนเทศ	286	15.28	7
13. กฎหมาย กฎระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา	167	8.92	12
14. นำเข้าส่งออก/ศุลกากร/สิทธิประโยชน์/เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC	274	14.64	9

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.6 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 ในเรื่องหาแหล่งเงินทุน จำนวน 812 คน คิดเป็นร้อยละ 43.38 รองลงมาคือ พัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/โลโก้/สร้างตราสินค้า จำนวน 546 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 และตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ จำนวน 504 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92

ตารางที่ 3.7 การใช้บริการแบบออนไลน์ของ สสว. หรือหน่วยงานบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูลข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว.ประจำปี 2560

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Online	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	1,409	75.27	1
2. ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	518	27.67	2
3. องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	287	15.33	5
4. เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	190	10.15	6
5. การขึ้นทะเบียน SME/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	389	20.78	3
6. สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	369	19.71	4
7. บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	112	5.98	7
8. ไม่ระบุ	50	2.67	8

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.7 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออนไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออนไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ ข้อมูล Online, Website, e-Mail จำนวน 1,409 คน คิดเป็นร้อยละ 75.27 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 518 คน คิดเป็นร้อยละ 27.67 และการขึ้นทะเบียน SME/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 20.78

ตารางที่ 3.8 การใช้บริการแบบออฟไลน์ของ สสว. หรือหน่วยงานบริการร่วมกับบริการข้อมูลข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SME ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว.ประจำปี 2560

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Offline	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME	1,122	59.94	1
2. เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	284	15.17	5
3. สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	526	28.10	3
4. ชุดความรู้ เช่น CD/DVD	165	8.81	6
5. บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SME Today, นิตยสาร SME Tips	298	15.92	4
6. บทความ, สารคดีสั้นโทรทัศน์	144	7.69	7
7. บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	67	3.58	8
8. บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	573	30.61	2
9. ไม่ระบุ	32	1.71	9

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.8 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออฟไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออฟไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME จำนวน 1,122 คน คิดเป็นร้อยละ 59.94 รองลงมาคือ บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ จำนวน 573 คน คิดเป็นร้อยละ 30.61 และการขึ้นทะเบียน SME/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online จำนวน 526 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10

ตารางที่ 3.9 ช่องทางการใช้บริการของผู้ประกอบการ SME กับสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ)

ช่องทางการใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เว็บไซต์ สสว.	817	43.64	1
2. E-mail	645	34.46	3
3. จดหมาย	84	4.49	10
4. โทรศัพท์	436	23.29	6
5. Call Center ของ สสว.	227	12.13	8
6. ติดต่อด้วยตนเอง	788	42.09	2
7. Facebook	374	19.98	7
8. Line กลุ่ม	500	26.71	5
9. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	624	33.33	4
10. อื่น ๆ เช่น ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน และเกษตรอำเภอ	89	4.75	9

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านช่องทาง เว็บไซต์ สสว.มากที่สุด จำนวน 817 คน คิดเป็นร้อยละ 43.64 รองลงมาคือ ติดต่อด้วยตนเองจำนวน 788 คน คิดเป็นร้อยละ 42.09 และE-mail จำนวน 645 คน คิดเป็นร้อยละ 34.46

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.10 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านเนื้อหา	4.13	82.60	0.74	มาก	3
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.14	82.80	0.77	มาก	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.27	85.40	0.70	มากที่สุด	1
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.90	78.00	0.75	มาก	7
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.97	79.40	0.78	มาก	6
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.04	80.80	0.80	มาก	5
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.10	82.00	0.73	มาก	4
ภาพรวม	4.08	81.60	0.76	มาก	

จากตารางที่ 3.10 พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงานตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนด้านอื่น ๆ ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 82.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ตารางที่ 3.11 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการของ สสว. ประจำปี 2560

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
1. ด้านเนื้อหา	608.33 (32.49)	927.33 (49.54)	302.33 (16.15)	32.67 (1.74)	1.33 (0.07)	4.13	82.60	0.74	มาก	3
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการตรงกับความต้องการ	669 (35.74)	922 (49.25)	255 (13.62)	24 (1.28)	2 (0.11)	4.19	83.80	0.74	มาก	1
1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	560 (29.91)	912 (48.72)	347 (18.54)	53 (2.83)	0 (0)	4.06	81.20	0.77	มาก	3
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	596 (31.84)	948 (50.64)	305 (16.29)	21 (1.12)	2 (0.11)	4.13	82.60	0.72	มาก	2
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	649.50 (34.70)	879.25 (46.97)	299.75 (16.01)	38.25 (2.05)	5.25 (0.27)	4.14	82.80	0.77	มาก	2
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	777 (41.51)	858 (45.83)	217 (11.59)	20 (1.07)	0 (0)	4.28	85.60	0.70	มากที่สุด	1
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	698 (37.29)	946 (50.53)	209 (11.16)	17 (0.91)	2 (0.11)	4.24	84.80	0.68	มากที่สุด	2
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	640 (34.19)	836 (44.66)	348 (18.59)	44 (2.35)	4 (0.21)	4.10	82.00	0.79	มาก	3
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	483 (25.80)	877 (46.85)	425 (22.70)	73 (3.90)	14 (0.75)	3.93	78.60	0.84	มาก	4

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	760.80 (40.64)	876.40 (46.82)	214.80 (11.47)	18.40 (0.98)	1.60 (0.09)	4.27	85.40	0.70	มากที่สุด	①
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	930 (49.68)	813 (43.43)	119 (6.36)	10 (0.53)	0 (0)	4.42	88.40	0.63	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	817 (43.64)	889 (47.49)	150 (8.01)	14 (0.75)	2 (0.11)	4.34	86.80	0.66	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	763 (40.76)	883 (47.17)	209 (11.17)	16 (0.85)	1 (0.05)	4.28	85.60	0.69	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	646 (34.51)	909 (48.56)	293 (15.65)	21 (1.12)	3 (0.16)	4.16	83.20	0.73	มาก	4
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ตี	648 (34.61)	888 (47.43)	303 (16.19)	31 (1.66)	2 (0.11)	4.15	83.00	0.75	มาก	5
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	392.00 (20.94)	942.00 (50.32)	491.00 (26.23)	45.20 (2.41)	1.80 (0.10)	3.90	78.00	0.75	มาก	⑦
4.1 มีช่องทางในการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	382 (20.41)	1,007 (53.79)	453 (24.20)	30 (1.60)	0 (0)	3.93	78.60	0.71	มาก	2
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	411 (21.96)	983 (52.51)	434 (23.18)	44 (2.35)	0 (0)	3.94	78.80	0.73	มาก	1
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการและการจัดอบรมโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	410 (21.90)	932 (49.79)	482 (25.74)	46 (2.46)	2 (0.11)	3.91	78.20	0.76	มาก	3
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	375 (20.03)	934 (49.89)	517 (27.62)	46 (2.46)	0 (0)	3.88	77.60	0.74	มาก	4
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง	382 (20.41)	854 (45.62)	569 (30.39)	60 (3.21)	7 (0.37)	3.83	76.60	0.80	มาก	5

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	483.25 (25.82)	908.25 (48.52)	421.25 (22.50)	56.25 (3.00)	3.00 (0.16)	3.97	79.40	0.78	มาก	๖
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรมอย่างเพียงพอ	487 (26.01)	960 (51.28)	376 (20.09)	47 (2.51)	2 (0.11)	4.01	80.20	0.75	มาก	1
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	499 (26.65)	923 (49.31)	387 (20.67)	61 (3.26)	2 (0.11)	3.99	79.80	0.78	มาก	2
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้	496 (26.50)	875 (46.74)	440 (23.50)	57 (3.05)	4 (0.21)	3.96	79.20	0.80	มาก	3
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	451 (24.09)	875 (46.74)	482 (25.75)	60 (3.21)	4 (0.21)	3.91	78.20	0.80	มาก	4
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	561.80 (30.01)	884.00 (47.22)	367.00 (19.60)	54.00 (2.89)	5.20 (0.28)	4.04	80.80	0.80	มาก	๕
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	668 (35.68)	894 (47.76)	277 (14.80)	30 (1.60)	3 (0.16)	4.17	83.40	0.74	มาก	1
6.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	571 (30.50)	925 (49.41)	330 (17.63)	44 (2.35)	2 (0.11)	4.08	81.60	0.76	มาก	3
6.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	541 (28.90)	896 (47.87)	383 (20.46)	51 (2.72)	1 (0.05)	4.03	80.60	0.78	มาก	4
6.4 ความสะอาดของสถานที่	605 (32.32)	904 (48.29)	325 (17.36)	34 (1.82)	4 (0.21)	4.11	82.20	0.76	มาก	2
6.5 สถานที่จอดรถ	424 (22.65)	801 (42.79)	520 (27.78)	111 (5.93)	16 (0.85)	3.81	76.20	0.88	มาก	5

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	570.50 (30.47)	958.25 (51.19)	310.50 (16.59)	32.75 (1.75)	0 (0)	4.10	82.00	0.73	มาก	⊕
7.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	528 (28.21)	1032 (55.12)	290 (15.49)	22 (1.18)	0 (0)	4.10	82.00	0.68	มาก	2
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	619 (33.07)	926 (49.46)	287 (15.33)	40 (2.14)	0 (0)	4.14	82.80	0.74	มาก	1
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	572 (30.55)	950 (50.75)	319 (17.04)	31 (1.66)	0 (0)	4.10	82.00	0.73	มาก	3
7.4 องค์ความรู้ที่ได้ตรงกับความต้องการและสามารถนำไปใช้ได้จริง	563 (30.08)	925 (49.41)	346 (18.48)	38 (2.03)	0 (0)	4.08	81.60	0.75	มาก	4
ภาพรวม	575.17 (30.72)	910.78 (48.65)	343.81 (18.37)	39.68 (2.12)	2.56 (0.14)	4.08	81.60	0.76	มาก	

จากตารางที่ 3.11 พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงานตรงกับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนด้านอื่น ๆ ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 82.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ส่วนที่ 3 ผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560

ตารางที่ 3.12 ภาพรวมการมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560

การมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ (จำนวนตัวอย่าง 1,872)	ดีขึ้น		ไม่ดีขึ้น		อันดับ
	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	
1. กำไรเพิ่มขึ้น	994	53.10	878	46.90	9
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น	1,010	53.95	862	46.05	8
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น	1,292	69.02	580	30.98	4
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น	1,292	69.02	580	30.98	4
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	1,284	68.59	588	31.41	5
6. การบริหารจัดการดีขึ้น	1,382	73.82	490	26.18	2
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น	1,295	69.18	577	30.82	3
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น	1,138	60.79	734	39.21	7
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	1,422	75.96	450	24.04	1
10. มีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	1,226	65.49	646	34.51	6
รวม	12,335		6,385		
ค่าเฉลี่ยรวม	1,233.50	65.89	638.5	34.11	

จากตารางที่ 3.12 พบว่าผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 มีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในภาพรวมดีขึ้นเฉลี่ย 1,233.50 คน คิดเป็นร้อยละ 65.89 โดยส่วนใหญ่ในเรื่องมีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น ดีขึ้น จำนวน 1,422 คน คิดเป็นร้อยละ 75.96 ไม่ดีขึ้น จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 24.04 รองลงมาคือ การบริหารจัดการดีขึ้น ดีขึ้น จำนวน 1,382 คน คิดเป็นร้อยละ 73.82 ไม่ดีขึ้น จำนวน 490 คน คิดเป็นร้อยละ 26.18 และมีเครือข่ายเพิ่มขึ้น ดีขึ้น จำนวน 1,295 คน คิดเป็นร้อยละ 69.18 ไม่ดีขึ้น จำนวน 577 คน คิดเป็นร้อยละ 30.82

ตารางที่ 3.13 ภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น	ระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการเปลี่ยนแปลง	ลำดับ
	5 (ร้อยละ 84.01- 100)	4 (ร้อยละ 68.01- 84.00)	3 (ร้อยละ 52.01- 68.00)	2 (ร้อยละ 36.01- 52.00)	1 (ร้อยละ 20.00- 36.00)					
1. กำไรเพิ่มขึ้น (จำนวน 994)	42 (4.23)	245 (24.65)	293 (29.47)	116 (11.67)	298 (29.98)	2.61	52.20	1.26	ปานกลาง	8
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น (จำนวน 1,010)	52 (5.15)	250 (24.75)	290 (28.72)	148 (14.65)	270 (26.73)	2.67	53.40	1.25	ปานกลาง	5
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น (จำนวน 1,292)	72 (5.57)	299 (23.14)	317 (24.54)	260 (20.12)	344 (26.63)	2.61	52.20	1.25	ปานกลาง	7
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น (จำนวน 1,292)	82 (6.35)	318 (24.61)	327 (25.31)	247 (19.12)	318 (24.61)	2.69	53.80	1.26	ปานกลาง	4
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น (จำนวน 1,284)	75 (5.84)	340 (26.48)	323 (25.16)	220 (17.13)	326 (25.39)	2.70	54.00	1.26	ปานกลาง	3
6. การบริหารจัดการดีขึ้น (จำนวน 1,382)	77 (5.57)	288 (20.84)	347 (25.11)	285 (20.62)	385 (27.86)	2.56	51.20	1.25	น้อย	10
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น (จำนวน 1,295)	83 (6.41)	295 (22.78)	312 (24.09)	239 (18.46)	366 (28.26)	2.61	52.20	1.28	ปานกลาง	9
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น (จำนวน 1,138)	72 (6.33)	283 (24.87)	310 (27.24)	186 (16.34)	287 (25.22)	2.71	54.20	1.26	ปานกลาง	2
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนิน ธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 1,422)	104 (7.32)	323 (22.71)	335 (23.56)	283 (19.90)	377 (26.51)	2.64	52.80	1.29	ปานกลาง	6
10. มีความคล่องตัวในการ บริหารธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 1,226)	79 (6.44)	311 (25.37)	318 (25.94)	228 (18.60)	290 (23.65)	2.72	54.40	1.25	ปานกลาง	1
ภาพรวม (จำนวน 12,335)	73.80 (5.98)	295.20 (23.93)	317.20 (25.72)	221.20 (17.93)	326.10 (26.44)	2.65	53.00	1.26	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3.13 พบว่าภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่ตรงกับระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับปานกลาง โดยทั้ง 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยด้านมีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 54.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 รองลงมาคือด้านมีลูกค้าเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 54.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 และมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.14 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.ประจำปี 2560

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมของ สสว.	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการจัดอบรม ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม จำนวนรอบของการอบรมที่เพียงพอต่อความต้องการ เทคนิคในการฝึกอบรมที่มีความน่าสนใจ เปิดโอกาสให้มีการซักถาม มีตัวอย่างต่าง ๆ ให้ดูเป็นแนวทาง รวมถึงการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย	141
2. ด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร การให้คำแนะนำต่างๆ การให้บริการที่มีความรวดเร็ว มีจิตบริการไม่เลือกปฏิบัติ	66
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์	45
4. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระบบการติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว และมีระบบการติดตามงานที่ดี	30
5. ด้านเอกสาร ได้แก่ รูปแบบและความเพียงพอของเอกสารประกอบการอบรม มีข้อมูลเพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์	20
6. ด้านสถานที่ ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความเพียงพอของที่จอดรถ ความพร้อมของสถานที่ และกระจายครอบคลุมทุกจังหวัด	8
7. ด้านช่องทางการติดต่อ ได้แก่ ความทั่วถึงในส่วนของภูมิภาคต่าง ๆ ความหลากหลายและความสะดวกในการเข้าถึง	5
8. ด้านข้อมูลทางการตลาดและการเงิน ได้แก่ การขยายตลาดในต่างประเทศ การแนะนำในเรื่องการประกอบธุรกิจ รวมถึงการลดต้นทุนในการผลิต	5
รวม	320

ตารางที่ 3.15 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงต่อหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ประจำปี 2560

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. การประชาสัมพันธ์	1,089	58.17	1
2. ระยะเวลาการจัดกิจกรรม	618	33.01	2
3. การประสานงาน	546	29.17	3
4. สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	187	9.99	5
5. เอกสาร/ข้อมูลต่าง ๆ	445	23.77	4
6. การให้บริการ	115	6.14	6
7. อื่น ๆ เช่น	5	0.27	8
8. ไม่ระบุ	67	3.58	7

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.15 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงต่อหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ประจำปี 2560 ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ จำนวน 1,089 คน คิดเป็นร้อยละ 58.17 รองลงมาคือ ระยะเวลาการจัดกิจกรรม จำนวน 618 คน คิดเป็นร้อยละ 33.01 และการประสานงาน จำนวน 546 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17

ตารางที่ 3.16 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.ประจำปี 2560 เข้าถึงได้สะดวกที่สุด

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1.หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	425	22.70	5
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	925	49.41	1
3. เว็บไซต์ของ สสว.	571	30.50	4
4. facebook ของ สสว.	900	48.08	2
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	171	9.13	9
6. สื่อหนังสือพิมพ์	93	4.97	10
7. นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SME	78	4.17	11
8. SMS	415	22.17	6
9. Line กลุ่ม สสว.	819	43.75	3
10. Call Center ของ สสว.	188	10.04	8
11. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	286	15.28	7
12. อื่น ๆ เช่น เพื่อน และธนาคาร	17	0.91	12
13. ไม่ระบุ	3	0.16	13

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.16 พบว่าช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. เข้าถึงได้สะดวกที่สุด คือหนังสือเชิญทาง e-mail จำนวน 925 คน คิดเป็นร้อยละ 49.41 รองลงมาคือ facebook ของ สสว.จำนวน 900 คน คิดเป็นร้อยละ 48.08 และLine กลุ่ม สสว. จำนวน 819 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75

ตารางที่ 3.17 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ประกอบการ SME	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการจัดอบรม ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม จำนวนรอบของการอบรมที่เพียงพอต่อความต้องการ เทคนิคในการฝึกอบรมที่มีความน่าสนใจ เปิดโอกาสให้มีการซักถาม มีตัวอย่างต่าง ๆ ให้ดูเป็นแนวทาง รวมถึงการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย	27
2. ด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร การให้คำแนะนำต่าง การให้บริการที่มีความรวดเร็ว มีจิตบริการไม่เลือกปฏิบัติ	11
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์	12
4. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระบบการติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว และมีระบบการติดตามงานที่ดี	29
5. ด้านเอกสาร ได้แก่ รูปแบบและความเพียงพอของเอกสารประกอบการอบรม มีข้อมูลเพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์	4
6. ด้านสถานที่ ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความเพียงพอของที่จอดรถ ความพร้อมของสถานที่ และกระจายครอบคลุมทุกจังหวัด	2
7. ด้านช่องทางการติดต่อ ได้แก่ ความทั่วถึงในส่วนภูมิภาคต่าง ๆ ความหลากหลาย และความสะดวกในการเข้าถึง	1
8. ด้านข้อมูลทางการตลาดและการเงิน ได้แก่ การขยายตลาดในต่างประเทศ การแนะนำในเรื่องการประกอบธุรกิจ รวมถึงการลดต้นทุนในการผลิต	16
รวม	102

ผลสำรวจการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME

จำนวนตัวอย่างรวม : 372 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.18 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

สถานะการทำงาน	จำนวน ตัวอย่าง โครงการที่ 8	จำนวน ตัวอย่าง โครงการที่ 22	จำนวน ตัวอย่าง โครงการที่ 23	จำนวนรวมของ ตัวอย่างกลุ่ม โครงการประเภท ที่ 1	ร้อยละ	ลำดับ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	64	3	177	244	65.59	1
ภาคการผลิต	16	1	55	72	19.36	
ภาคการค้า	31	1	85	117	31.45	
ภาคบริการ	12	1	26	39	10.48	
ภาคการเกษตร	5	0	11	16	4.30	
2. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	11	8	64	83	22.31	2
ภาคการผลิต	5	0	19	24	6.45	
ภาคการค้า	4	1	32	37	9.95	
ภาคบริการ	2	7	13	22	5.91	
ภาคการเกษตร	0	0	0	0	0.00	
3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ หน่วยงานของรัฐ	1	2	12	15	4.03	3
4. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ขององค์กรเอกชนที่มีส่วน สนับสนุน/ส่งเสริม SME	2	0	7	9	2.42	5
5. นักเรียน/นักศึกษา	4	1	5	10	2.69	4
6. อาจารย์/นักวิชาการ	1	2	0	3	0.81	7
7. อื่น ๆ เช่น นักลงทุน และมัคคุเทศก์	1	1	6	8	2.15	6
รวม	84	17	271	372	100.00	

จากตารางที่ 3.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 65.59 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 83 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.31 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.03 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ พบว่าประกอบกิจการภาคการค้ามากที่สุด จำนวน 117คน คิดเป็นร้อยละ 31.45รองลงมาคือ ภาคการผลิต จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.36 ภาคบริการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48 และภาคการเกษตร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน พบว่าประกอบกิจการภาคการค้ามากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.95 รองลงมาคือ ภาคการผลิต จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 และภาคบริการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.91

ตารางที่ 3.19 ที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว. ประจำปี 2560 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น) (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 8	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 22	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 23	จำนวนรวมของตัวอย่างกลุ่มโครงการประเภทที่ 1	ร้อยละ
1. การใช้บริการ	84	17	271	372	100.00
ไม่เคย	0	1	84	85	22.85
เคย	84	16	187	287	77.15
2. ความถี่ในการใช้บริการ					
1-2 ครั้ง	69	14	120	203	54.57
3-4 ครั้ง	11	2	39	52	13.98
มากกว่า 4 ครั้ง	4	0	28	32	8.60

จากตารางที่ 3.19 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานฯ จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 77.15 และไม่เคยใช้บริการจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.85

ความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานฯ มากที่สุด จำนวน 1-2 ครั้ง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 54.57 รองลงมาคือ จำนวน 3-4 ครั้ง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.98 และจำนวน มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60

ตารางที่ 3.20 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 8	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 22	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 23	จำนวนรวมของตัวอย่างกลุ่มโครงการประเภทที่ 1	ร้อยละ	ลำดับ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	32	5	116	153	41.13	2
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	21	6	34	61	16.40	4
3. หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	28	4	74	106	28.49	3
4. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	35	2	118	155	41.67	1
ในกรุงเทพฯ	1	1	82	84	22.58	
นอกพื้นที่กรุงเทพฯ	34	1	36	71	19.09	
5. อื่น ๆ เช่น โรงแรม และมหาวิทยาลัย	6	0	6	12	3.23	6
6. ไม่ระบุ	0	0	29	29	7.80	5

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.20 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการที่ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) มากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 41.13 และหน่วยงานร่วมดำเนินงานจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.49

เมื่อพิจารณาแยกรายศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการในกรุงเทพฯ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.58 นอกพื้นที่กรุงเทพฯจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.09

ตารางที่ 3.21 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

การใช้บริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริหารจัดการธุรกิจ/บริหารบุคคล	76	20.43	6
2. แผนธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจ	122	32.80	4
3. ลงทุน/Feasibility	62	16.67	9
4. ผลิต/เทคโนโลยี/นวัตกรรม	55	14.78	11
5. พัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/ โลโก้/สร้างตราสินค้า	97	26.08	5
6. หาแหล่งเงินทุน	132	35.48	2
7. ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	24	6.45	14
8. บัญชี/ภาษี	26	6.99	13
9. ตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ	146	39.25	1
10. คำปลีก/คำสั่ง/ขายแดน	65	17.47	8
11. E-commerce	74	19.89	7
12. พัฒนา IT/สื่อสาร/สารสนเทศ	56	15.05	10
13. กฎหมาย กฎระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา	45	12.10	12
14. นำเข้าส่งออก/ศุลกากร/สิทธิประโยชน์/เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC	124	33.33	3

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.21 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 ในเรื่องตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาคือ หาแหล่งเงินทุน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.48 และนำเข้าส่งออก/ศุลกากร/สิทธิประโยชน์/เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 3.22 การใช้บริการแบบออนไลน์ของ สสว. หรือหน่วยงานบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูลข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SME ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว.ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Online	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	279	75.00	1
2. ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	131	35.22	2
3. องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	76	20.43	5
4. เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	46	12.37	6
5. การขึ้นทะเบียน SME/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	101	27.15	4
6. สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	107	28.76	3
7. บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	38	10.22	7

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.22 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออนไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออนไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ ข้อมูล Online, Website, e-Mail จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 35.22 และสมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Onlineจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.76

ตารางที่ 3.23 การใช้บริการแบบออฟไลน์ของ สสว. หรือหน่วยงานบริการร่วมกับบริการข้อมูลข่าวสารความรู้ของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว.ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Offline	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME	242	65.05	1
2. เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	92	24.73	3
3. สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	114	30.65	2
4. ชุดความรู้ เช่น CD/DVD	67	18.01	4
5. บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SME Today, นิตยสาร SME Tips	63	16.94	5
6. บทความ, สารคดีสั้นโทรทัศน์	36	9.68	6
7. บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	15	4.03	7
8. บุรุษให้บริการ, บุรุษประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	114	30.65	2
9. ไม่ระบุ	3	0.81	8

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.23 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออฟไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออฟไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 65.05 รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.65 และบุรุษให้บริการ, บุรุษประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.65 และเอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.73

ตารางที่ 3.24 ช่องทางการใช้บริการของผู้ประกอบการ SME กับสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ) (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

ช่องทางการใช้บริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เว็บไซต์ สสว.	234	62.90	1
2. E-mail	167	44.89	2
3. จดหมาย	31	8.33	9
4. โทรศัพท์	66	17.74	6
5. Call Center ของ สสว.	61	16.40	7
6. ติดต่อด้วยตนเอง	105	28.23	5
7. Facebook	118	31.72	4
8. Line กลุ่ม	134	36.02	3
9. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	49	13.17	8
10. อื่น ๆ เช่น สสว.	2	0.54	10

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านช่องทาง เว็บไซต์ สสว.มากที่สุด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 รองลงมาคือ E-mail จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.89 และLine กลุ่ม จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 36.02

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.25 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านเนื้อหา	4.15	83.00	0.71	มาก	3
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.12	82.40	0.75	มาก	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ประสานงาน	4.22	84.40	0.70	มากที่สุด	1
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ ประสานงาน	3.90	78.00	0.74	มาก	6
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.89	77.80	0.83	มาก	7
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่	4.08	81.60	0.75	มาก	5
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.17	83.40	0.70	มาก	2
ภาพรวม	4.07	81.40	0.77	มาก	

จากตารางที่ 3.25 พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงานตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนด้านอื่น ๆ ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 83.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 83.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ตารางที่ 3.26 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
1. ด้านเนื้อหา	123.33 (33.15)	187.00 (50.27)	56.67 (15.24)	5.00 (1.34)	0 (0)	4.15	83.00	0.71	มาก	3
1.1 เนื้อหาการอบรม/ โครงการตรงกับความต้องการ	135 (36.29)	184 (49.46)	51 (13.71)	2 (0.54)	0 (0)	4.22	84.40	0.67	มากที่สุด	1
1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับ การอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	114 (30.65)	177 (47.58)	72 (19.35)	9 (2.42)	0 (0)	4.07	81.40	0.76	มาก	3
1.3 เนื้อหาการอบรม/ รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	121 (32.53)	200 (53.76)	47 (12.63)	4 (1.08)	0 (0)	4.18	83.60	0.66	มาก	2
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	137.75 (37.03)	159.00 (42.74)	60.00 (16.13)	13.25 (3.56)	2.00 (0.54)	4.12	82.40	0.75	มาก	4
2.1 มีความรู้ ความสามารถในเนื้อหาที่ บรรยาย	166 (44.62)	168 (45.16)	36 (9.68)	2 (0.54)	0 (0)	4.34	86.80	0.65	มากที่สุด	1
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/ การบรรยายที่มีเนื้อหา ตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	164 (44.09)	172 (46.24)	30 (8.06)	6 (1.61)	0 (0)	4.33	86.60	0.67	มากที่สุด	2
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	130 (34.95)	146 (39.25)	79 (21.23)	15 (4.03)	2 (0.54)	4.04	80.80	0.86	มาก	3
2.4 เอกสารประกอบการ บรรยายเหมาะสม	91 (24.46)	150 (40.32)	95 (25.54)	30 (8.07)	6 (1.61)	3.78	75.60	0.95	มาก	4

ประเด็น						ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	137.60 (36.99)	184.20 (49.52)	45.20 (12.15)	5.00 (1.34)	0 (0)	4.22	84.40	0.70	มากที่สุด	①
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	159 (42.74)	185 (49.73)	26 (6.99)	2 (0.54)	0 (0)	4.35	87.00	0.61	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	156 (41.94)	184 (49.45)	29 (7.80)	3 (0.81)	0 (0)	4.33	86.60	0.63	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	129 (34.68)	189 (50.81)	49 (13.17)	5 (1.34)	0 (0)	4.19	83.80	0.69	มาก	3
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	121 (32.53)	181 (48.66)	62 (16.66)	8 (2.15)	0 (0)	4.12	82.40	0.74	มาก	5
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	123 (33.07)	182 (48.92)	60 (16.13)	7 (1.88)	0 (0)	4.13	82.60	0.73	มาก	4
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	79.40 (21.34)	183.00 (49.20)	103.80 (27.90)	5.40 (1.45)	0.40 (0.11)	3.90	78.00	0.74	มาก	⑥
4.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	80 (21.51)	182 (48.92)	106 (28.49)	4 (1.08)	0 (0)	3.91	78.20	0.73	มาก	3
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	77 (20.70)	199 (53.50)	90 (24.19)	6 (1.61)	0 (0)	3.94	78.80	0.70	มาก	1
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	76 (20.43)	196 (52.69)	94 (25.27)	6 (1.61)	0 (0)	3.92	78.40	0.70	มาก	2
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	84 (22.58)	175 (47.05)	108 (29.03)	5 (1.34)	0 (0)	3.91	78.20	0.74	มาก	4
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง	80 (21.51)	163 (43.81)	121 (32.53)	6 (1.61)	2 (0.54)	3.84	76.80	0.78	มาก	5

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	93.25 (25.07)	163.50 (43.95)	97.50 (26.21)	16.75 (4.50)	1 (0.27)	3.89	77.80	0.84	มากที่สุด	๗
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรมอย่างเพียงพอ	100 (26.88)	173 (46.51)	86 (23.12)	13 (3.49)	0 (0)	3.97	79.40	0.79	มาก	1
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	100 (26.88)	158 (42.47)	95 (25.54)	19 (5.11)	0 (0)	3.91	78.20	0.84	มาก	2
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้	89 (23.92)	156 (41.94)	109 (29.30)	17 (4.57)	1 (0.27)	3.85	77.00	0.83	มาก	3
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	84 (22.58)	167 (44.89)	100 (26.88)	18 (4.84)	3 (0.81)	3.84	76.80	0.84	มาก	4
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	115.60 (31.08)	177.80 (47.79)	72.20 (19.41)	6.00 (1.61)	0.40 (0.11)	4.08	81.60	0.75	มาก	๕
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	122 (32.80)	200 (53.76)	45 (12.09)	4 (1.08)	1 (0.27)	4.18	83.60	0.68	มาก	1
6.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	110 (29.57)	180 (48.39)	76 (20.43)	6 (1.61)	0 (0)	4.06	81.20	0.73	มาก	3
6.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	107 (28.76)	172 (46.24)	86 (23.12)	7 (1.88)	0 (0)	4.02	80.40	0.76	มาก	4
6.4 ความสะอาดของสถานที่	137 (36.83)	171 (45.97)	58 (15.59)	6 (1.61)	0 (0)	4.18	83.60	0.73	มาก	2
6.5 สถานที่จอดรถ	102 (27.42)	166 (44.62)	96 (25.81)	7 (1.88)	1 (0.27)	3.97	79.40	0.78	มาก	5

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	124.75 (33.53)	189.25 (50.87)	54.00 (14.52)	4.00 (1.08)	0 (0)	4.17	83.40	0.70	มาก	๒
7.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	118 (31.72)	194 (52.15)	57 (15.32)	3 (0.81)	0 (0)	4.15	83.00	0.68	มาก	4
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	126 (33.87)	193 (51.88)	48 (12.91)	5 (1.34)	0 (0)	4.19	83.80	0.68	มาก	1
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	130 (34.95)	186 (50.00)	52 (13.97)	4 (1.08)	0 (0)	4.19	83.80	0.69	มาก	2
7.4 องค์ความรู้ที่ได้ตรงกับความต้องการและสามารถนำไปใช้ได้จริง	125 (33.60)	184 (49.46)	59 (15.86)	4 (1.08)	0 (0)	4.16	83.20	0.72	มาก	3
ภาพรวม	115.95 (31.17)	117.68 (47.76)	69.91 (18.79)	7.91 (2.13)	0.54 (0.15)	4.07	81.40	0.77	มาก	

จากตารางที่ 3.26 พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงานตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนด้านอื่น ๆ ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 83.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 83.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ส่วนที่ 3 ผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560

ตารางที่ 3.27 ภาพรวมการมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

การมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ (จำนวนตัวอย่าง 372)	ดีขึ้น		ไม่ดีขึ้น		อันดับ
	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	
1. กำไรเพิ่มขึ้น	213	57.25	159	42.75	10
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น	215	57.80	157	42.20	9
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น	270	72.58	102	27.42	3
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น	272	73.12	100	26.88	2
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	264	70.97	108	29.03	4
6. การบริหารจัดการดีขึ้น	252	67.74	120	32.26	7
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น	260	69.89	112	30.11	5
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น	239	64.24	133	35.76	8
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	273	73.39	99	26.61	1
10. มีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	259	69.62	113	30.38	6
รวม	2,517		1,203		
ค่าเฉลี่ยรวม	251.70	67.66	120.30	32.34	

จากตารางที่ 3.27 พบว่าผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 โดยส่วนใหญ่ในภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME มีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นเฉลี่ย 251.70 คน คิดเป็นร้อยละ 67.66 ในเรื่องมีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น ดีขึ้น จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 73.39 ไม่ดีขึ้น จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.61 รองลงมาคือ เป็นที่รู้จักมากขึ้นดีขึ้น จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 73.12 ไม่ดีขึ้น จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.88 และภาพลักษณ์ดีขึ้น จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 72.58 ไม่ดีขึ้น จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.42

ตารางที่ 3.28 ภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น	ระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการเปลี่ยนแปลง	ลำดับ
	5 (ร้อยละ 84.01-100)	4 (ร้อยละ 68.01-84.00)	3 (ร้อยละ 52.01-68.00)	2 (ร้อยละ 36.01-52.00)	1 (ร้อยละ 20.00-36.00)					
1. กำไรเพิ่มขึ้น (จำนวน 213)	5 (2.35)	42 (19.72)	94 (44.13)	25 (11.74)	47 (22.06)	2.69	53.80	1.09	ปานกลาง	10
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น (จำนวน 215)	7 (3.26)	36 (16.74)	100 (46.51)	29 (13.49)	43 (20.00)	2.70	54.00	1.07	ปานกลาง	8
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น (จำนวน 270)	10 (3.70)	68 (25.19)	96 (35.56)	58 (21.48)	38 (14.07)	2.83	56.60	1.07	ปานกลาง	7
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น (จำนวน 272)	13 (4.78)	83 (30.51)	86 (31.62)	57 (20.96)	33 (12.13)	2.95	59.00	1.09	ปานกลาง	1
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น (จำนวน 264)	7 (2.65)	83 (31.44)	95 (35.98)	42 (15.91)	37 (14.02)	2.93	58.60	1.07	ปานกลาง	2
6. การบริหารจัดการดีขึ้น (จำนวน 252)	11 (4.37)	54 (21.43)	104 (41.27)	49 (19.44)	34 (13.49)	2.84	56.80	1.05	ปานกลาง	6
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น (จำนวน 260)	9 (3.46)	59 (22.69)	114 (43.85)	39 (15.00)	39 (15.00)	2.85	57.00	1.04	ปานกลาง	5
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น (จำนวน 239)	9 (3.77)	52 (21.76)	106 (44.35)	37 (15.48)	35 (14.64)	2.85	57.00	1.04	ปานกลาง	5
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 273)	12 (4.40)	67 (24.54)	117 (42.85)	31 (11.36)	46 (16.85)	2.88	57.60	1.09	ปานกลาง	3
10. มีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 259)	11 (4.25)	59 (22.78)	110 (42.47)	40 (15.44)	39 (15.06)	2.86	57.20	1.06	ปานกลาง	4
ภาพรวม (จำนวน 2,517)	9.40 (3.73)	60.30 (23.96)	102.20 (40.60)	40.70 (16.17)	39.10 (15.53)	2.84	56.80	1.07	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3.28 พบว่าภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับปานกลาง โดยทั้ง 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ด้านเป็นที่รู้จักมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 59.00 คิดเป็นร้อยละ 2.95 รองลงมาคือ มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 58.60 คิดเป็นร้อยละ 2.93 และมีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 57.60 คิดเป็นร้อยละ 2.88

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.29 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมของ สสว.	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการจัดอบรม ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม จำนวนรอบของการอบรมที่เพียงพอต่อความต้องการ เทคนิคในการฝึกอบรมที่มีความน่าสนใจ เปิดโอกาสให้มีการซักถาม มีตัวอย่างต่าง ๆ ให้ดูเป็นแนวทาง รวมถึงการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย	26
2. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์	11
3. ด้านเอกสาร ได้แก่ รูปแบบและความเพียงพอของเอกสารประกอบการอบรม มีข้อมูลที่เพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์	6
4. ด้านสถานที่ ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความเพียงพอของที่จอดรถ ความพร้อมของสถานที่ และกระจายครอบคลุมทุกจังหวัด	2
5. ด้านข้อมูลทางการตลาดและการเงิน ได้แก่ การขยายตลาดในต่างประเทศ การแนะนำในเรื่องการประกอบธุรกิจ รวมถึงการลดต้นทุนในการผลิต	4
รวม	49

ตารางที่ 3.30 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงต่อหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. การประชาสัมพันธ์	247	66.40	1
2. ระยะเวลาการจัดกิจกรรม	108	29.03	3
3. การประสานงาน	92	24.73	4
4. สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	43	11.56	5
5. เอกสาร/ข้อมูลต่าง ๆ	142	38.17	2
6. การให้บริการ	24	6.45	6
7. อื่น ๆ เช่น ระยะเวลาในการจัดอบรม	3	0.81	8
8. ไม่ระบุ	9	2.42	7

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.30 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงต่อหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ประจำปี 2560 ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 รองลงมาคือ เอกสาร/ข้อมูลต่าง ๆ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 38.17 และระยะเวลาการจัดกิจกรรม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.03

ตารางที่ 3.31 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 เข้าถึงได้สะดวกที่สุด (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	54	14.52	6
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	235	63.17	1
3. เว็บไซต์ของ สสว.	127	34.14	4
4. facebook ของ สสว.	196	52.69	2
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	34	9.14	7
6. สื่อหนังสือพิมพ์	20	5.38	10
7. นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SME	24	6.45	9
8. SMS	66	17.74	5
9. Line กลุ่ม สสว.	166	44.62	3
10. Call Center ของ สสว.	31	8.33	8
11. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	34	9.14	7

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.31 พบว่าช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่เข้าถึงได้สะดวกที่สุดคือ ช่องทาง หนังสือเชิญทาง e-mail จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 63.17 รองลงมาคือ facebook ของ สสว.จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 52.69 และ Line กลุ่ม สสว. จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 44.62

ตารางที่ 3.32 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 1 โครงการอบรมให้ความรู้แก่ SME)

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ประกอบการ SME	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการจัดอบรม ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม จำนวนรอบของการอบรมที่เพียงพอต่อความต้องการ รูปแบบและความเพียงพอของเอกสารประกอบการอบรม ความทั่วถึงในการจัดอบรมตามภูมิภาคต่าง ๆ เทคนิคในการฝึกอบรมที่มีความน่าสนใจ รวมถึงกิจกรรมที่มีความหลากหลาย	2
2. ด้านสถานที่ ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความเพียงพอของที่จอดรถ	2
3. ด้านข้อมูลทางการตลาดและการเงิน ได้แก่ ช่วยเหลือโดยการหาตลาดเพื่อจำหน่ายสินค้า การแนะนำในเรื่องการประกอบธุรกิจ ขอสนับสนุนเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการจัดสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการรายใหม่ ควรให้มีการศึกษาเรื่องการตลาดโดยการออกไปดูงานนอกสถานที่	2
รวม	6

ผลสำรวจการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME

จำนวนตัวอย่างรวม: 387 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.33 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 1	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 2	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 3	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 4	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 6	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 7	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 9	จำนวนรวมของตัวอย่างกลุ่มโครงการประเภทที่ 2	ร้อยละ	ลำดับ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ ผู้มีอำนาจของกิจการ	90	96	120	29	9	3	6	353	91.22	1
ภาคการผลิต	17	80	6	14	8	0	3	128	33.08	
ภาคการค้า	16	8	2	9	1	2	2	40	10.34	
ภาคบริการ	4	8	0	3	0	0	1	16	4.13	
ภาคการเกษตร	53	0	112	3	0	1	0	169	43.67	
2. พนักงาน/ลูกจ้างของ ธุรกิจเอกชน	4	4	5	1	0	1	4	19	4.90	2
ภาคการผลิต	1	2	0	0	0	0	1	4	1.03	
ภาคการค้า	0	2	0	1	0	1	2	6	1.55	
ภาคบริการ	3	0	1	0	0	0	1	5	1.29	
ภาคการเกษตร	0	0	4	0	0	0	0	4	1.03	
3. ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ หน่วยงานของรัฐ	4	0	3	0	0	1	0	8	2.07	3
4. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ของ องค์กรเอกชนที่มีส่วน สนับสนุน/ส่งเสริม SME	1	0	0	1	0	0	0	2	0.52	5
5. นักเรียน/นักศึกษา	1	0	0	1	0	3	0	5	1.29	4
รวม	100	100	128	32	9	8	10	387	100.00	

จากตารางที่ 3.33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 91.22 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.90 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.07 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ พบว่าประกอบกิจการภาคการเกษตรมากที่สุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.67 รองลงมาคือ ภาคการผลิต จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.08 ภาคการค้า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 และภาคบริการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.13

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน พบว่าประกอบกิจการภาคการค้ามากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55 รองลงมาคือ ภาคบริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29 ภาคการผลิต จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03 และภาคการเกษตร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03

ตารางที่ 3.34 ที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว. ประจำปี 2560 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น) (กลุ่มโครงการประเภท ที่ 2โครงการอบรมให้ความรู้พร้อม พัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

การใช้บริการ	จำนวน ตัวอย่าง โครงการที่ 1	จำนวน ตัวอย่าง โครงการที่ 2	จำนวน ตัวอย่าง โครงการที่ 3	จำนวน ตัวอย่าง โครงการที่ 4	จำนวน ตัวอย่าง โครงการที่ 6	จำนวน ตัวอย่าง โครงการที่ 7	จำนวน ตัวอย่าง โครงการที่ 9	จำนวนรวม ของตัวอย่าง กลุ่ม โครงการประเภทที่ 2	ร้อยละ
1. การใช้บริการ	100	100	128	32	9	8	10	387	100.00
ไม่เคย	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
เคย	100	100	128	32	9	8	10	387	100.00
2. ความถี่ในการใช้บริการ									
1-2 ครั้ง	88	44	118	29	7	8	3	297	76.74
3-4 ครั้ง	4	16	6	3	0	0	3	32	8.27
มากกว่า 4 ครั้ง	8	40	4	0	2	0	4	58	14.99

จากตารางที่ 3.34 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานฯ จำนวน 387คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานฯมากที่สุด จำนวน 1-2 ครั้ง จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 76.74 รองลงมาคือ จำนวน 3-4 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.27 และจำนวน มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.99

ตารางที่ 3.35 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 1	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 2	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 3	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 4	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 6	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 7	จำนวนตัวอย่างโครงการที่ 9	จำนวนรวมของตัวอย่างกลุ่มโครงการประเภทที่ 2	ร้อยละ	ลำดับ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	25	12	27	9	4	2	7	86	22.22	4
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	14	18	1	2	0	0	3	38	9.82	5
3. หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	18	10	63	19	9	6	4	129	33.33	2
4. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	42	90	85	5	2	2	2	228	58.91	1
- ในกรุงเทพฯ	1	79	52	2	0	1	2	137	35.40	
- นอกพื้นที่กรุงเทพฯ	41	11	33	3	2	1	0	91	23.51	
5. อื่น ๆ เช่น โรงแรม สภาเกษตรกร เทศบาล อำเภอ ศูนย์ศิลปาชีพ	35	3	77	0	1	0	0	116	29.97	3

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.35 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการที่ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) มากที่สุด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 58.91 รองลงมาคือ หน่วยงานร่วมดำเนินงานจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอื่น ๆ เช่น โรงแรม สภาเกษตรกร เทศบาล อำเภอ ศูนย์ศิลปาชีพ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.97

เมื่อพิจารณาแยกรายศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการในกรุงเทพฯ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 นอกพื้นที่กรุงเทพฯจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.51

ตารางที่ 3.36 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภท ที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

การใช้บริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริหารจัดการธุรกิจ/บริหารบุคคล	113	29.20	3
2. แผนธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจ	95	24.55	4
3. ลงทุน/Feasibility	38	9.82	10
4. ผลิตภัณฑ์/นวัตกรรม	95	24.55	4
5. พัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/ โลโก้/ สร้างตราสินค้า	241	62.27	1
6. หาแหล่งเงินทุน	157	40.57	2
7. ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	10	2.58	13
8. บัญชี/ภาษี	49	12.66	8
9. ตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ	52	13.44	7
10. คำปลีก/คำส่ง/ขายแดน	30	7.75	11
11. E-commerce	41	10.59	9
12. พัฒนา IT/สื่อสาร/สารสนเทศ	55	14.21	6
13. กฎหมาย กฎระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา	60	15.50	5
14. นำเข้าส่งออก/ศุลกากร/สิทธิประโยชน์/เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC	29	7.49	12

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.36 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 ในเรื่องพัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/โลโก้/สร้างตราสินค้า จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 62.27 รองลงมาคือ หาแหล่งเงินทุนจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.57 และบริหารจัดการธุรกิจ/บริหารบุคคลจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20

ตารางที่ 3.37 การใช้บริการแบบออนไลน์ของ สสว. หรือหน่วยงานบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูลข่าวสารความรู้ของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว.ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Online	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	244	63.05	1
2. ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	81	20.93	2
3. องค์กรความรู้ทางธุรกิจ/ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	56	14.47	3
4. เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	29	7.49	6
5. การขึ้นทะเบียน SME/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	56	14.47	3
6. สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	52	13.44	4
7. บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	11	2.84	7
8. ไม่ระบุ	44	11.37	5

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.37 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออนไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออนไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ ข้อมูล Online, Website, e-Mail จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 63.05 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 องค์กรความรู้ทางธุรกิจ/ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 และการขึ้นทะเบียน SME/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47

ตารางที่ 3.38 การใช้บริการแบบออฟไลน์ของ สสว. หรือหน่วยงานบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสารความรู้ของผู้ประกอบการ SME ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว.ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภท ที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อม พัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Offline	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME	207	53.49	1
2. เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	25	6.46	6
3. สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	115	29.72	2
4. ชุดความรู้ เช่น CD/DVD	24	6.20	7
5. บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SME Today, นิตยสาร SME Tips	68	17.57	4
6. บทความ, สารคดีสั้นโทรทัศน์	49	12.66	5
7. บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	24	6.20	7
8. บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	113	29.20	3
9. ไม่ระบุ	24	6.20	7

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.38 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออฟไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออฟไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการเอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.49 รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.72 และบุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20

ตารางที่ 3.39 ช่องทางการใช้บริการของผู้ประกอบการ SME กับสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ) (กลุ่มโครงการ ประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

ช่องทางการใช้บริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เว็บไซต์ สสว.	96	24.81	3
2. E-mail	77	19.90	7
3. จดหมาย	12	3.10	9
4. โทรศัพท์	92	23.77	4
5. Call Center ของ สสว.	41	10.59	8
6. ติดต่อด้วยตนเอง	204	52.71	2
7. Facebook	41	10.59	8
8. Line กลุ่ม	83	21.45	5
9. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	222	57.36	1
10. อื่น ๆ เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร ผู้ใหญ่บ้าน เกษตรอำเภอ ผู้นำชุมชน และ ศูนย์ศิลปาชีพ	82	21.19	6

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กับศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) มากที่สุด จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 57.36 รองลงมาคือติดต่อด้วยตนเองจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 52.71 และผ่านช่องทาง เว็บไซต์ สสว. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.81

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.40 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภท ที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านเนื้อหา	4.13	82.60	0.72	มาก	3
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.16	83.20	0.71	มาก	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.27	85.40	0.70	มากที่สุด	1
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.85	77.00	0.75	มาก	7
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.98	79.60	0.77	มาก	6
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.03	80.60	0.80	มาก	5
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.05	81.00	0.73	มาก	4
ภาพรวม	4.06	81.20	0.76	มาก	

จากตารางที่ 3.40 พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภท ที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงานตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนด้านอื่น ๆ ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 83.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ตารางที่ 3.41 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
1. ด้านเนื้อหา	126.67 (32.73)	190.00 (49.10)	65.67 (16.97)	4.66 (1.20)	0 (0)	4.13	82.60	0.72	มาก	3
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการตรงกับความต้องการ	140 (36.18)	190 (49.09)	54 (13.95)	3 (0.78)	0 (0)	4.21	84.20	0.68	มากที่สุด	1
1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	124 (32.04)	187 (48.32)	69 (17.83)	7 (1.81)	0 (0)	4.11	82.20	0.73	มาก	2
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	116 (29.98)	193 (49.87)	74 (19.12)	4 (1.03)	0 (0)	4.09	81.80	0.71	มาก	3
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	130.50 (33.72)	190.75 (49.29)	62.25 (16.08)	3.00 (0.78)	0.50 (0.13)	4.16	83.20	0.71	มาก	2
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	144 (37.21)	188 (48.57)	52 (13.44)	3 (0.78)	0 (0)	4.22	84.40	0.68	มากที่สุด	2
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	153 (39.53)	185 (47.80)	47 (12.15)	2 (0.52)	0 (0)	4.27	85.40	0.67	มากที่สุด	1
2.3 การเปิดโอกาสซักถามหรือตอบข้อซักถาม	116 (29.97)	197 (50.90)	71 (18.35)	2 (0.52)	1 (0.26)	4.10	82.00	0.70	มาก	3
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	109 (28.17)	193 (49.87)	79 (20.41)	5 (1.29)	1 (0.26)	4.05	80.80	0.73	มาก	4

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	156.00 (40.31)	180.60 (46.67)	47.20 (12.20)	3.20 (0.82)	0 (0)	4.27	85.40	0.70	มากที่สุด	①
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ มีอริยาคติในการให้บริการ	194 (50.13)	169 (43.67)	23 (5.94)	1 (0.26)	0 (0)	4.44	88.80	0.60	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	180 (46.51)	171 (44.19)	35 (9.04)	1 (0.26)	0 (0)	4.37	87.40	0.64	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ ถูกต้องชัดเจน	154 (39.80)	173 (44.70)	56 (14.47)	4 (1.03)	0 (0)	4.24	84.80	0.71	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	127 (32.82)	191 (49.35)	64 (16.54)	5 (1.29)	0 (0)	4.14	82.80	0.71	มาก	5
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	125 (32.30)	199 (51.42)	58 (14.99)	5 (1.29)	0 (0)	4.15	83.00	0.69	มาก	4
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	73.80 (19.07)	192.60 (49.77)	110.80 (28.63)	9.40 (2.43)	0.40 (0.11)	3.85	77.00	0.75	มาก	⑦
4.1 มีช่องทางในการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย และเพียงพอ	63 (16.27)	231 (59.69)	90 (23.26)	3 (0.78)	0 (0)	3.92	78.40	0.63	มาก	1
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	84 (21.70)	196 (50.65)	96 (24.81)	11 (2.84)	0 (0)	3.91	78.20	0.76	มาก	2
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	80 (20.68)	189 (48.84)	111 (28.68)	7 (1.81)	0 (0)	3.89	77.80	0.73	มาก	3
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	73 (18.86)	180 (46.51)	123 (31.78)	11 (2.84)	0 (0)	3.82	76.40	0.75	มาก	4
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง	69 (17.83)	167 (43.15)	134 (34.62)	15 (3.88)	2 (0.52)	3.74	74.80	0.80	มาก	5

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	103.00 (26.61)	183.25 (47.35)	91.00 (23.51)	9.50 (2.45)	0.25 (0.06)	3.98	79.60	0.77	มาก	๕
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรมอย่างเพียงพอ	109 (28.17)	201 (51.93)	69 (17.83)	8 (2.07)	0 (0)	4.06	81.20	0.72	มาก	1
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	108 (27.91)	178 (45.99)	91 (23.52)	10 (2.58)	0 (0)	3.99	79.80	0.77	มาก	2
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้	108 (27.91)	176 (45.48)	91 (23.51)	11 (2.84)	1 (0.26)	3.98	79.60	0.79	มาก	3
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	87 (22.48)	178 (45.99)	113 (29.20)	9 (2.33)	0 (0)	3.89	77.80	0.76	มาก	4
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	116.40 (30.08)	182.00 (47.03)	75.20 (19.43)	12.20 (3.15)	1.20 (0.31)	4.03	80.60	0.80	มาก	๕
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	158 (40.83)	168 (43.41)	51 (13.18)	10 (2.58)	0 (0)	4.23	84.60	0.76	มากที่สุด	1
6.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	113 (29.19)	190 (49.10)	70 (18.09)	14 (3.62)	0 (0)	4.04	80.80	0.77	มาก	3
6.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	98 (25.32)	193 (49.87)	82 (21.19)	13 (3.36)	1 (0.26)	3.97	79.40	0.78	มาก	4
6.4 ความสะอาดของสถานที่	127 (32.82)	189 (48.84)	62 (16.01)	6 (1.55)	3 (0.78)	4.12	82.40	0.77	มาก	2
6.5 สถานที่จอดรถ	86 (22.22)	170 (43.93)	111 (28.68)	18 (4.65)	2 (0.52)	3.83	76.60	0.83	มาก	5

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	109.00 (28.17)	197.00 (59.90)	73.75 (19.06)	7.25 (1.87)	0 (0)	4.05	81.00	0.73	มาก	4
7.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	90 (23.26)	232 (59.94)	62 (16.02)	3 (0.78)	0 (0)	4.06	81.20	0.63	มาก	2
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	130 (33.59)	178 (45.99)	71 (18.35)	8 (2.07)	0 (0)	4.11	82.20	0.75	มาก	1
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	107 (27.65)	194 (50.13)	76 (19.64)	10 (2.58)	0 (0)	4.03	80.60	0.74	มาก	3
7.4 องค์ความรู้ที่ได้ตรงกับความต้องการและสามารถนำไปใช้ได้จริง	109 (28.17)	184 (47.54)	86 (22.22)	8 (2.07)	0 (0)	4.02	80.40	0.75	มาก	4
ภาพรวม	116.48 (30.10)	188.03 (48.58)	75.12 (19.41)	7.03 (1.82)	0.34 (0.09)	4.06	81.20	0.76	มาก	

จากตารางที่ 3.41 พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภท ที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงานตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนด้านอื่น ๆ ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 83.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ส่วนที่ 3 ผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560

ตารางที่ 3.42 ภาพรวมการมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภท ที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

การมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ (จำนวนตัวอย่าง 387)	ดีขึ้น		ไม่ดีขึ้น		อันดับ
	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	
1. กำไรเพิ่มขึ้น	197	50.90	190	49.10	9
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น	197	50.90	190	49.10	9
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น	262	67.70	125	32.30	4
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น	268	69.25	119	30.75	3
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	251	64.86	136	35.14	6
6. การบริหารจัดการดีขึ้น	291	75.19	96	24.81	1
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น	236	60.98	151	39.02	7
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น	232	59.95	155	40.05	8
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	283	73.13	104	26.87	2
10. มีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	259	66.93	128	33.08	5
รวม	2,476		1,394		
ค่าเฉลี่ยรวม	247.60	63.98	139.40	36.02	

จากตารางที่ 3.42 พบว่าผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 โดยส่วนใหญ่ในภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME มีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นเฉลี่ย 247.60 คน คิดเป็นร้อยละ 63.98 โดยส่วนใหญ่ในเรื่องการบริหารจัดการดีขึ้น ดีขึ้น จำนวน 291คน คิดเป็นร้อยละ 75.19 ไม่ดีขึ้น จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.81 รองลงมาคือ มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้นดีขึ้น จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 73.13 ไม่ดีขึ้น จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.87 และเป็นที่ยอมรับมากขึ้น ดีขึ้น จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 ไม่ดีขึ้น จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75

ตารางที่ 3.43 ภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น	ระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการเปลี่ยนแปลง	ลำดับ
	5 (ร้อยละ 84.01-100)	4 (ร้อยละ 68.01-84.00)	3 (ร้อยละ 52.01-68.00)	2 (ร้อยละ 36.01-52.00)	1 (ร้อยละ 20.00-36.00)					
1. กำไรเพิ่มขึ้น (จำนวน 197)	9 (4.56)	60 (30.46)	46 (23.35)	27 (13.71)	55 (27.92)	2.70	54.00	1.29	ปานกลาง	6
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น (จำนวน 197)	10 (5.08)	67 (34.01)	36 (18.27)	42 (21.32)	42 (21.32)	2.80	56.00	1.25	ปานกลาง	2
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น (จำนวน 262)	16 (6.11)	64 (24.43)	55 (20.99)	54 (20.61)	73 (27.86)	2.60	52.00	1.29	น้อย	9
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น (จำนวน 268)	20 (7.46)	65 (24.26)	51 (19.03)	71 (26.49)	61 (22.76)	2.67	53.40	1.27	ปานกลาง	7
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น (จำนวน 251)	15 (5.98)	73 (29.08)	58 (23.11)	49 (19.52)	56 (22.31)	2.77	55.40	1.25	ปานกลาง	5
6. การบริหารจัดการดีขึ้น (จำนวน 291)	23 (7.90)	70 (24.06)	56 (19.24)	66 (22.68)	76 (26.12)	2.65	53.00	1.31	ปานกลาง	8
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น (จำนวน 236)	22 (9.32)	68 (28.82)	44 (18.64)	54 (22.88)	48 (20.34)	2.84	56.80	1.30	ปานกลาง	1
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น (จำนวน 232)	16 (6.90)	70 (30.17)	48 (20.69)	48 (20.69)	50 (21.55)	2.80	56.00	1.27	ปานกลาง	2
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 283)	25 (8.83)	68 (24.03)	67 (23.67)	68 (24.03)	55 (19.44)	2.79	55.80	1.25	ปานกลาง	3
10. มีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 259)	17 (6.56)	70 (27.03)	59 (22.78)	66 (25.48)	47 (18.15)	2.78	55.60	1.21	ปานกลาง	4
ภาพรวม (จำนวน 2,476)	17.30 (6.99)	67.50 (27.26)	52.00 (21.00)	54.50 (22.01)	56.30 (22.74)	2.74	54.80	1.27	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3.43 พบว่าภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่ตรงกับระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับปานกลาง โดยทั้ง 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยด้านมีเครือข่ายเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 56.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 รองลงมาคือ มีลูกค้าเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 และมีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 55.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.44 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภท ที่ 2โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมของ สสว.	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการจัดอบรม ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม จำนวนรอบของการอบรมที่เพียงพอต่อความต้องการ เทคนิคในการฝึกอบรมที่มีความน่าสนใจ เปิดโอกาสให้มีการซักถาม มีตัวอย่างต่าง ๆ ให้ดูเป็นแนวทาง รวมถึงการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย	55
2. ด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร การให้คำแนะนำต่าง การให้บริการที่มีความรวดเร็ว มีจิตบริการไม่เลือกปฏิบัติ	5
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์	6
4. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระบบการติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว และมีระบบการติดตามงานที่ดี	11
5. ด้านเอกสาร ได้แก่ รูปแบบและความเพียงพอของเอกสารประกอบการอบรม มีข้อมูลเพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์	11
6. ด้านสถานที่ ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความเพียงพอของที่จอดรถ ความพร้อมของสถานที่ และกระจายครอบคลุมทุกจังหวัด	1
7. ด้านช่องทางการติดต่อ ได้แก่ ความทั่วถึงในส่วนของภูมิภาคต่าง ๆ ความหลากหลาย และความสะดวกในการเข้าถึง	2
รวม	91

ตารางที่ 3.45 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงต่อหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภท ที่ 2โครงการอบรมให้ความรู้ พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. การประชาสัมพันธ์	216	55.81	1
2. ระยะเวลาการจัดกิจกรรม	123	31.78	2
3. การประสานงาน	84	21.71	3
4. สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	35	9.04	6
5. เอกสาร/ข้อมูลต่าง ๆ	76	19.64	4
6. การให้บริการ	25	6.46	7
7. อื่น ๆ เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดอบรม	2	0.52	8
8. ไม่ระบุ	37	9.56	5

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.45 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงต่อหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ประจำปี 2560 ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 55.81 รองลงมาคือ ระยะเวลาการจัดกิจกรรม จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.78 และการประสานงาน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.71

ตารางที่ 3.46 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 เข้าถึงได้สะดวกที่สุด(กลุ่มโครงการประเภท ที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	127	32.82	4
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	142	36.69	3
3. เว็บไซต์ของ สสว.	70	18.09	6
4. facebook ของ สสว.	161	41.60	2
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	43	11.11	7
6. สื่อหนังสือพิมพ์	22	5.68	8
7. นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SME	15	3.88	9
8. SMS	82	21.19	5
9. Line กลุ่ม สสว.	163	42.12	1

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.46 พบว่าในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่เข้าถึงได้สะดวกที่สุด คือช่องทาง Line กลุ่ม สสว. จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.12 รองลงมาคือ facebook ของ สสว.จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 และหนังสือเชิญทาง e-mailจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.69

ตารางที่ 3.47 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 2 โครงการอบรมให้ความรู้พร้อมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ SME)

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ประกอบการ SME	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการจัดอบรม ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม จำนวนรอบของการอบรมที่เพียงพอต่อความต้องการ เทคนิคในการฝึกอบรมที่มีความน่าสนใจ เปิดโอกาสให้มีการซักถาม มีตัวอย่างต่าง ๆ ให้ดูเป็นแนวทาง รวมถึงการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย	7
2. ด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร การให้คำแนะนำต่าง การให้บริการที่มีความรวดเร็ว มีจิตบริการไม่เลือกปฏิบัติ	1
3. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระบบการติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว และมีระบบการติดตามงานที่ดี	1
4. ด้านเอกสาร ได้แก่ รูปแบบและความเพียงพอของเอกสารประกอบการอบรม มีข้อมูลที่เพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์	3
5. ด้านช่องทางการติดต่อ ได้แก่ ความทั่วถึงในส่วนของภูมิภาคต่าง ๆ ความหลากหลาย และความสะดวกในการเข้าถึง	1
6. ด้านข้อมูลทางการตลาดและการเงิน ได้แก่ การขยายตลาดในต่างประเทศ การแนะนำในเรื่องการประกอบธุรกิจ รวมถึงการลดต้นทุนในการผลิต	11
รวม	24

ผลสำรวจการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME

จำนวนตัวอย่างรวม: 316 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.48 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

สถานะการทำงาน	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	235	74.37	1
ภาคการผลิต	84	26.58	
ภาคการค้า	118	37.34	
ภาคบริการ	21	6.65	
ภาคเกษตร	12	3.80	
2. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	65	20.57	2
ภาคการผลิต	30	9.49	
ภาคการค้า	21	6.65	
ภาคบริการ	14	4.43	
ภาคเกษตร	0	0.00	
3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	6	1.89	3
4. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ ส่งเสริม SME	2	0.63	5
5. นักเรียน/นักศึกษา	4	1.27	4
6. อาจารย์/นักวิชาการ	4	1.27	4
รวม	316	100.00	

จากตารางที่ 3.48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของกลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME เป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 74.37 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ พบว่าประกอบกิจการภาคการค้ามากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 37.34 รองลงมาคือ ภาคการผลิต จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 26.58 ภาคบริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.65 และภาคการเกษตร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน พบว่าประกอบกิจการภาคการผลิตมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.49 รองลงมาคือ ภาคการค้า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.65 และภาคบริการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.43

ตารางที่ 3.49 ที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว. ประจำปี 2560 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น) (กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาดSME)

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. การใช้บริการ	316	100.00
ไม่เคย	11	3.48
เคย	305	96.52
2. ความถี่ในการใช้บริการ		
1-2 ครั้ง	191	60.44
3-4 ครั้ง	72	22.79
มากกว่า 4 ครั้ง	42	13.29

จากตารางที่ 3.49 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานฯ จำนวน 305คน คิดเป็นร้อยละ 96.52และไม่เคยใช้บริการจำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 3.48

ความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานฯ มากที่สุด จำนวน 1-2 ครั้ง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 60.44 รองลงมาคือจำนวน 3-4 ครั้ง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.79 และจำนวน มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.29

ตารางที่ 3.50 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	118	37.34	2
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	62	19.62	5
3. หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	105	33.23	4
4. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	123	38.92	1
ในกรุงเทพฯ	111	35.12	
นอกพื้นที่กรุงเทพฯ	12	3.80	
5. อื่น ๆ เช่น โรงแรม เมืองทองธานี และเว็บไซต์	111	35.12	3
6. ไม่ระบุ	6	1.90	6

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.50 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการที่ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) มากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 38.92 รองลงมาคือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 118 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.34 และอื่น ๆ เช่น โรงแรม เมืองทองธานี และเว็บไซต์จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 35.12 เมื่อพิจารณาแยกรายศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการในกรุงเทพฯ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 35.12 นอกพื้นที่กรุงเทพฯ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

ตารางที่ 3.51 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560(กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

การใช้บริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริหารจัดการธุรกิจ/บริหารบุคคล	67	21.20	5
2. แผนธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจ	79	25.00	3
3. ลงทุน/Feasibility	42	13.29	10
4. ผลิต/เทคโนโลยี/นวัตกรรม	47	14.87	9
5. พัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/ โลโก้/สร้างตราสินค้า	61	19.30	6
6. หาแหล่งเงินทุน	75	23.73	4
7. ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	9	2.85	14
8. บัญชี/ภาษี	26	8.23	11
9. ตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ	175	55.38	1
10. คำปลีก/ค้าส่ง/ชายแดน	60	18.99	7
11. E-commerce	54	17.09	8
12. พัฒนา IT/สื่อสาร/สารสนเทศ	21	6.65	13
13. กฎหมาย ฎุระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา	25	7.91	12
14. นำเข้าส่งออก/ศุลกากร/สิทธิประโยชน์/เตรียมความพร้อม เข้าสู่ AEC	81	25.63	2

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.50 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 ในเรื่องตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 55.38 รองลงมาคือ นำเข้าส่งออก/ศุลกากร/สิทธิประโยชน์/เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.63 และแผนธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 3.52 การใช้บริการแบบออนไลน์ของ สสว. หรือหน่วยงานบริการร่วมกับบริการข้อมูลข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SME ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว.ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Online	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	236	74.68	1
2. ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	105	33.23	2
3. องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	61	19.30	5
4. เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	51	16.14	6
5. การขึ้นทะเบียน SME/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	104	32.91	3
6. สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	92	29.11	4
7. บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	35	11.08	7

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.52 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออนไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออนไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ ข้อมูล Online, Website, e-Mail จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 74.68 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 33.23 และการขึ้นทะเบียน SME/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91

ตารางที่ 3.53 การใช้บริการแบบออฟไลน์ของ สสว. หรือหน่วยงานบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูลข่าวสารความรู้ของผู้ประกอบการ SME ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว.ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Offline	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME	147	46.52	2
2. เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	50	15.82	5
3. สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	76	24.05	3
4. ชุดความรู้ เช่น CD/DVD	19	6.01	6
5. บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SME Today, นิตยสาร SME Tips	65	20.57	4
6. บทความ, สารคดีสั้นโทรทัศน์	13	4.11	7
7. บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	6	1.90	8
8. บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	160	50.63	1
9. ไม่ระบุ	2	0.63	9

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.53 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออฟไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออฟไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.63 รองลงมาคือ เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.52 และสื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24.05

ตารางที่ 3.54 ช่องทางการใช้บริการของผู้ประกอบการ SME กับสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ) (กลุ่มโครงการประเภทที่ 3โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Offline	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เว็บไซต์ สสว.	203	64.24	2
2. E-mail	213	67.41	1
3. จดหมาย	14	4.43	9
4. โทรศัพท์	90	28.48	4
5. Call Center ของ สสว.	45	14.24	8
6. ติดต่อด้วยตนเอง	92	29.11	3
7. Facebook	79	25.00	6
8. Line กลุ่ม	49	15.51	7
9. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	81	25.63	5
10. อื่น ๆ เช่น กิจกรรมของ สสว. จากงานสัมมนาต่าง ๆ	1	0.32	10

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านช่องทาง E-mail มากที่สุด จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 67.41 รองลงมาคือ เว็บไซต์ สสว.จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 64.24 และติดต่อด้วยตนเองจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 29.11

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.55 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านเนื้อหา	3.98	79.60	0.76	มาก	4
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.00	80.00	0.76	มาก	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.25	85.00	0.65	มากที่สุด	1
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.87	77.40	0.66	มาก	6
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.76	75.20	0.73	มาก	7
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	3.97	79.40	0.77	มาก	5
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	3.99	79.80	0.60	มาก	3
ภาพรวม	3.98	79.60	0.72	มาก	

จากตารางที่ 3.55 พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงานตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 85.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนด้านอื่น ๆ ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 79.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ตารางที่ 3.56 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการของ สสว. ประจำปี 2560(กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
1. ด้านเนื้อหา	66.00 (20.88)	182.33 (57.70)	63.67 (20.15)	4.00 (1.27)	0 (0)	3.98	79.60	0.76	มาก	1
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการตรงกับความต้องการ	68 (21.52)	188 (59.49)	56 (17.72)	4 (1.27)	0 (0)	4.02	80.40	0.65	มาก	1
1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	63 (19.94)	179 (56.64)	67 (21.20)	7 (2.22)	0 (0)	3.95	79.00	0.69	มาก	3
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	67 (21.20)	180 (56.96)	68 (21.52)	1 (0.32)	0 (0)	3.99	79.80	0.64	มาก	2
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	81.50 (25.79)	164.00 (51.90)	62.25 (19.70)	6.75 (2.14)	1.50 (0.47)	4.00	80.00	0.76	มาก	2
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	106 (33.55)	166 (52.53)	44 (13.92)	0 (0)	0 (0)	4.20	84.00	0.64	มาก	1
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	83 (26.27)	177 (56.01)	53 (16.77)	3 (0.95)	0 (0)	4.08	81.60	0.66	มาก	2
2.3 การเปิดโอกาสซักถามหรือตอบข้อซักถาม	84 (26.58)	158 (50.00)	70 (22.15)	4 (1.27)	0 (0)	4.02	80.40	0.72	มาก	3
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	53 (16.77)	155 (49.05)	82 (25.95)	20 (6.33)	6 (1.90)	3.73	74.60	0.87	มาก	4

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	113.60 (35.95)	168.60 (53.35)	32.00 (10.13)	1.60 (0.51)	0.20 (0.06)	4.25	85.00	0.65	มากที่สุด	①
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ มีอริยาคติในการให้บริการ	131 (41.46)	166 (52.53)	18 (5.69)	1 (0.32)	0 (0)	4.35	87.00	0.58	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	133 (42.09)	155 (49.05)	25 (7.91)	2 (0.63)	1 (0.32)	4.32	86.40	0.65	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ ถูกต้องชัดเจน	102 (32.28)	180 (56.96)	33 (10.44)	1 (0.32)	0 (0)	4.22	84.40	0.61	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	103 (32.59)	172 (54.43)	40 (12.66)	1 (0.32)	0 (0)	4.20	84.00	0.63	มาก	4
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	99 (31.33)	170 (53.80)	44 (13.92)	3 (0.95)	0 (0)	4.16	83.20	0.66	มาก	5
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	45.60 (14.43)	186.20 (58.92)	80.00 (25.32)	4.00 (1.27)	0.20 (0.06)	3.87	77.40	0.66	มาก	⑥
4.1 มีช่องทางในการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย และเพียงพอ	42 (13.29)	195 (61.71)	76 (24.05)	3 (0.95)	0 (0)	3.88	77.40	0.61	มาก	3
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	51 (16.14)	187 (59.18)	76 (24.05)	2 (0.63)	0 (0)	3.91	78.20	0.63	มาก	1
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	51 (16.14)	182 (57.60)	78 (24.68)	5 (1.58)	0 (0)	3.89	77.80	0.66	มาก	2
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	39 (12.34)	189 (59.81)	87 (27.53)	1 (0.32)	0 (0)	3.84	76.80	0.60	มาก	4
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง	45 (14.24)	178 (56.32)	83 (26.27)	9 (2.85)	1 (0.32)	3.82	76.40	0.70	มาก	5

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	41.25 (13.05)	170.50 (53.96)	91.25 (28.87)	12.00 (3.80)	1.00 (0.32)	3.76	75.20	0.73	มาก	๗
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรมอย่างเพียงพอ	34 (10.75)	189 (59.81)	82 (25.95)	10 (3.17)	1 (0.32)	3.78	75.60	0.67	มาก	1
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	44 (13.92)	167 (52.85)	92 (29.11)	12 (3.80)	1 (0.32)	3.77	75.40	0.73	มาก	2
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้	46 (14.56)	160 (50.63)	96 (30.38)	13 (4.11)	1 (0.32)	3.75	75.00	0.75	มาก	3
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	41 (12.98)	166 (52.53)	95 (30.06)	13 (4.11)	1 (0.32)	3.74	74.80	0.75	มาก	4
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	77.00 (24.37)	164.40 (52.03)	65.20 (20.63)	7.40 (2.34)	2.00 (0.63)	3.97	79.40	0.61	มาก	๕
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	80 (25.31)	168 (53.17)	67 (21.20)	1 (0.32)	0 (0)	4.04	80.80	0.67	มาก	3
6.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	87 (27.53)	163 (51.58)	63 (19.94)	3 (0.95)	0 (0)	4.06	81.20	0.70	มาก	2
6.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	67 (21.20)	174 (55.06)	69 (21.84)	6 (1.90)	0 (0)	3.96	79.20	0.69	มาก	4
6.4 ความสะอาดของสถานที่	98 (31.01)	172 (54.43)	41 (12.98)	5 (1.58)	0 (0)	4.15	83.00	0.67	มาก	1
6.5 สถานที่จอดรถ	53 (16.77)	145 (45.89)	86 (27.22)	22 (6.96)	10 (3.16)	3.66	73.20	0.93	มาก	5

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	66.00 (20.89)	183.25 (57.99)	64.25 (20.33)	2.5 (0.79)	0 (0)	3.99	79.80	0.60	มาก	๓
7.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	56 (17.72)	197 (62.34)	59 (18.67)	4 (1.27)	0 (0)	3.97	79.40	0.62	มาก	4
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	72 (22.79)	174 (55.06)	67 (21.20)	3 (0.95)	0 (0)	4.00	80.00	0.67	มาก	2
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	73 (23.10)	177 (56.01)	65 (20.57)	1 (0.32)	0 (0)	4.02	80.40	0.65	มาก	1
7.4 องค์ความรู้ที่ได้ตรงกับความต้องการและสามารถนำไปใช้ได้จริง	63 (19.94)	185 (58.54)	66 (20.89)	2 (0.63)	0 (0)	3.98	79.60	0.64	มาก	3
ภาพรวม	70.14 (22.20)	174.18 (55.12)	65.52 (20.73)	5.46 (1.73)	0.70 (0.22)	3.98	79.60	0.72	มาก	

จากตารางที่ 3.56 พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงานตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 85.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนด้านอื่น ๆ ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 79.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ส่วนที่ 3 ผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560

ตารางที่ 3.57 ภาพรวมการมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

การมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ (จำนวนตัวอย่าง 316)	ดีขึ้น		ไม่ดีขึ้น		อันดับ
	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	
1. กำไรเพิ่มขึ้น	199	62.97	117	37.03	10
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น	203	64.24	113	35.76	9
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น	248	78.48	68	21.52	4
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น	245	77.53	71	22.47	5
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	240	75.95	76	24.05	6
6. การบริหารจัดการดีขึ้น	250	79.11	66	20.89	3
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น	260	82.28	56	17.72	2
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น	216	68.35	100	31.65	8
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	278	87.97	38	12.03	1
10. มีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	221	69.94	95	30.06	7
รวม	2,360		800		
ค่าเฉลี่ยรวม	236.00	74.68	80.00	25.32	

จากตารางที่ 3.57 พบว่าผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 โดยส่วนใหญ่ในภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME มีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นเฉลี่ย 236.00 คน คิดเป็นร้อยละ 74.68 โดยส่วนใหญ่ในเรื่องมีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น ดีขึ้น จำนวน 278คน คิดเป็นร้อยละ 87.97 ไม่ดีขึ้น จำนวน 38คน คิดเป็นร้อยละ 12.03 รองลงมาคือ มีเครือข่ายเพิ่มขึ้นดีขึ้น จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 82.28 ไม่ดีขึ้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.72 และการบริหารจัดการดีขึ้น ดีขึ้น จำนวน 250 คน คิดเป็น ร้อยละ 79.11 ไม่ดีขึ้น จำนวน 66คน คิดเป็นร้อยละ 20.89

ตารางที่ 3.58 ภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560(กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น	ระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการเปลี่ยนแปลง	ลำดับ
	5 (ร้อยละ 84.01- 100)	4 (ร้อยละ 68.01- 84.00)	3 (ร้อยละ 52.01- 68.00)	2 (ร้อยละ 36.01- 52.00)	1 (ร้อยละ 20.00- 36.00)					
1. กำไรเพิ่มขึ้น (จำนวน 199)	4 (2.01)	35 (17.59)	69 (34.67)	26 (13.07)	65 (32.66)	2.43	48.60	1.17	น้อย	10
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น (จำนวน 203)	7 (3.45)	18 (18.72)	75 (36.95)	21 (10.34)	62 (30.54)	2.54	50.80	1.20	น้อย	5
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น (จำนวน 248)	10 (4.03)	54 (21.77)	67 (27.02)	42 (16.94)	75 (30.24)	2.52	50.40	1.24	น้อย	6
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น (จำนวน 245)	12 (4.90)	52 (21.22)	71 (28.98)	36 (14.69)	74 (30.21)	2.56	51.20	1.25	น้อย	4
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น (จำนวน 240)	11 (4.59)	53 (22.08)	75 (31.25)	29 (12.08)	72 (30.00)	2.59	51.80	1.25	น้อย	3
6. การบริหารจัดการดีขึ้น (จำนวน 250)	5 (2.00)	55 (22.00)	67 (26.80)	40 (16.00)	83 (33.20)	2.44	48.80	1.22	น้อย	9
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น (จำนวน 260)	10 (3.85)	53 (20.38)	71 (27.31)	40 (15.38)	86 (33.08)	2.47	49.40	1.25	น้อย	8
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น (จำนวน 216)	10 (4.63)	45 (20.83)	72 (33.33)	26 (12.04)	63 (29.17)	2.60	52.00	1.24	น้อย	2
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการ ดำเนินธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 278)	13 (4.68)	64 (23.02)	67 (24.10)	41 (14.75)	93 (33.45)	2.51	50.20	1.29	น้อย	7
10. มีความคล่องตัวใน การบริหารธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 221)	8 (3.62)	49 (22.17)	76 (34.39)	22 (9.96)	66 (29.86)	2.60	52.00	1.23	น้อย	1
ภาพรวม (จำนวน 2,360)	9.00 (3.81)	49.80 (21.10)	71.00 (30.09)	32.30 (13.69)	73.90 (31.31)	2.52	50.40	1.24	น้อย	

จากตารางที่ 3.58 พบว่าภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วม โครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 50.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับน้อย โดยทั้ง 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยด้านมีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 52.00 คิดเป็นร้อยละ 2.60 รองลงมาคือ มีลูกค้าเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 52.00 คิดเป็นร้อยละ 2.60 และมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 51.80 คิดเป็นร้อยละ 2.59

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้ว ช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.59 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมของ สสว.	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการจัดอบรม ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม จำนวนรอบของการอบรมที่เพียงพอต่อความต้องการ เทคนิคในการฝึกอบรมที่มีความน่าสนใจ เปิดโอกาสให้มีการซักถาม มีตัวอย่างต่าง ๆ ให้ดูเป็นแนวทาง รวมถึงการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย	10
2. ด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร การให้คำแนะนำต่าง การให้บริการที่มีความรวดเร็ว มีจิตบริการไม่เลือกปฏิบัติ	3
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์	4
4. ด้านข้อมูลทางการตลาดและการเงิน ได้แก่ การขยายตลาดในต่างประเทศ การแนะนำในเรื่องการประกอบธุรกิจ รวมถึงการลดต้นทุนในการผลิต	1
รวม	18

ตารางที่ 3.60 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงต่อหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. การประชาสัมพันธ์	215	68.04	1
2. ระยะเวลาการจัดกิจกรรม	104	32.91	2
3. การประสานงาน	72	22.78	4
4. สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	28	8.86	5
5. เอกสาร/ข้อมูลต่าง ๆ	81	25.63	3
6. การให้บริการ	24	7.59	6
7. ไม่ระบุ	11	3.48	7

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.60 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ประจำปี 2560 ในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 68.04 รองลงมาคือ ระยะเวลาการจัดกิจกรรม จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91 และเอกสาร/ข้อมูลต่าง ๆ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.63

ตารางที่ 3.61 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.ประจำปี 2560 เข้าถึงได้สะดวกที่สุด (กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1.หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	65	20.57	6
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	229	72.47	1
3. เว็บไซต์ของ สสว.	119	37.66	3
4. facebook ของ สสว.	151	47.78	2
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	26	8.23	9
6. สื่อหนังสือพิมพ์	13	4.11	10
7. นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SME	10	3.16	11
8. SMS	92	29.11	5
9. Line กลุ่ม สสว.	111	35.13	4
10. Call Center ของ สสว.	40	12.66	8
11. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	52	16.46	7
12. ไม่ระบุ	2	0.63	12

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.61 พบว่าช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่เข้าถึงได้สะดวกที่สุดคือ หนังสือเชิญทาง e-mail จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 72.47 รองลงมาคือ facebook ของ สสว.จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 47.78 และเว็บไซต์ของ สสว. จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 37.66

ตารางที่ 3.62 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 3 โครงการให้การสนับสนุนช่องทางการตลาด SME)

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ประกอบการ SME	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการจัดอบรม ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม จำนวนรอบของการอบรมที่เพียงพอต่อความต้องการ เทคนิคในการฝึกอบรมที่มีความน่าสนใจ เปิดโอกาสให้มีการซักถาม มีตัวอย่างต่าง ๆ ให้ดูเป็นแนวทาง รวมถึงการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย	3
2. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์	3
รวม	6

ผลสำรวจการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)

จำนวนตัวอย่างรวม: 399 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.62 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร(OSS))

สถานะการทำงาน	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	354	88.72	1
ภาคการผลิต	71	17.79	
ภาคการค้า	169	42.36	
ภาคบริการ	69	17.29	
ภาคการเกษตร	45	11.28	
2. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	16	4.01	2
ภาคการผลิต	2	0.50	
ภาคการค้า	9	2.26	
ภาคบริการ	5	1.25	
ภาคการเกษตร	0	0.00	
3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	16	4.01	2
4. นักเรียน/นักศึกษา	2	0.50	4
5. อาจารย์/นักวิชาการ	2	0.50	4
6. อื่น ๆ เช่น ครูโรงเรียนเอกชน แม่บ้าน และลูกจ้างชั่วคราว	9	2.26	3
รวม	399	100.00	

จากตารางที่ 3.62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของกลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) เป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 354คน คิดเป็นร้อยละ 88.72 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 16 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.01 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.01 และอื่น ๆ เช่น ครูโรงเรียนเอกชน แม่บ้าน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.26 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ พบว่าประกอบกิจการภาคการค้ามากที่สุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.36 รองลงมาคือ ภาคการผลิต จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.79 ภาคบริการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.29 และภาคการเกษตร จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.28

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน พบว่าประกอบกิจการภาคการค้ามากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.26 รองลงมาคือ ภาคบริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และภาคการผลิต จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 3.63 ที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว. ประจำปี 2560 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น)(กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS))

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. การใช้บริการ	399	100.00
ไม่เคย	1	0.25
เคย	398	99.75
2. ความถี่ในการใช้บริการ		
1-2 ครั้ง	238	59.65
3-4 ครั้ง	83	20.80
มากกว่า 4 ครั้ง	77	19.30

จากตารางที่ 3.63 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานฯ จำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 99.75 และไม่เคยใช้บริการจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 0.25

ความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานฯ มากที่สุด จำนวน 1-2 ครั้ง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.65 รองลงมาคือ จำนวน 3-4 ครั้ง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และจำนวน มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30

ตารางที่ 3.64 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS))

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	110	27.57	3
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	39	9.77	4
3. หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	142	35.59	2
4. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	375	93.99	1
ในกรุงเทพฯ	103	25.82	
นอกพื้นที่กรุงเทพฯ	272	68.17	
5. อื่น ๆ เช่น ศาลาว่าการจังหวัด และโรงแรม	39	9.77	4

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.64 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการที่ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) มากที่สุด จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 93.99 รองลงมาคือ หน่วยงานร่วมดำเนินงานจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.59 และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.57

เมื่อพิจารณาแยกรายศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการนอกพื้นที่ กรุงเทพฯ จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.17 ในกรุงเทพฯจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.82

ตารางที่ 3.65 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร(OSS))

การใช้บริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริหารจัดการธุรกิจ/บริหารบุคคล	22	5.51	3
2. แผนธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจ	1	0.25	6
3. ลงทุน/Feasibility	1	0.25	6
4. ผลิต/เทคโนโลยี/นวัตกรรม	5	1.25	5
5. พัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/ โลโก้/สร้างตราสินค้า	9	2.26	4
6. หาแหล่งเงินทุน	330	82.71	1
7. บัญชี/ภาษี	1	0.25	6
8. ตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ	37	9.27	2
9. คำปลีก/ค้าส่ง/ขายแดน	1	0.25	6
10. E-commerce	37	9.27	2

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.65 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 ในเรื่องหาแหล่งเงินทุน จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 82.71 รองลงมาคือ ตลาดในประเทศ/ต่างประเทศจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.27 E-commerce จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.27 และบริหารจัดการธุรกิจ/บริหารบุคคล จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.51

ตารางที่ 3.66 การใช้บริการแบบออนไลน์ของ สสว. หรือหน่วยงานบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสารความรู้ของผู้ประกอบการ SME ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว.ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS))

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Online	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	317	79.45	1
2. ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	52	13.03	2
3. องค์กรความรู้ทางธุรกิจ/ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	15	3.76	4
4. เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	11	2.76	6
5. การขึ้นทะเบียน SME/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	26	6.52	3
6. สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	13	3.26	5
7. บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	2	0.50	7

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.66 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออนไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออนไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ ข้อมูล Online, Website, e-Mail จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 79.45 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.03 และการขึ้นทะเบียน SME/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.52

ตารางที่ 3.67 การใช้บริการแบบออฟไลน์ของ สสว. หรือหน่วยงานบริการร่วมกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว.ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการSME ครบวงจร(OSS))

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Offline	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME	276	69.17	1
2. เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	4	1.00	5
3. สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	85	21.30	2
4. ชุดความรู้ เช่น CD/DVD	2	0.50	6
5. บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SME Today, นิตยสาร SME Tips	44	11.03	4
6. บทความ, สารคดีสั้นโทรทัศน์	4	1.00	5
7. บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	2	0.50	6
8. บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	61	15.29	3

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.67 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออฟไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออฟไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการเอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.17 รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และบุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.29

ตารางที่ 3.68 ช่องทางการใช้บริการของผู้ประกอบการ SME กับสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ) (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4โครงการศูนย์ให้บริการSME ครบวงจร(OSS))

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Offline	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เว็บไซต์ สสว.	76	19.05	4
2. E-mail	98	24.56	3
3. จดหมาย	11	2.76	9
4. โทรศัพท์	30	7.52	7
5. Call Center ของ สสว.	39	9.77	6
6. ติดต่อด้วยตนเอง	256	64.16	1
7. Facebook	29	7.27	8
8. Line กลุ่ม	59	14.79	5
9. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	201	50.38	2
10. อื่น ๆ เช่น เพื่อน และธนาคาร	4	1.00	10

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านช่องทาง ติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.16 รองลงมา คือ ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.38 และE-mail จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.56

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.69 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการSME ครบวงจร(OSS))

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านเนื้อหา	3.97	79.40	0.79	มาก	3
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.00	80.00	0.77	มาก	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.12	82.40	0.78	มาก	1
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.80	76.00	0.81	มาก	7
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.89	77.80	0.81	มาก	6
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	3.89	77.80	0.83	มาก	5
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	3.90	78.00	0.80	มาก	4
ภาพรวม	3.94	78.80	0.81	มาก	

จากตารางที่ 3.69 พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการSME ครบวงจร(OSS) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยทั้ง 3 ลำดับแรกประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 82.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 80.00มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 79.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ตารางที่ 3.70 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร(OSS))

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
1. ด้านเนื้อหา	103.67 (25.98)	196.33 (49.21)	84.67 (21.22)	13.00 (3.26)	1.33 (0.33)	3.97	79.40	0.79	มาก	3
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการตรงกับความต้องการ	99 (24.81)	204 (51.13)	79 (19.80)	15 (3.76)	2 (0.50)	3.96	79.20	0.79	มาก	2
1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	116 (29.07)	187 (46.87)	84 (21.05)	12 (3.01)	0 (0)	4.02	80.40	0.78	มาก	1
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	96 (24.06)	198 (49.62)	91 (22.81)	12 (3.01)	2 (0.50)	3.94	78.80	0.78	มาก	3
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	107.50 (26.94)	195.75 (49.06)	84.25 (21.12)	10.75 (2.69)	0.75 (0.19)	4.00	80.00	0.77	มาก	2
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	126 (31.58)	180 (45.11)	78 (19.55)	15 (3.76)	0 (0)	4.05	81.00	0.80	มาก	1
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	81 (20.30)	243 (60.91)	67 (16.79)	6 (1.50)	2 (0.50)	3.99	79.80	0.68	มากที่สุด	3
2.3 การเปิดโอกาสซักถามหรือตอบข้อซักถาม	127 (31.82)	169 (42.36)	90 (22.56)	12 (3.01)	1 (0.25)	4.03	80.60	0.82	มาก	2
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	96 (24.06)	191 (47.87)	102 (25.56)	10 (2.51)	0 (0)	3.93	78.60	0.76	มาก	4

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	137.60 (34.49)	183.20 (45.91)	69.00 (17.29)	7.80 (1.96)	1.40 (0.35)	4.12	82.40	0.78	มาก	①
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ มีอัตราค้ำดีในการให้บริการ	196 (49.13)	151 (37.84)	47 (11.78)	5 (1.25)	0 (0)	4.35	87.00	0.72	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	114 (28.57)	223 (55.89)	53 (13.28)	8 (2.01)	1 (0.25)	4.11	82.20	0.70	มาก	3
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	158 (39.60)	183 (45.87)	52 (13.03)	5 (1.25)	1 (0.25)	4.24	84.80	0.72	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	106 (26.57)	189 (47.37)	95 (23.81)	6 (1.50)	3 (0.75)	3.98	79.60	0.78	มาก	4
3.5 เจ้าหน้าที่ที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	114 (28.57)	170 (42.61)	98 (24.56)	15 (3.76)	2 (0.50)	3.95	79.00	0.84	มาก	5
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	78.20 (19.60)	185.60 (46.52)	114.20 (28.62)	20.80 (5.21)	0.20 (0.05)	3.80	76.00	0.81	มาก	⑦
4.1 มีช่องทางในการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย และเพียงพอ	70 (17.54)	202 (50.63)	111 (27.82)	16 (4.01)	0 (0)	3.82	76.40	0.75	มาก	2
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	93 (23.32)	183 (45.86)	102 (25.56)	21 (5.26)	0 (0)	3.87	77.40	0.81	มาก	1
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	86 (21.55)	173 (43.36)	120 (30.08)	19 (4.76)	1 (0.25)	3.81	76.20	0.82	มาก	3
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	59 (14.79)	195 (48.87)	117 (29.32)	28 (7.02)	0 (0)	3.72	74.40	0.79	มาก	5
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง	83 (20.80)	175 (43.86)	121 (30.33)	20 (5.01)	0 (0)	3.81	76.20	0.81	มาก	4

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	92.00 (23.06)	189.00 (47.37)	100.25 (25.12)	17.25 (4.32)	0.50 (0.13)	3.89	77.80	0.81	มาก	๑
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรมอย่างเพียงพอ	93 (23.31)	194 (48.62)	99 (24.81)	13 (3.26)	0 (0)	3.92	78.40	0.77	มาก	2
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	98 (24.56)	204 (51.13)	76 (19.05)	20 (5.01)	1 (0.25)	3.95	79.00	0.80	มาก	1
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้	87 (21.80)	189 (47.37)	106 (26.57)	16 (4.01)	1 (0.25)	3.87	77.40	0.79	มาก	3
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	90 (22.56)	169 (42.36)	120 (30.07)	20 (5.01)	0 (0)	3.83	76.60	0.82	มาก	4
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	96.80 (24.26)	181.80 (45.57)	100.40 (25.16)	19.40 (4.86)	0.60 (0.15)	3.89	77.80	0.83	มาก	๑
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	117 (29.32)	195 (48.87)	77 (19.30)	10 (2.51)	0 (0)	4.05	81.00	0.75	มาก	1
6.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	95 (23.81)	218 (54.64)	75 (18.79)	10 (2.51)	1 (0.25)	3.99	79.80	0.73	มาก	2
6.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	111 (27.82)	182 (45.61)	89 (22.31)	17 (4.26)	0 (0)	3.97	79.40	0.81	มาก	3
6.4 ความสะอาดของสถานที่	93 (23.31)	187 (46.87)	109 (27.31)	10 (2.51)	0 (0)	3.91	78.20	0.76	มาก	4
6.5 สถานที่จอดรถ	68 (17.04)	127 (31.82)	152 (38.11)	50 (12.53)	2 (0.50)	3.53	70.60	0.92	มาก	5

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	92.75 (23.25)	191.00 (47.87)	97.75 (24.49)	17.5 (4.39)	0 (0)	3.90	78.00	0.80	มาก	๑
7.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	91 (22.81)	206 (51.62)	92 (23.06)	10 (2.51)	0 (0)	3.95	79.00	0.73	มาก	1
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	102 (25.56)	189 (47.37)	85 (21.31)	23 (5.76)	0 (0)	3.93	78.60	0.82	มาก	2
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	88 (22.05)	190 (47.62)	106 (26.57)	15 (3.76)	0 (0)	3.88	77.60	0.78	มาก	3
7.4 องค์ความรู้ที่ได้ตรงกับความต้องการและสามารถนำไปใช้ได้จริง	90 (22.56)	179 (44.86)	108 (27.07)	22 (5.51)	0 (0)	3.85	77.00	0.82	มาก	4
ภาพรวม	101.22 (25.37)	188.95 (47.36)	92.93 (23.29)	15.21 (3.81)	0.68 (0.17)	3.94	78.80	0.81	มาก	

จากตารางที่ 3.70 พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร(OSS) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยทั้ง 3 ลำดับแรกประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 82.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 79.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ส่วนที่ 3 ผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560

ตารางที่ 3.71 ภาพรวมการมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการSME ครบวงจร (OSS))

การมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ (จำนวนตัวอย่าง 399)	ดีขึ้น		ไม่ดีขึ้น		อันดับ
	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	
1. กำไรเพิ่มขึ้น	138	34.59	261	65.41	10
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น	139	34.84	260	65.16	9
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น	174	43.61	225	56.39	6
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น	173	43.36	226	56.64	7
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	195	48.87	204	51.13	4
6. การบริหารจัดการดีขึ้น	259	64.91	140	35.09	1
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น	232	58.14	167	41.86	3
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น	171	42.86	228	57.14	8
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	254	63.66	145	36.34	2
10. มีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	194	48.62	205	51.38	5
รวม	1,929		2,061		
ค่าเฉลี่ยรวม	192.90	48.35	206.10	51.65	

จากตารางที่ 3.71 พบว่าผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 โดยส่วนใหญ่ในภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการSME ครบวงจร (OSS) มีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นภาพรวมดีขึ้นเฉลี่ย 192.90 คน คิดเป็นร้อยละ 48.35 โดยส่วนใหญ่ในภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการSME ครบวงจร (OSS) เรื่องการบริหารจัดการดีขึ้นดีขึ้น จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.91 ไม่ดีขึ้น จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.09 รองลงมาคือมีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น ดีขึ้น จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.66 ไม่ดีขึ้น จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.34 และมีเครือข่ายเพิ่มขึ้น ดีขึ้น จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.14 ไม่ดีขึ้น จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.86

ตารางที่ 3.72 ภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS))

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น	ระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการเปลี่ยนแปลง	ลำดับ
	5 (ร้อยละ 84.01- 100)	4 (ร้อยละ 68.01- 84.00)	3 (ร้อยละ 52.01- 68.00)	2 (ร้อยละ 36.01- 52.00)	1 (ร้อยละ 20.00- 36.00)					
1. กำไรเพิ่มขึ้น (จำนวน 138)	10 (7.24)	31 (22.46)	40 (28.99)	19 (13.77)	38 (27.54)	2.68	53.60	1.29	ปานกลาง	1
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น (จำนวน 139)	11 (7.91)	32 (23.02)	32 (23.02)	23 (16.55)	41 (29.50)	2.63	52.60	1.33	ปานกลาง	2
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น (จำนวน 174)	10 (5.75)	29 (16.67)	39 (22.41)	41 (23.56)	55 (31.61)	2.41	48.20	1.25	น้อย	6
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น (จำนวน 173)	10 (5.78)	29 (16.76)	45 (26.01)	35 (20.23)	54 (31.22)	2.46	49.20	1.25	น้อย	4
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น (จำนวน 195)	14 (7.18)	40 (20.51)	27 (13.85)	46 (23.59)	68 (34.87)	2.42	48.40	1.33	น้อย	5
6. การบริหารจัดการดีขึ้น (จำนวน 259)	12 (4.63)	30 (11.58)	39 (15.06)	78 (30.12)	100 (38.61)	2.14	42.80	1.18	น้อย	9
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น (จำนวน 232)	9 (3.88)	36 (15.52)	29 (12.50)	60 (25.86)	98 (42.24)	2.13	42.60	1.22	น้อย	10
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น (จำนวน 171)	9 (5.26)	29 (16.96)	35 (20.47)	40 (23.39)	58 (33.92)	2.36	47.20	1.25	น้อย	7
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการ ดำเนินธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 254)	20 (7.87)	35 (13.78)	36 (14.17)	72 (28.35)	91 (35.83)	2.30	46.00	1.29	น้อย	8
10. มีความคล่องตัวใน การบริหารธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 194)	16 (8.25)	45 (23.19)	25 (12.89)	49 (25.26)	59 (30.41)	2.54	50.80	1.35	น้อย	3
ภาพรวม (จำนวน 1,929)	12.10 (6.27)	33.60 (17.42)	34.70 (17.99)	46.30 (24.00)	66.20 (34.32)	2.37	47.40	1.28	น้อย	

จากตารางที่ 3.72 พบว่าภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 47.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสองด้านตรงกับระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นตรงกับระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับน้อย โดยทั้ง 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยด้านกำไรเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 53.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 รองลงมาคือ มียอดขายเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 52.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 และมีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 50.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้ว ช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.73 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4โครงการศูนย์ให้บริการSME ครบวงจร (OSS))

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมของ สสว.	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการจัดอบรม ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม จำนวนรอบของการอบรมที่เพียงพอต่อความต้องการ เทคนิคในการฝึกอบรมที่มีความน่าสนใจ เปิดโอกาสให้มีการซักถาม มีตัวอย่างต่าง ๆ ให้ดูเป็นแนวทาง รวมถึงการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย	17
2. ด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร การให้คำแนะนำต่าง การให้บริการที่มีความรวดเร็ว มีจิตบริการไม่เลือกปฏิบัติ	58
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์	14
4. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระบบการติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว และมีระบบการติดตามงานที่ดี	19
5. ด้านเอกสาร ได้แก่ รูปแบบและความเพียงพอของเอกสารประกอบการอบรม มีข้อมูลเพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์	3
6. ด้านสถานที่ ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความเพียงพอของที่จอดรถ ความพร้อมของสถานที่ และกระจายครอบคลุมทุกจังหวัด	2
7. ด้านช่องทางการติดต่อ ได้แก่ ความทั่วถึงในส่วนของภูมิภาคต่าง ๆ ความหลากหลาย และความสะดวกในการเข้าถึง	2
รวม	115

ตารางที่ 3.74 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงต่อหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร(OSS))

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. ระยะเวลาการจัดกิจกรรม	89	22.31	2
2. การประสานงาน	235	58.90	1
3. สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	12	3.01	5
4. เอกสาร/ข้อมูลต่าง ๆ	67	16.79	3
5. การให้บริการ	27	6.77	4

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.74 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ประจำปี 2560 ในเรื่องการประสานงาน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมาคือ ระยะเวลาการจัดกิจกรรม จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 และเอกสาร/ข้อมูลต่าง ๆ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.79

ตารางที่ 3.75 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.ประจำปี 2560 เข้าถึงได้สะดวกที่สุด (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร(OSS))

ควรปรับปรุงหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมาย	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	111	27.82	3
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	172	43.11	1
3. เว็บไซต์ของ สสว.	109	27.32	4
4. facebook ของ สสว.	154	38.60	2
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	27	6.77	8
6. สื่อหนังสือพิมพ์	20	5.01	9
7. นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SME	10	2.51	10
8. SMS	70	17.54	6
9. Line กลุ่ม สสว.	109	27.32	4
10.Call Center ของ สสว.	31	7.77	7
11. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	72	18.05	5
12. อื่น ๆ เช่น	9	2.26	11

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.75 พบว่าช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่เข้าถึงได้สะดวกที่สุด ประจำปี 2560ในเรื่อง หนังสือเชิญทาง e-mail จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.11 รองลงมาคือ facebook ของ สสว.จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 และหนังสือเชิญทางไปรษณีย์จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.82

ตารางที่ 3.76 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 4 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร(OSS))

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ประกอบการ SME	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร การให้คำแนะนำต่าง การให้บริการที่มีความรวดเร็ว มีจิตบริการไม่เลือกปฏิบัติ	10
2. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์	9
3. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระบบการติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว และมีระบบการติดตามงานที่ดี	28
4. ด้านข้อมูลทางการตลาดและการเงิน ได้แก่ การขยายตลาดในต่างประเทศ การแนะนำในเรื่องการประกอบธุรกิจ รวมถึงการลดต้นทุนในการผลิต	3
รวม	50

ผลสำรวจการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME

จำนวนตัวอย่างรวม: 398 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.77 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME)

สถานะการทำงาน	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	300	75.38	1
ภาคการผลิต	61	15.33	
ภาคการค้า	167	41.96	
ภาคบริการ	38	9.55	
ภาคการเกษตร	34	8.54	
2. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	51	12.81	2
ภาคการผลิต	14	3.51	
ภาคการค้า	28	7.04	
ภาคบริการ	6	1.51	
ภาคการเกษตร	3	0.75	
3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	23	5.78	3
4. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SME	1	0.25	7
5. นักเรียน/นักศึกษา	10	2.51	4
6. อาจารย์/นักวิชาการ	5	1.26	6
7. อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ และรับจ้าง	8	2.01	5
รวม	398	100.00	

จากตารางที่ 3.77 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมกลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.38 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 51 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.81 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.78 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ พบว่าประกอบกิจการภาคการค้ามากที่สุด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.96 รองลงมาคือ ภาคการผลิต จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33 ภาคการบริการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.55 และภาคการเกษตร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.54

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน พบว่าประกอบกิจการภาคการค้ามากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.04 รองลงมาคือ ภาคการผลิต จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51 ภาคบริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.51 และภาคการเกษตร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 3.78 ที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว. ประจำปี 2560 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น)(กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับSME)

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. การใช้บริการ	398	100.00
ไม่เคย	86	21.61
เคย	312	78.39
2. ความถี่ในการใช้บริการ		
1-2 ครั้ง	261	65.58
3-4 ครั้ง	29	7.28
มากกว่า 4 ครั้ง	22	5.53

จากตารางที่ 3.78 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานฯ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.39 และไม่เคยใช้บริการจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.61

ความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานฯ มากที่สุด จำนวน 1-2 ครั้ง จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.58 รองลงมาคือ จำนวน 3-4 ครั้ง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.28 และจำนวน มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.53

ตารางที่ 3.79 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SME ทัวไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	108	27.14	3
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	42	10.55	5
3. หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	155	38.94	1
4. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	145	36.43	2
ในกรุงเทพฯ	14	3.52	
นอกพื้นที่กรุงเทพฯ	131	32.91	
5. อื่น ๆ เช่น โรงแรม Facebook และ Line	107	26.88	4
6. ไม่ระบุ	4	1.01	6

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.79 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจโดยภาพรวมกลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME ส่วนใหญ่ใช้บริการที่ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) มากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.94 รองลงมาคือ ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.43 และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.14

เมื่อพิจารณาแยกรายศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการนอกพื้นที่ กรุงเทพฯ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91 ในกรุงเทพฯ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.52

ตารางที่ 3.80 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 5โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับSME)

การใช้บริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริหารจัดการธุรกิจ/บริหารบุคคล	179	44.97	1
2. แผนธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจ	177	44.47	2
3. ลงทุน/Feasibility	106	26.63	7
4. ผลิต/เทคโนโลยี/นวัตกรรม	80	20.10	9
5. พัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/โลโก้/สร้างตราสินค้า	138	34.67	4
6. หาแหล่งเงินทุน	118	29.65	6
7. ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	26	6.53	14
8. บัญชี/ภาษี	36	9.05	13
9. ตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ	94	23.62	8
10. คำปลีก/คำสั่ง/ขายแดน	61	15.33	10
11. E-commerce	123	30.90	5
12. พัฒนา IT/สื่อสาร/สารสนเทศ	154	38.69	3
13. กฎหมาย กฎระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา	37	9.30	12
14. นำเข้าส่งออก/ศุลกากร/สิทธิประโยชน์/เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC	40	10.05	11

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.80 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 ในเรื่องบริหารจัดการธุรกิจ/บริหารบุคคลจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.97 รองลงมาคือ แผนธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.47 และพัฒนา IT/สื่อสาร/สารสนเทศ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.69

ตารางที่ 3.81 การใช้บริการแบบออนไลน์ของ สสว. หรือหน่วยงานบริการร่วมกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว.ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 5โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับSME)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Online	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	334	83.92	1
2. ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	149	37.44	2
3. องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	79	19.85	5
4. เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	53	13.32	6
5. การขึ้นทะเบียน SME/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	102	25.63	4
6. สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	105	26.38	3
7. บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	26	6.53	7
8. ไม่ระบุ	5	1.26	8

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.81 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออนไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออนไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ ข้อมูล Online, Website, e-Mail จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.92 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.44 และสมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.38

ตารางที่ 3.82 การใช้บริการแบบออฟไลน์ของ สสว. หรือหน่วยงานบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของสสว.ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 5โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Offline	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME	251	63.07	1
2. เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	113	28.39	4
3. สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	136	34.17	2
4. ชุดความรู้ เช่น CD/DVD	53	13.32	6
5. บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SME Today, นิตยสาร SME Tips	58	14.57	5
6. บทความ, สารคดีสั้นโทรทัศน์	42	10.55	7
7. บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	20	5.03	8
8. บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	124	31.16	3
9. ไม่ระบุ	3	0.75	9

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.82 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออฟไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออฟไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 63.07 รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสารจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.17 และบุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.16

ตารางที่ 3.83 ช่องทางการใช้บริการของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปกับสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ) (กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Offline	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เว็บไซต์ สสว.	208	52.26	1
2. E-mail	90	22.61	6
3. จดหมาย	16	4.02	9
4. โทรศัพท์	158	39.70	3
5. Call Center ของ สสว.	41	10.30	8
6. ติดต่อด้วยตนเอง	131	32.91	4
7. Facebook	107	26.88	5
8. Line กลุ่ม	175	43.97	2
9. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	71	17.84	7

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.83 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านช่องทาง เว็บไซต์ สสว.มากที่สุด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.26 รองลงมาคือ Line กลุ่มจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.97 และโทรศัพท์ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.84 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านเนื้อหา	4.37	87.40	0.69	มากที่สุด	4
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.38	87.60	0.68	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.49	89.80	0.60	มากที่สุด	1
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.05	81.00	0.75	มาก	7
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.28	85.60	0.65	มากที่สุด	5
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.21	84.20	0.77	มากที่สุด	6
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.39	87.80	0.52	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.30	86.00	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3.84 พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเกือบทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานอยู่ในระดับมากโดยทั้ง 3 ลำดับแรกประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 89.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 87.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 87.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ตารางที่ 3.85 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 5โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
1. ด้านเนื้อหา	188.67 (47.40)	171.67 (43.13)	31.67 (7.96)	6.00 (1.51)	0 (0)	4.37	87.40	0.69	มากที่สุด	1
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการตรงกับความต้องการ	227 (57.03)	156 (39.20)	15 (3.77)	0 (0)	0 (0)	4.54	90.80	0.55	มากที่สุด	1
1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	143 (35.93)	182 (45.73)	55 (13.82)	18 (4.52)	0 (0)	4.13	82.60	0.80	มาก	3
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	196 (49.25)	177 (44.47)	25 (6.28)	0 (0)	0 (0)	4.43	88.60	0.59	มากที่สุด	2
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	192.25 (48.31)	169.75 (42.65)	31.00 (7.79)	4.75 (1.19)	0.25 (0.06)	4.38	87.60	0.68	มากที่สุด	3
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	235 (59.04)	156 (39.20)	7 (1.76)	0 (0)	0 (0)	4.58	91.60	0.51	มากที่สุด	1
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	217 (54.52)	169 (42.46)	12 (3.02)	0 (0)	0 (0)	4.52	90.40	0.54	มากที่สุด	2
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	183 (45.98)	166 (41.71)	38 (9.55)	11 (2.76)	0 (0)	4.31	86.20	0.74	มากที่สุด	3
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	134 (33.67)	188 (47.24)	67 (16.83)	8 (2.01)	1 (0.25)	4.12	82.40	0.76	มาก	4

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	216.00 (54.27)	159.80 (40.15)	21.40 (5.38)	0.80 (0.20)	0 (0)	4.49	89.80	0.60	มากที่สุด	①
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	250 (62.81)	142 (35.68)	5 (1.26)	1 (0.25)	0 (0)	4.61	92.20	0.50	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	234 (58.79)	156 (39.20)	8 (2.01)	0 (0)	0 (0)	4.57	91.40	0.51	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	220 (55.28)	158 (39.70)	19 (4.77)	1 (0.25)	0 (0)	4.50	90.00	0.58	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	189 (47.49)	176 (44.22)	32 (8.04)	1 (0.25)	0 (0)	4.39	87.80	0.63	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	187 (46.99)	167 (41.96)	43 (10.80)	1 (0.25)	0 (0)	4.36	87.20	0.66	มากที่สุด	5
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	115.00 (28.89)	194.60 (48.89)	82.20 (20.65)	5.60 (1.41)	0.60 (0.15)	4.05	81.00	0.75	มาก	⑦
4.1 มีช่องทางในการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	127 (31.91)	197 (49.49)	70 (17.59)	4 (1.01)	0 (0)	4.13	82.60	0.71	มาก	1
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	106 (26.63)	218 (54.77)	70 (17.59)	4 (1.01)	0 (0)	4.07	81.40	0.68	มาก	3
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการและการจัดอบรมโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	117 (29.40)	192 (48.24)	79 (19.85)	9 (2.26)	1 (0.25)	4.04	81.00	0.76	มาก	4
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	120 (30.16)	195 (48.99)	82 (20.60)	1 (0.25)	0 (0)	4.09	81.80	0.70	มาก	2
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง	105 (26.38)	171 (42.97)	110 (27.64)	10 (2.51)	2 (0.50)	3.92	78.40	0.81	มาก	5

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	153.75 (38.63)	202.00 (50.75)	41.25 (10.36)	0.75 (0.19)	0.25 (0.063)	4.28	85.60	0.65	มากที่สุด	๕
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรมอย่างเพียงพอ	151 (37.94)	203 (51.01)	40 (10.05)	3 (0.75)	1 (0.25)	4.26	85.20	0.67	มากที่สุด	3
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	149 (37.44)	216 (54.27)	33 (8.29)	0 (0)	0 (0)	4.29	85.80	0.59	มากที่สุด	2
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้	166 (41.71)	194 (48.74)	38 (9.55)	0 (0)	0 (0)	4.32	86.40	0.62	มากที่สุด	1
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	149 (37.44)	195 (48.99)	54 (13.57)	0 (0)	0 (0)	4.24	84.80	0.66	มากที่สุด	4
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	156.00 (39.20)	178.00 (44.72)	54.00 (13.57)	9.00 (2.26)	1 (0.25)	4.21	84.20	0.77	มากที่สุด	๖
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	191 (47.99)	163 (40.95)	37 (9.30)	5 (1.26)	2 (0.50)	4.35	87.00	0.73	มากที่สุด	1
6.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	166 (41.71)	174 (43.72)	46 (11.56)	11 (2.76)	1 (0.25)	4.24	84.80	0.77	มากที่สุด	2
6.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	158 (39.70)	175 (43.97)	57 (14.32)	8 (2.01)	0 (0)	4.22	84.40	0.74	มากที่สุด	3
6.4 ความสะอาดของสถานที่	150 (37.69)	185 (46.48)	55 (13.82)	7 (1.76)	1 (0.25)	4.20	84.00	0.74	มาก	4
6.5 สถานที่จอดรถ	115 (28.90)	193 (48.49)	75 (18.84)	14 (3.52)	1 (0.25)	4.03	80.60	0.79	มาก	5

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	178.00 (44.72)	197.75 (49.69)	20.75 (5.21)	1.50 (0.38)	0 (0)	4.39	87.80	0.52	มากที่สุด	๒
7.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	173 (43.47)	203 (51.00)	20 (5.03)	2 (0.50)	0 (0)	4.38	87.60	0.59	มากที่สุด	3
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	189 (47.49)	192 (48.24)	16 (4.02)	1 (0.25)	0 (0)	4.43	88.60	0.56	มากที่สุด	1
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	174 (43.72)	203 (51.00)	20 (5.03)	1 (0.25)	0 (0)	4.38	87.60	0.57	มากที่สุด	2
7.4 องค์ความรู้ที่ได้ตรงกับความต้องการและสามารถนำไปใช้ได้จริง	176 (44.23)	193 (48.49)	27 (6.78)	2 (0.50)	0 (0)	4.37	87.40	0.61	มากที่สุด	4
ภาพรวม	171.38 (43.06)	181.94 (45.71)	40.32 (10.13)	4.06 (1.02)	0.30 (0.08)	4.30	86.00	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3.85 พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเกือบทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานอยู่ในระดับมากโดยทั้ง 3 ลำดับแรกประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 89.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 87.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 87.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ส่วนที่ 3 ผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560

ตารางที่ 3.86 ภาพรวมการมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560(กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME)

การมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ (จำนวนตัวอย่าง 398)	ดีขึ้น		ไม่ดีขึ้น		อันดับ
	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ	
1. กำไรเพิ่มขึ้น	247	62.06	151	37.94	8
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น	256	64.32	142	35.68	7
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น	338	84.92	60	15.08	1
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น	334	83.92	64	16.08	2
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	334	83.92	64	16.08	2
6. การบริหารจัดการดีขึ้น	330	82.91	68	17.09	3
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น	307	77.14	91	22.86	4
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น	280	70.35	118	29.65	6
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	334	83.92	64	16.08	2
10. มีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	293	73.62	105	26.38	5
รวม	3,053		927		
ค่าเฉลี่ยรวม	305.30	76.71	92.70	23.29	

จากตารางที่ 3.86 พบว่าผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 โดยส่วนใหญ่ในภาพรวมของกลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME มีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น เฉลี่ย 305.30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.71 โดยส่วนใหญ่ในเรื่องภาพลักษณ์ดีขึ้น จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.92 ไม่ดีขึ้น จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.08 รองลงมาคือ เป็นที่รู้จักมากขึ้นดีขึ้น จำนวน 334 คน คิดเป็น ร้อยละ 83.92 ไม่ดีขึ้น จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.08 มีความน่าเชื่อถือมากขึ้นดีขึ้น จำนวน 334 คน คิดเป็น ร้อยละ 83.92 ไม่ดีขึ้น จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.08 มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น จำนวน 334 คน คิดเป็น ร้อยละ 83.92 ไม่ดีขึ้น จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.08 และการบริหารจัดการดีขึ้น จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 82.91 ไม่ดีขึ้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.09

ตารางที่ 3.87 ภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME)

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น	ระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการเปลี่ยนแปลง	ลำดับ
	5 (ร้อยละ 84.01- 100)	4 (ร้อยละ 68.01- 84.00)	3 (ร้อยละ 52.01- 68.00)	2 (ร้อยละ 36.01- 52.00)	1 (ร้อยละ 20.00- 36.00)					
1. กำไรเพิ่มขึ้น (จำนวน 247)	14 (5.67)	77 (31.18)	44 (17.81)	19 (7.69)	93 (37.65)	2.60	52.00	1.40	น้อย	10
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น (จำนวน 256)	17 (6.64)	77 (30.08)	47 (18.36)	33 (12.89)	82 (32.03)	2.66	53.20	1.37	ปานกลาง	8
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น (จำนวน 338)	26 (7.69)	84 (24.85)	60 (17.75)	65 (19.23)	103 (30.48)	2.60	52.00	1.35	ปานกลาง	9
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น (จำนวน 334)	27 (8.08)	89 (26.65)	74 (22.16)	48 (14.37)	96 (28.74)	2.71	54.20	1.34	ปานกลาง	4
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น (จำนวน 334)	28 (8.38)	91 (27.25)	68 (20.36)	54 (16.17)	93 (27.84)	2.72	54.40	1.34	ปานกลาง	3
6. การบริหารจัดการดีขึ้น (จำนวน 330)	26 (7.88)	79 (23.94)	81 (24.54)	52 (15.76)	92 (27.88)	2.68	53.60	1.31	ปานกลาง	7
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น (จำนวน 307)	33 (10.75)	79 (25.73)	54 (17.59)	46 (14.98)	95 (30.95)	2.70	54.00	1.41	ปานกลาง	6
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น (จำนวน 280)	28 (10.00)	87 (31.07)	49 (17.50)	35 (12.50)	81 (28.93)	2.81	56.20	1.40	ปานกลาง	1
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการ ดำเนินธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 334)	34 (10.18)	89 (26.65)	48 (14.37)	71 (21.26)	92 (27.54)	2.71	54.20	1.38	ปานกลาง	5
10. มีความคล่องตัวใน การบริหารธุรกิจมากขึ้น (จำนวน 293)	27 (9.22)	88 (30.03)	48 (16.38)	51 (17.41)	79 (26.96)	2.77	55.40	1.37	ปานกลาง	2
ภาพรวม (จำนวน 3,053)	26.00 (8.51)	84.00 (27.51)	57.30 (18.77)	47.40 (15.53)	90.60 (29.68)	2.70	54.00	1.37	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3.87 พบว่าภาพรวมระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วม โครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่ตรงกับระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับน้อย โดยทั้ง 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยด้านมีลูกค้าเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 56.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 รองลงมาคือ มีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 55.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 และมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 54.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.88 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมของ สสว.	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการจัดอบรม ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม จำนวนรอบของการอบรมที่เพียงพอต่อความต้องการ เทคนิคในการฝึกอบรมที่มีความน่าสนใจ เปิดโอกาสให้มีการซักถาม มีตัวอย่างต่าง ๆ ให้ดูเป็นแนวทาง รวมถึงการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย	33
2. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์	10
3. ด้านสถานที่ ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความเพียงพอของที่จอดรถ ความพร้อมของสถานที่ และกระจายครอบคลุมทุกจังหวัด	3
4. ด้านช่องทางการติดต่อ ได้แก่ ความทั่วถึงในส่วนของภูมิภาคต่าง ๆ ความหลากหลาย และความสะดวกในการเข้าถึง	1
รวม	47

ตารางที่ 3.89 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงต่อหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME)

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. การประชาสัมพันธ์	274	68.84	1
2. ระยะเวลาการจัดกิจกรรม	194	48.74	2
3. การประสานงาน	63	15.83	5
4. สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	69	17.34	4
5. เอกสาร/ข้อมูลต่าง ๆ	79	19.85	3
6. การให้บริการ	15	3.77	6
7. ไม่ระบุ	10	2.51	7

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.89 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงต่อหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ประจำปี 2560 ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.84 รองลงมาคือ ระยะเวลาการจัดกิจกรรม จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.74 และเอกสาร/ข้อมูลต่าง ๆ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.85

ตารางที่ 3.90 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการSME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.ประจำปี 2560 เข้าถึงได้สะดวกที่สุด ประจำปี 2560(กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME)

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1.หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	68	17.09	6
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	147	36.93	3
3. เว็บไซต์ของ สสว.	146	36.68	4
4. facebook ของ สสว.	238	59.80	2
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	41	10.30	8
6. สื่อหนังสือพิมพ์	18	4.52	11
7. นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SME	19	4.77	10
8. SMS	105	26.38	5
9. Line กลุ่ม สสว.	271	68.09	1
10.Call Center ของ สสว.	38	9.55	9
11. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	53	13.32	7

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.90 พบว่าช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่เข้าถึงได้สะดวกที่สุด ประจำปี 2560 คือ Line กลุ่ม สสว. จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 68.09 รองลงมาคือ facebook ของ สสว.จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 และหนังสือเชิญทางe-mailจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.93

ตารางที่ 3.91 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560 (กลุ่มโครงการประเภทที่ 5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME)

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ประกอบการ SME	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการจัดอบรม ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม จำนวนรอบของการอบรมที่เพียงพอต่อความต้องการ เทคนิคในการฝึกอบรมที่มีความน่าสนใจ เปิดโอกาสให้มีการซักถาม มีตัวอย่างต่าง ๆ ให้ดูเป็นแนวทาง รวมถึงการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย	16
รวม	16

ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 จะทำการสำรวจจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME โดยจำแนกออกเป็น 3 ประเภทหน่วยงาน โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 199 ตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.92

ตารางที่ 3.92 ประเภทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME

ประเภทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. หน่วยงานภาครัฐ	33	16.59
2. หน่วยงานระดับจังหวัด	121	60.80
3. หน่วยงานภาคเอกชน	45	22.61
รวม	199	100.00

หมายเหตุ สำหรับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว.ประจำปี 2560 จะดำเนินการเก็บข้อมูลกับโครงการที่ดำเนินการและมีประชากรที่เข้าร่วมโครงการตามแผนดำเนินงานของ สสว. ซึ่งประกอบไปด้วย

1. โครงการที่ 12 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี
2. โครงการที่ 13 งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
3. โครงการที่ 14 โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME กลุ่มธุรกิจเพื่อสังคม (Social Business) กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตร
4. โครงการที่ 15 โครงการศึกษารูปแบบการส่งเสริม SME ในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม กรณีศึกษาเทคโนโลยีชาวบ้าน
5. โครงการที่ 16 งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทยประจำปี
6. โครงการที่ 17 งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประจำปี

7. โครงการที่ 18 งานจัดทำดัชนีวัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
8. โครงการที่ 19 งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
9. โครงการที่ 21 งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
10. โครงการที่ 24 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 ประกอบไปด้วยประเด็นสำคัญ 5 ประเด็น คือ (1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน (4) ด้านข้อมูล/เอกสาร (5) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ (ตามตารางที่ 3.93)

ตารางที่ 3.93 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ประเด็นความพึงพอใจ	5 คะแนน						ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลำดับ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ/ประสานงาน	ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	ด้านข้อมูล/เอกสาร	ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม		
1. หน่วยงานภาครัฐ	3.99	4.19	3.94	3.96	4.01	4.03	80.60	2
2. หน่วยงานระดับจังหวัด	3.75	3.99	3.82	3.89	3.91	3.88	77.60	3
3. หน่วยงานภาคเอกชน	4.06	4.28	4.12	4.22	4.22	4.19	83.80	1
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	3.86	4.09	3.91	3.97	4.00	3.97	79.40	
ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม	77.20	81.80	78.20	79.40	80.00	79.40		
ลำดับ	5	1	4	3	2			

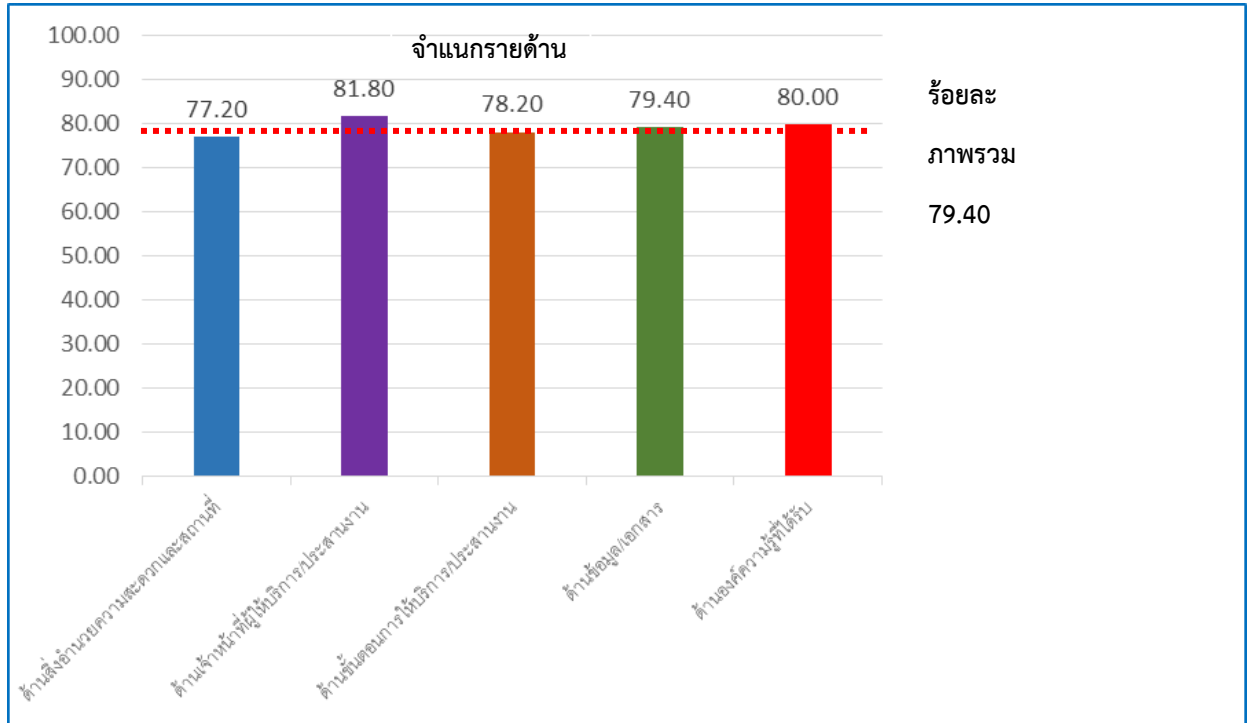
จากตารางที่ 3.93 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงานมากเป็นลำดับแรก คิดเป็น ร้อยละ 81.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงานพบว่า หน่วยงานภาคเอกชนมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 80.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และลำดับสุดท้ายคือ หน่วยงานระดับจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 77.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากทุกประเภทหน่วยงาน

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงาน
ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว.

ประจำปี 2560

ร้อยละ



ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 ประกอบด้วยหัวข้อคำถาม 3 ส่วนหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.94 สถานะการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	133	66.83	1
2. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SME	47	23.62	2
3. อื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่มูลนิธิ ลูกจ้าง ที่ปรึกษาโครงการ	19	9.55	3
รวม	199	100.00	

จากตารางที่ 3.94 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 66.83 รองลงมาคือ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SME จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.62 และ อื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่มูลนิธิ ลูกจ้าง ที่ปรึกษาโครงการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.95 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม ทอการค้า มหาวิทยาลัย)

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. ไม่เคย	20	10.05	2
2. เคย	179	89.95	1
2.1 จำนวนครั้งในการติดต่อประสานงานกับ สสว.			
ครั้งเดียว	46	23.12	2
2 ครั้ง	31	15.58	3
3 ครั้งขึ้นไป	102	51.25	1
2.2 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
- การจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า)	80	40.20	2
- ร่วมประสานงานจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา	116	58.29	1
- ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลงานวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ เป็นต้น)	66	33.17	3
- อื่น ๆ เช่น การรายงานผลการดำเนินงาน หน่วยงานบูรณาการร่วม ประสานงานให้ สสว. มาเก็บข้อมูลความพึงพอใจ ด้านการส่งต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ นำผู้ประกอบการไปศึกษาเรื่องเงินทุน ประสานโครงการเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ	17	8.54	4

จากตารางที่ 3.95 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.05 เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 89.95 ส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับ สสว. จำนวน 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาคือ ครั้งเดียว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.12 และ 2 ครั้ง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.58 ตามลำดับ

เรื่องติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มากที่สุดคือ ร่วมประสานงานจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.29 คน รองลงมาคือ การจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุนเงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า) จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 และขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลงานวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ เป็นต้น) จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.17

ตารางที่ 3.96 สถานที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)	105	52.76	2
2. สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนาต่าง ๆ	120	60.30	1
3. ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น มูลนิธิการวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง โรงแรม ศูนย์อุตสาหกรรม ศาลากลางจังหวัด	29	14.57	3

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.96 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการสถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนาต่าง ๆ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมาคือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.76 และ ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น มูลนิธิการวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง โรงแรม ศูนย์อุตสาหกรรม ศาลากลางจังหวัด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.57

ตารางที่ 3.97 ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง	74	37.19	3
2. ทาง e-Mail	49	24.62	5
3. ทางโทรศัพท์	134	67.34	1
4. ทาง Facebook	17	8.54	7
5. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	84	42.21	2
ในกรุงเทพฯ	22	11.06	
นอกพื้นที่กรุงเทพฯ	62	31.16	
6. ทางจดหมาย/หนังสือเชิญ	50	25.13	4
7. ทาง Line กลุ่ม	21	10.55	6
8. อื่น ๆ เช่น หน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย งานสัมมนา เว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ประจำจังหวัด สถานศึกษา ไลน์ส่วนตัว	10	5.03	8
9. ไม่ระบุ	1	0.50	9

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.97 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยช่องทาง ทางโทรศัพท์ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 67.34 รองลงมาคือ ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.21 และ เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.19

ตารางที่ 3.98 การใช้บริการแบบออนไลน์ของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Online	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริการข้อมูล Online, Website, e-Mail	142	71.36	1
2. ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	54	27.14	4
3. องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	67	33.67	2
4. เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	31	15.58	5
5. การขึ้นทะเบียน SME/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	59	29.65	3
6. สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	13	6.53	6
7. บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	5	2.51	7
8. ไม่ระบุ	1	0.50	8

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.98 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออนไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออนไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ ข้อมูล Online, Website, e-Mail จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 71.36 รองลงมาคือ องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.67 และการขึ้นทะเบียน SME/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.65

ตารางที่ 3.99 การใช้บริการแบบออฟไลน์ของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Offline	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME	129	64.82	1
2. เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	28	14.07	5
3. สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	76	38.19	2
4. ชุดความรู้ เช่น CD/DVD	7	3.52	7
5. บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SME Today, นิตยสาร SME Tips	47	23.62	4
6. บทความ, สารคดีสั้นโทรทัศน์	23	11.56	6
7. บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	6	3.02	8
8. บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	70	35.18	3
9. ไม่ระบุ	2	1.01	9

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.99 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออฟไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออฟไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการเอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.82 รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.19 และบุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.18

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.100 ภาพรวมระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	3.86	77.20	0.60	มาก	5
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.09	81.80	0.62	มาก	1
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.91	78.20	0.71	มาก	4
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.97	79.40	0.66	มาก	3
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.00	80.00	0.66	มาก	2
ภาพรวม	3.97	79.40	0.57	มาก	

จากตารางที่ 3.100 พบว่าความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 81.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ตารางที่ 3.101 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือ รับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	34.50 (17.34)	105.75 (53.14)	54.50 (27.39)	4.25 (2.13)	0 (0)	3.86	77.20	0.60	มาก	๕
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่ การเดินทาง	42 (21.10)	102 (51.26)	51 (25.63)	4 (2.01)	0 (0)	3.91	78.20	0.74	มาก	2
1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์/ ระบบการบริการข้อมูล สารสนเทศเพียงพอ	32 (16.08)	106 (53.27)	58 (29.15)	3 (1.50)	0 (0)	3.84	76.80	0.70	มาก	3
1.3 ความสะอาดของ สถานที่	34 (17.09)	117 (58.79)	46 (23.12)	2 (1.00)	0 (0)	3.92	79.20	0.66	มาก	1
1.4 สถานที่จอดรถ	30 (15.08)	98 (49.25)	63 (31.66)	8 (4.01)	0 (0)	3.75	75.00	0.76	มาก	4
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ/ประสานงาน	54.80 (27.54)	108.00 (54.27)	35.00 (17.59)	1.20 (0.60)	0 (0)	4.09	81.80	0.62	มาก	๑
2.1 เจ้าหน้าที่มี อธิษาคัยที่ ดี สุภาพ	64 (32.16)	107 (53.77)	28 (14.07)	0 (0)	0 (0)	4.18	83.60	0.66	มาก	1
2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	57 (15.08)	112 (56.28)	30 (15.08)	0 (0)	0 (0)	4.14	82.80	0.65	มาก	2
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ เกี่ยวข้อง สามารถให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	58 (29.15)	98 (49.25)	42 (21.10)	1 (0.50)	0 (0)	4.07	81.40	0.72	มาก	4
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	42 (21.10)	114 (57.30)	41 (20.60)	2 (1.00)	0 (0)	3.98	79.60	0.68	มาก	5
2.5 เจ้าหน้าที่มีการ ประสานงานและติดตาม ข้อมูลที่ดี	53 (26.63)	109 (54.77)	34 (17.10)	3 (1.50)	0 (0)	4.07	81.40	0.70	มาก	3

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	41 (20.60)	106 (53.27)	44.34 (22.28)	7.33 (3.68)	0.33 (0.17)	3.91	78.20	0.71	มาก	4
3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	47 (23.62)	102 (51.26)	41 (20.60)	9 (4.52)	0 (0)	3.94	78.80	0.79	มาก	1
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	36 (18.09)	110 (55.28)	45 (22.61)	7 (3.52)	1 (0.50)	3.87	77.40	0.76	มาก	3
3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	40 (20.10)	106 (53.27)	47 (23.62)	6 (3.01)	0 (0)	3.90	78.00	0.74	มาก	2
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	45.25 (22.74)	106.25 (53.39)	44.25 (22.24)	3.25 (1.63)	0 (0)	3.97	79.40	0.66	มาก	3
4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ	47 (23.62)	106 (53.27)	44 (22.11)	2 (1.00)	0 (0)	3.99	79.80	0.71	มาก	1
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ต้องการ	43 (21.61)	107 (53.77)	45 (22.61)	4 (2.01)	0 (0)	3.95	79.00	0.72	มาก	4
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้	46 (23.12)	103 (51.76)	47 (23.62)	3 (1.50)	0 (0)	3.96	79.20	0.73	มาก	3
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	45 (22.61)	109 (54.78)	41 (20.60)	4 (2.01)	0 (0)	3.98	79.60	0.72	มาก	2
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	46.67 (23.45)	108.67 (54.61)	40.33 (20.27)	3.33 (1.67)	0 (0)	4.00	80.00	0.66	มาก	2
5.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	50 (25.13)	105 (52.76)	43 (21.61)	1 (0.50)	0 (0)	4.03	80.60	0.70	มาก	1
5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน	46 (23.12)	106 (53.27)	42 (21.10)	5 (2.51)	0 (0)	3.97	79.40	0.74	มาก	3
5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	44 (22.11)	115 (57.79)	36 (18.09)	4 (2.01)	0 (0)	4.00	80.00	0.70	มาก	2
ภาพรวม	45.05 (22.64)	106.95 (53.74)	43.37 (21.79)	3.58 (1.80)	0.05 (0.03)	3.97	79.40	0.57	มาก	

จากตารางที่ 3.101 พบว่าความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็น ส่วนราชการหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับ บริการกับ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับ แรกดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 81.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านองค์ความรู้ ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.40 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.102 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ข้อคิดเห็นในปรับปรุงการติดต่อประสานงาน	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ข้อมูลและการเข้าถึง ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ และช่องทางการติดต่อประชาสัมพันธ์	17
2. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระยะเวลาที่รวดเร็ว ระบบการติดต่อประสานงาน	8
3. ด้านสถานที่ ได้แก่ ความพร้อมของสถานที่ และความเพียงพอของที่จอดรถ และกระจายครอบคลุมทุกจังหวัด	6
4. ด้านงบประมาณ ได้แก่ ความยืดหยุ่นในการเบิกจ่ายงบประมาณ การขอสนับสนุนงบประมาณ	5
5. ด้านช่องทางการติดต่อ ได้แก่ ความหลากหลาย และความสะดวกในการเข้าถึง	3
6. ด้านเอกสาร ได้แก่ การนำไปใช้ประโยชน์	2
7. ด้านฐานข้อมูล ได้แก่ ความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าถึง	2
8. ด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอ การให้บริการ	2
รวม	45

ตารางที่ 3.103 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ข้อมูลและการเข้าถึง ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ และช่องทางการติดต่อประชาสัมพันธ์	4
2. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระยะเวลาที่รวดเร็ว ระบบการติดต่อประสานงาน	6
3. ด้านสถานที่ ได้แก่ ความพร้อมของสถานที่ และความเพียงพอของที่จอดรถ และกระจายครอบคลุมทุกจังหวัด	3
4. ด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอ ความรู้และความเชี่ยวชาญ	3
5. ด้านฐานข้อมูล ได้แก่ ความทันสมัย ข้อมูลธุรกิจเชิงลึก	1
รวม	17

ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ

จำนวนตัวอย่างรวม : 33 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.104 สถานะการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ)

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	28	84.85	1
2. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SME	4	12.12	2
3. อื่นๆ เช่น ลูกจ้าง	1	3.03	3
รวม	33	100.00	

จากตารางที่ 3.104 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจโดยภาพรวมของประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ทำงานเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 84.85 รองลงมาคือ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SME จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 และ อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.105 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย) (ประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ)

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. ไม่เคย	1	3.03	2
2. เคย	32	96.97	1
2.1 จำนวนครั้งในการติดต่อประสานงานกับ สสว.			
ครั้งเดียว	11	33.33	2
2 ครั้ง	5	15.15	3
3 ครั้งขึ้นไป	16	48.49	1
2.2 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
- การจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า)	5	15.15	3
- ร่วมประสานงานจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา	16	48.49	1
- ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลงานวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ เป็นต้น)	11	33.33	2
- อื่น ๆ เช่น การรายงานผลการดำเนินงาน หน่วยงานบูรณาการร่วม ประสานงานให้ สสว. มาเก็บข้อมูลความพึงพอใจ	5	15.15	3

จากตารางที่ 3.105 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 96.97 ส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับ สสว. จำนวน 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 48.49 รองลงมาคือ ครั้งเดียว จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ 2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15 ตามลำดับ

เรื่องติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มากที่สุดคือ ร่วมประสานงานจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 48.49 คน รองลงมาคือ ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลงานวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ เป็นต้น) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุนเงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15

ตารางที่ 3.106 สถานที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (ประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)	22	66.67	1
2. สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนาต่าง ๆ	14	42.42	2
3. ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น มูลนิธิการวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง	4	12.12	3

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.106 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนาต่าง ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 42.42 และ ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น มูลนิธิการวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลังจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12

ตารางที่ 3.107 ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง	13	39.39	2
2. ทาง e-Mail	13	39.39	2
3. ทางโทรศัพท์	27	81.82	1
4. ทาง Facebook	2	6.06	5
5. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	5	15.15	4
ในกรุงเทพฯ	2	6.06	
นอกพื้นที่กรุงเทพฯ	3	9.09	
6. ทางจดหมาย/หนังสือเชิญ	10	30.30	3
7. ทาง Line กลุ่ม	2	6.06	5
8. อื่น ๆ เช่น หน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย	1	3.03	6

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.107 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยช่องทาง ทางโทรศัพท์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 รองลงมา 2 ข้อคือ เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 39.39 และทาง e-Mail จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 39.39 และทางจดหมาย/หนังสือเชิญ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30

ตารางที่ 3.108 การใช้บริการแบบออนไลน์ของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Online	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริการข้อมูล Online, Website, e-Mail	28	84.85	1
2. ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	8	24.24	2
3. องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	7	21.21	3
4. เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	3	9.09	4
5. การขึ้นทะเบียน SME/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	3	9.09	4
6. สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	1	3.03	5
7. บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	1	3.03	5
8. ไม่ระบุ	1	3.03	5

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.108 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออนไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออนไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ ข้อมูล Online, Website, e-Mail จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 84.85 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 24.24 และองค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.21

ตารางที่ 3.109 การใช้บริการแบบออฟไลน์ของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Offline	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME	20	60.61	1
2. เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	4	12.12	5
3. สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	13	39.39	2
4. ชุดความรู้ เช่น CD/DVD	1	3.03	8
5. บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SME Today, นิตยสาร SME Tips	8	24.24	3
6. บทความ, สารคดีสั้นโทรทัศน์	3	9.09	6
7. บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	0	0.00	9
8. บุคลากรให้บริการ, บุคลากรสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	6	18.18	4
9. ไม่ระบุ	2	6.06	7

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.109 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออฟไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออฟไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการเอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 60.61 รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 39.39 และบทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SME Today, นิตยสาร SME Tips จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 24.24

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.110 ภาพรวมระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	3.99	79.80	0.51	มาก	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.19	83.80	0.51	มาก	1
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.94	78.80	0.64	มาก	5
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.96	79.20	0.62	มาก	4
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.01	80.20	0.64	มาก	2
ภาพรวม	4.03	80.60	0.52	มาก	

จากตารางที่ 3.110 พบว่าความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 80.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 79.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ตารางที่ 3.111 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือ รับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	5.75 (17.42)	21.50 (65.15)	5.25 (15.91)	0.50 (1.52)	0 (0)	3.99	79.80	0.51	มาก	3
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่ การเดินทาง	5 (15.15)	23 (69.70)	5 (15.15)	0 (0)	0 (0)	4.00	80.00	0.56	มาก	3
1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์/ ระบบการบริการข้อมูล สารสนเทศเพียงพอ	6 (18.18)	23 (69.70)	3 (9.09)	1 (3.03)	0 (0)	4.03	80.60	0.63	มาก	2
1.3 ความสะอาดของ สถานที่	7 (21.21)	23 (69.70)	3 (9.09)	0 (0)	0 (0)	4.12	82.40	0.55	มาก	1
1.4 สถานที่จอดรถ	5 (15.15)	17 (51.52)	10 (30.30)	1 (3.03)	0 (0)	3.79	75.80	0.74	มาก	4
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ/ประสานงาน	8.80 (26.67)	21.80 (66.06)	2.20 (6.67)	0.20 (0.60)	0 (0)	4.19	83.80	0.51	มาก	1
2.1 เจ้าหน้าที่มี อธิษาคย์ที่ดี สุภาพ	11 (33.33)	21 (63.64)	1 (3.03)	0 (0)	0 (0)	4.30	86.00	0.53	มากที่สุด	1
2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ ประสานงานด้วยความ เต็มใจ กระตือรือร้น และ เอาใจใส่	11 (33.33)	20 (60.61)	2 (6.06)	0 (0)	0 (0)	4.27	85.40	0.57	มากที่สุด	2
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ เกี่ยวข้อง สามารถให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	9 (27.27)	21 (63.64)	3 (9.09)	0 (0)	0 (0)	4.18	83.60	0.58	มาก	3
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	6 (18.18)	24 (72.73)	3 (9.09)	0 (0)	0 (0)	4.09	81.80	0.52	มาก	4
2.5 เจ้าหน้าที่มีการ ประสานงานและติดตาม ข้อมูลที่ดี	7 (21.21)	23 (69.70)	2 (6.06)	1 (3.03)	0 (0)	4.09	81.80	0.63	มาก	5

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	5.67 (17.18)	20.67 (62.61)	5.67 (17.18)	1.00 (3.03)	0 (0)	3.94	78.80	0.64	มาก	5
3.1 มีช่องทางบริการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	6 (18.18)	18 (54.55)	8 (24.24)	1 (3.03)	0 (0)	3.88	77.60	0.74	มาก	3
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	5 (15.15)	21 (63.64)	6 (18.18)	1 (3.03)	0 (0)	3.91	78.20	0.68	มาก	2
3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	6 (18.18)	23 (69.70)	3 (9.09)	1 (3.03)	0 (0)	4.03	80.60	0.64	มาก	1
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	6.25 (18.94)	19.50 (59.09)	6.75 (20.45)	0.05 (1.52)	0 (0)	3.96	79.20	0.62	มาก	4
4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ	6 (18.18)	17 (51.52)	10 (30.30)	0 (0)	0 (0)	3.88	77.60	0.70	มาก	4
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ต้องการ	6 (18.18)	19 (57.58)	7 (21.21)	1 (3.03)	0 (0)	3.91	78.20	0.72	มาก	3
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้	6 (18.18)	20 (60.61)	6 (18.18)	1 (3.03)	0 (0)	3.94	78.80	0.70	มาก	2
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	7 (21.21)	22 (66.67)	4 (12.12)	0 (0)	0 (0)	4.09	81.80	0.58	มาก	1
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	7.33 (22.21)	18.67 (56.58)	7.00 (21.21)	0 (0)	0 (0)	4.01	80.20	0.64	มาก	2
5.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	9 (27.27)	17 (51.52)	7 (21.21)	0 (0)	0 (0)	4.06	81.20	0.70	มาก	1
5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน	7 (21.21)	18 (54.55)	8 (24.24)	0 (0)	0 (0)	3.97	79.40	0.68	มาก	3
5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	6 (18.18)	21 (63.64)	6 (18.18)	0 (0)	0 (0)	4.00	80.00	0.61	มาก	2
ภาพรวม	6.76 (20.48)	20.43 (61.92)	5.37 (16.27)	0.44 (1.33)	0 (0.00)	4.03	80.60	0.52	มาก	

จากตารางที่ 3.111 พบว่าความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 80.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 79.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.112 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ)

ข้อคิดเห็นในปรับปรุงการติดต่อประสานงาน	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระยะเวลาที่รวดเร็ว ระบบการติดต่อประสานงาน	2
2. ด้านงบประมาณ ได้แก่ ความยืดหยุ่นในการเบิกจ่ายงบประมาณ การขอสนับสนุนงบประมาณ	3
3. ด้านฐานข้อมูล ได้แก่ ความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าถึง	1
รวม	6

ตารางที่ 3.113 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระยะเวลาที่รวดเร็ว ระบบการติดต่อประสานงาน	1

ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัด

จำนวนตัวอย่างรวม : 121 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.114 สถานะการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัด)

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	105	86.78	1
2. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SME	12	9.92	2
3. อื่นๆ เช่น ลูกจ้าง	4	3.30	3
รวม	121	100.00	

จากตารางที่ 3.114 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจโดยภาพรวมของประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัด ส่วนใหญ่ทำงานเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 86.78 รองลงมาคือ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SME จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.92 และ อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.115 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือ รับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณ ดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย) (ประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัด)

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. ไม่เคย	11	9.09	2
2. เคย	110	90.91	1
2.1 จำนวนครั้งในการติดต่อประสานงานกับ สสว.			
ครั้งเดียว	29	23.97	2
2 ครั้ง	16	13.22	3
3 ครั้งขึ้นไป	65	53.72	1
2.2 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
- การจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า)	56	46.28	2
- ร่วมประสานงานจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา	71	58.68	1
- ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของ หน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลงานวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ เป็นต้น)	46	38.02	3
- อื่น ๆ ระบุ เช่น ด้านการส่งต่อการให้บริการแก่ ผู้ประกอบการ นำผู้ประกอบการไปศึกษาเรื่องเงินทุน ประสานโครงการเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ	12	9.92	4

จากตารางที่ 3.115 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91 ส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับ สสว. จำนวน 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 53.72 รองลงมาคือ ครั้งเดียว จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.97 และ 2 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.22 ตามลำดับ

เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มากที่สุดคือ ร่วมประสานงานจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 58.68 รองลงมาคือ การจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุนเงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า) จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.28 และขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลงานวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ เป็นต้น) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.02

ตารางที่ 3.116 สถานที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็น ส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (ประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัด)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)	56	46.28	2
2. สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนาต่าง ๆ	75	61.98	1
3. ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น โรงแรม ศูนย์อุตสาหกรรม ศาลากลาง จังหวัด	24	19.84	3

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.116 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการสถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนาต่าง ๆ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 61.98 รองลงมาคือสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.28 และ ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น โรงแรม ศูนย์อุตสาหกรรม ศาลากลาง จังหวัดจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.84

ตารางที่ 3.117 ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัด)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง	44	36.36	3
2. ทาง e-Mail	23	19.01	5
3. ทางโทรศัพท์	86	71.07	1
4. ทาง Facebook	10	8.27	7
5. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	59	48.76	2
ในกรุงเทพฯ	9	7.44	
นอกพื้นที่กรุงเทพฯ	50	41.32	
6. ทางจดหมาย/หนังสือเชิญ	32	26.45	4
7. ทาง Line กลุ่ม	16	13.22	6
8. อื่น ๆ เช่น ติดต่อเมื่อเข้าร่วมงานสัมมนา เว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ประจำจังหวัด	6	4.96	8

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.117 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยช่องทาง ทางโทรศัพท์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 71.07 รองลงมาคือ ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 48.76 และเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36

ตารางที่ 3.118 การใช้บริการแบบออนไลน์ของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัด)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Online	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริการข้อมูล Online, Website, e-Mail	77	63.64	1
2. ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	32	26.45	4
3. องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	46	38.02	3
4. เว็บลิงค์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	20	16.53	5
5. การขึ้นทะเบียน SME/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	49	40.50	2
6. สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	7	5.79	6
7. บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	3	2.48	7

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.118 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออนไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออนไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ ข้อมูล Online, Website, e-Mail จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมาคือการขึ้นทะเบียน SME/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 และองค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.02

ตารางที่ 3.119 การใช้บริการแบบออฟไลน์ของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัด)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Offline	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME	87	71.90	1
2. เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	19	15.70	5
3. สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	43	35.54	3
4. ชุดความรู้ เช่น CD/DVD	5	4.13	7
5. บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SME Today, นิตยสาร SME Tips	27	22.31	4
6. บทความ, สารคดีสั้นโทรทัศน์	14	11.57	6
7. บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	5	4.13	7
8. บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	51	42.15	2

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.119 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออฟไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออฟไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการเอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมาคือ บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 42.15 และสื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.54

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.120 ภาพรวมระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัด)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	3.75	75.00	0.56	มาก	5
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	3.99	79.80	0.61	มาก	1
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.82	76.40	0.72	มาก	4
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.89	77.80	0.67	มาก	3
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	3.91	78.20	0.69	มาก	2
ภาพรวม	3.88	77.60	0.56	มาก	

จากตารางที่ 3.120 พบว่าความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 79.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 78.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 77.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ตารางที่ 3.121 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือ รับประทานกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	13.75 (11.36)	66.00 (54.55)	38.00 (31.40)	3.25 (2.69)	0 (0)	3.75	75.00	0.56	มาก	๕
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่ การเดินทาง	21 (17.36)	62 (51.24)	34 (28.10)	4 (3.30)	0 (0)	3.83	76.60	0.75	มาก	1
1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์/ ระบบการบริการข้อมูล สารสนเทศเพียงพอ	10 (8.26)	66 (54.55)	43 (35.54)	2 (1.65)	0 (0)	3.69	73.80	0.64	มาก	3
1.3 ความสะอาดของ สถานที่	11 (9.09)	73 (60.33)	35 (28.93)	2 (1.65)	0 (0)	3.77	75.40	0.63	มาก	2
1.4 สถานที่จอดรถ	13 (10.74)	63 (52.07)	40 (33.06)	5 (4.13)	0 (0)	3.69	73.80	0.72	มาก	4
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ/ประสานงาน	25.80 (21.32)	68.80 (56.86)	25.40 (20.99)	1.00 (0.83)	0 (0)	3.99	79.80	0.61	มาก	๑
2.1 เจ้าหน้าที่มี อธยาศัยที่ดี สุภาพ	30 (24.79)	70 (57.85)	21 (17.36)	0 (0)	0 (0)	4.07	81.40	0.65	มาก	1
2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	26 (21.49)	74 (61.15)	21 (17.36)	0 (0)	0 (0)	4.04	80.80	0.62	มาก	2
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ เกี่ยวข้อง สามารถให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	28 (23.14)	61 (50.41)	31 (25.62)	1 (0.83)	0 (0)	3.96	79.20	0.72	มาก	4
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	19 (15.70)	71 (58.68)	29 (23.97)	2 (1.65)	0 (0)	3.88	77.60	0.67	มาก	5
2.5 เจ้าหน้าที่มีการ ประสานงานและติดตาม ข้อมูลที่ดี	26 (21.49)	68 (56.20)	25 (20.66)	2 (1.65)	0 (0)	3.98	79.60	0.70	มาก	3

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	21.00 (17.36)	63.67 (52.62)	29.67 (24.52)	6.33 (5.23)	0.33 (0.27)	3.82	76.40	0.72	มาก	4
3.1 มีช่องทางในการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	25 (20.66)	62 (51.24)	26 (21.49)	8 (6.61)	0 (0)	3.86	77.20	0.82	มาก	1
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	19 (15.70)	67 (55.37)	28 (23.14)	6 (4.96)	1 (0.83)	3.80	76.00	0.79	มาก	2
3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	19 (15.70)	62 (51.24)	35 (28.93)	5 (4.13)	0 (0)	3.79	75.80	0.76	มาก	3
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	23.75 (19.63)	62.50 (51.65)	32.00 (26.45)	2.75 (2.27)	0 (0)	3.89	77.80	0.67	มาก	3
4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ	26 (21.49)	63 (52.07)	30 (24.79)	2 (1.65)	0 (0)	3.93	78.60	0.73	มาก	1
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ต้องการ	22 (18.18)	65 (53.72)	31 (25.62)	3 (2.48)	0 (0)	3.88	77.60	0.73	มาก	2
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้	25 (20.66)	59 (48.76)	35 (28.93)	2 (1.65)	0 (0)	3.88	77.60	0.74	มาก	3
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	22 (18.18)	63 (52.07)	32 (26.45)	4 (3.30)	0 (0)	3.85	77.00	0.75	มาก	4
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	24.67 (20.39)	64.33 (53.17)	28.67 (23.69)	3.33 (2.75)	0 (0)	3.91	78.20	0.69	มาก	2
5.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	26 (21.49)	62 (51.24)	32 (26.45)	1 (0.83)	0 (0)	3.93	78.60	0.72	มาก	1
5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน	23 (19.01)	65 (53.72)	28 (23.14)	5 (4.13)	0 (0)	3.88	77.60	0.76	มาก	3
5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	25 (20.66)	66 (54.55)	26 (21.49)	4 (3.30)	0 (0)	3.93	78.60	0.74	มาก	2
ภาพรวม	21.90 (18.10)	65.38 (54.03)	30.63 (25.31)	3.05 (2.52)	0.05 (0.04)	3.88	77.60	0.56	มาก	

จากตารางที่ 3.121 พบว่าความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 79.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 78.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 77.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.122 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัด)

ข้อคิดเห็นในปรับปรุงการติดต่อประสานงาน	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ข้อมูลและการเข้าถึง ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ และช่องทางการติดต่อประชาสัมพันธ์	15
2. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระยะเวลาที่รวดเร็ว ระบบการติดต่อประสานงาน	4
3. ด้านสถานที่ ได้แก่ ความพร้อมของสถานที่ และความเพียงพอของที่จอดรถ และกระจายครอบคลุมทุกจังหวัด	5
4. ด้านช่องทางการติดต่อ ได้แก่ ความหลากหลาย และความสะดวกในการเข้าถึง	3
5. ด้านเอกสาร ได้แก่ การนำไปใช้ประโยชน์	1
6. ด้านฐานข้อมูล ได้แก่ ความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าถึง	1
7. ด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอ การให้บริการ	2
รวม	31

ตารางที่ 3.123 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 2 หน่วยงานระดับจังหวัด)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ข้อมูลและการเข้าถึง ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ และช่องทางการติดต่อประชาสัมพันธ์	4
2. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระยะเวลาที่รวดเร็ว ระบบการติดต่อประสานงาน	4
3. ด้านสถานที่ ได้แก่ ความพร้อมของสถานที่ และความเพียงพอของที่จอดรถ และกระจายครอบคลุมทุกจังหวัด	1
4. ด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอ ความรู้และความเชี่ยวชาญ	3
5. ด้านฐานข้อมูล ได้แก่ ความทันสมัย ข้อมูลธุรกิจเชิงลึก	1
รวม	13

ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน

จำนวนตัวอย่างรวม : 45 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.124 สถานะการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน)

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	0	0.00	3
2. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SME	31	68.89	1
3. อื่น ๆ เช่น ที่ปรึกษาโครงการ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ	14	31.11	2
รวม	45	100.00	

จากตารางที่ 3.124 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจโดยภาพรวมของประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน ส่วนใหญ่ทำงานเป็นผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SME จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 68.89 รองลงมาคือ อื่น ๆ เช่น ที่ปรึกษาโครงการ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.125 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือ ให้บริการกับ สสว. ประจำปี 2560 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณ ดำเนินการ เช่น สมาคม ทอการค้า มหาวิทยาลัย) (ประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน)

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. ไม่เคย	8	17.78	2
2. เคย	37	82.22	1
2.1 จำนวนครั้งในการติดต่อประสานงานกับ สสว.			
ครั้งเดียว	6	13.33	3
2 ครั้ง	10	22.22	2
3 ครั้งขึ้นไป	21	46.67	1
2.2 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
- การจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุนเงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า)	19	42.22	2
- ร่วมประสานงานจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา	29	64.44	1
- ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลงานวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ เป็นต้น)	9	20.00	3

จากตารางที่ 3.125 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.78 เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 82.22 ส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับ สสว. จำนวน 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือ 2 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และครั้งเดียว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ

เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มากที่สุดคือ ร่วมประสานงานจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 64.44 รองลงมาคือ การจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุนเงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 และขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลงานวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ เป็นต้น) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 3.126 สถานที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ประเภทที่ (ประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)	27	60.00	2
2. สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนาต่าง ๆ	31	68.89	1
3. ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น โรงแรม	1	2.22	3

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.126 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการ สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนาต่าง ๆ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 68.89 รองลงมาคือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และ ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น โรงแรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22

ตารางที่ 3.127 ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง	17	37.78	3
2. ทาง e-Mail	13	28.88	4
3. ทางโทรศัพท์	21	46.67	1
4. ทาง Facebook	5	11.11	6
5. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)	20	44.44	2
ในกรุงเทพฯ	11	24.44	
นอกพื้นที่กรุงเทพฯ	9	20.00	
6. ทางจดหมาย/หนังสือเชิญ	8	17.78	5
7. ทาง Line กลุ่ม	3	6.67	7
8. อื่น ๆ เช่น สถานศึกษา ไลน์ส่วนตัว	3	6.67	7
9. ไม่ระบุ	1	2.22	8

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.127 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยช่องทาง ทางโทรศัพท์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 และเข้ามาติดต่อด้วยตนเองจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 37.78

ตารางที่ 3.128 การใช้บริการแบบออนไลน์ของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Online	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. บริการข้อมูล Online, Website, e-Mail	37	82.22	1
2. ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	14	31.11	2
3. องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	14	31.11	2
4. เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME	8	17.78	3
5. การขึ้นทะเบียน SME/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	7	15.56	4
6. สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	5	11.11	5
7. บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	1	2.22	6

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.128 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออนไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออนไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ ข้อมูล Online, Website, e-Mail จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 82.22 รองลงมา มี 2 ข้อคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 และองค์ความรู้ทางธุรกิจ/ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 และเว็บไซต์ไปยังหน่วยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.78

ตารางที่ 3.129 การใช้บริการแบบออฟไลน์ของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน)

บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Offline	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	ลำดับ
1. เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME	22	48.89	1
2. เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	5	11.11	6
3. สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	20	44.44	2
4. ชุดความรู้ เช่น CD/DVD	1	2.22	7
5. บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SME Today, นิตยสาร SME Tips	12	26.67	4
6. บทความ, สารคดีสั้นโทรทัศน์	6	13.33	5
7. บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	1	2.22	7
8. บุรุษให้บริการ, บุรุษประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	13	28.89	3

*เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3.129 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการแบบออฟไลน์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบออฟไลน์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการเอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 และบุรุษให้บริการ, บุรุษประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 28.89

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.130 ภาพรวมระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.06	81.20	0.69	มาก	5
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.28	85.60	0.68	มากที่สุด	1
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.12	82.40	0.68	มาก	4
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.22	84.40	0.59	มากที่สุด	3
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.22	84.40	0.56	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.19	83.80	0.59	มาก	

จากตารางที่ 3.130 พบว่าความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชนอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 85.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 84.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 84.40 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.22

ตารางที่ 3.131 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือ รับประทานกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	15.00 (33.33)	18.25 (40.56)	11.25 (25.00)	0.50 (1.11)	0 (0)	4.06	81.20	0.69	มาก	5
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่ การเดินทาง	16 (35.55)	17 (37.78)	12 (26.67)	0 (0)	0 (0)	4.09	81.80	0.79	มาก	2
1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์/ ระบบการบริการข้อมูล สารสนเทศเพียงพอ	16 (35.55)	17 (37.78)	12 (26.67)	0 (0)	0 (0)	4.09	81.80	0.79	มาก	2
1.3 ความสะอาดของ สถานที่	16 (35.55)	21 (46.67)	8 (17.78)	0 (0)	0 (0)	4.18	83.60	0.72	มาก	1
1.4 สถานที่จอดรถ	12 (26.67)	18 (40.00)	13 (28.89)	2 (4.44)	0 (0)	3.89	77.80	0.86	มาก	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	20.20 (44.89)	17.40 (38.67)	7.40 (16.44)	0 (0)	0 (0)	4.28	85.60	0.68	มากที่สุด	1
2.1 เจ้าหน้าที่มี อริยาคัยที่ดี สุภาพ	23 (51.12)	16 (35.55)	6 (13.33)	0 (0)	0 (0)	4.38	87.60	0.72	มากที่สุด	1
2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ ประสานงานด้วยความ เต็มใจ กระตือรือร้น และ เอาใจใส่	20 (44.44)	18 (40.00)	7 (15.56)	0 (0)	0 (0)	4.29	85.80	0.73	มากที่สุด	2
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ เกี่ยวข้อง สามารถให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	21 (46.67)	16 (35.55)	8 (17.78)	0 (0)	0 (0)	4.29	85.80	0.76	มากที่สุด	3
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	17 (37.78)	19 (42.22)	9 (20.00)	0 (0)	0 (0)	4.18	83.60	0.75	มาก	4
2.5 เจ้าหน้าที่มีการ ประสานงานและติดตาม ข้อมูลที่ดี	20 (44.44)	18 (40.00)	7 (15.56)	0 (0)	0 (0)	4.29	85.80	0.73	มากที่สุด	2

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1					
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	14.33 (31.84)	21.67 (48.16)	9.00 (20.00)	0 (0)	0 (0)	4.12	82.40	0.68	มาก	4
3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	16 (35.55)	22 (48.89)	7 (15.56)	0 (0)	0 (0)	4.20	84.00	0.69	มาก	1
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	12 (26.67)	22 (48.89)	11 (24.44)	0 (0)	0 (0)	4.02	80.40	0.72	มาก	3
3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	15 (33.33)	21 (46.67)	9 (20.00)	0 (0)	0 (0)	4.13	82.60	0.73	มาก	2
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	15.25 (33.89)	24.25 (53.89)	5.50 (12.22)	0 (0)	0 (0)	4.22	84.40	0.59	มากที่สุด	3
4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ	15 (33.33)	26 (57.78)	4 (8.89)	0 (0)	0 (0)	4.24	84.80	0.61	มากที่สุด	1
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ต้องการ	15 (33.33)	23 (51.11)	7 (15.56)	0 (0)	0 (0)	4.18	83.60	0.68	มาก	4
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้	15 (33.33)	24 (53.34)	6 (13.33)	0 (0)	0 (0)	4.20	84.00	0.66	มาก	3
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	16 (35.55)	24 (53.34)	5 (11.11)	0 (0)	0 (0)	4.24	84.80	0.65	มากที่สุด	2
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	14.66 (32.58)	25.67 (57.04)	4.67 (10.38)	0 (0)	0 (0)	4.22	84.40	0.56	มากที่สุด	2
5.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	15 (33.33)	26 (57.78)	4 (8.89)	0 (0)	0 (0)	4.24	84.80	0.61	มากที่สุด	1
5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน	16 (35.55)	23 (51.11)	6 (13.33)	0 (0)	0 (0)	4.22	84.40	0.67	มากที่สุด	2
5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	13 (28.89)	28 (62.22)	4 (8.89)	0 (0)	0 (0)	4.20	84.00	0.59	มาก	3
ภาพรวม	16.26 (36.13)	21.00 (46.67)	7.63 (16.96)	0.11 (0.24)	0 (0)	4.19	83.80	0.59	มาก	

จากตารางที่ 3.131 พบว่าความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 โดยภาพรวมของประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชนอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 85.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 84.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 84.40 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.22

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

ตารางที่ 3.132 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็น ส่วนราชการหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน)

ข้อคิดเห็นในปรับปรุงการติดต่อประสานงาน	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ข้อมูลและการเข้าถึง ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ และ ช่องทางการติดต่อประชาสัมพันธ์	2
2. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระยะเวลาที่รวดเร็ว ระบบการติดต่อประสานงาน	2
3. ด้านสถานที่ ได้แก่ ความพร้อมของสถานที่ และความเพียงพอของที่จอดรถ และกระจาย ครอบคลุมทุกจังหวัด	1
4. ด้านงบประมาณ ได้แก่ ความยืดหยุ่นในการเบิกจ่ายงบประมาณ การขอสนับสนุนงบประมาณ	2
5. ด้านเอกสาร ได้แก่ การนำไปใช้ประโยชน์	1
รวม	8

ตารางที่ 3.133 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่ เป็นส่วนราชการหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560 (ประเภทที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. ด้านการประสานงาน ได้แก่ ระยะเวลาที่รวดเร็ว ระบบการติดต่อประสานงาน	1
2. ด้านสถานที่ ได้แก่ ความพร้อมของสถานที่ และความเพียงพอของที่จอดรถ และกระจาย ครอบคลุมทุกจังหวัด	2
รวม	3

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจในภาพรวม

1. การดำเนินโครงการของ สสว. ควรให้ความสำคัญต่อความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ และการประสานงานที่มีต่อผู้ใช้บริการ รวมถึง ข้อมูลและเอกสารต่างๆที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ของผู้ใช้บริการ
2. สสว. ควรมุ่งเน้นพัฒนาโครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินการให้ทั่วถึงทุกภาคส่วน รวมถึงการส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นศูนย์กลางประสานระบบการทำงานเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
3. สสว. ควรเน้นการสร้างระบบการติดตามผู้ประกอบการ SME และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME อย่างครบวงจร เพื่อเป็นการรักษาและพัฒนาผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง รวมถึงทำให้ทราบถึงระดับความสำเร็จ ระดับความต้องการ รวมถึงข้อมูลอื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลและการตัดสินใจดำเนินการต่างๆ
4. การให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินธุรกิจในเรื่องของ การหาแหล่งเงินทุน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และช่องทางการตลาด ยังคงเป็นความต้องการใช้บริการของผู้ประกอบการ SME ในระดับต้น ๆ ดังนั้น สสว. จึงควรสนับสนุนและมุ่งเน้นการพัฒนา รูปแบบของโครงการดังกล่าวให้มีความหลากหลายและยกระดับการตอบสนองผู้เข้าร่วมโครงการ
5. ข้อมูลทาง Online, Website, e-mail และสื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร ยังคงเป็นช่องทางที่สำคัญในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารความรู้ของ สสว. ในขณะเดียวกันผู้รับบริการก็มีความสะดวกในการติดต่อกับ สสว. โดยผ่าน Social Network ดังนั้น สสว. จึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาช่องทางดังกล่าวรวมถึงพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของ สสว.
6. ถึงแม้ว่าระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการดำเนินโครงการของ สสว. ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก แต่ประเด็นที่สำคัญในเรื่องของ การเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ในด้านการมีกำไรเพิ่มขึ้นและการมียอดขายเพิ่มขึ้น ยังคงเป็นประเด็นที่ท้าทายต่อความสำเร็จในการดำเนินการของ สสว. ซึ่งส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความหลากหลายและสามารถผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าวได้
7. จากการสังเกตในภาคสนามพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการจะมีความสนใจและตั้งใจเป็นอย่างมากกับโครงการที่มีลักษณะเป็นกิจกรรมหรือการฝึกปฏิบัติ และมีความต้องการในเรื่องของเนื้อหาที่สำคัญในส่วนของเอกสารประกอบการฝึกอบรม รวมถึงลักษณะโครงการที่มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การเพิ่มเติมกิจกรรม Matching ธุรกิจ ซึ่งทั้งหมดจะส่งผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการเป็นอย่างยิ่ง

8. สสว.และหน่วยร่วมดำเนินการจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องการประสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ ทั้งในเรื่องของความถูกต้องและทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการเน้นการประชาสัมพันธ์ในส่วนของคุณภาพลักษณะ ภารกิจ ผลงานต่าง ๆ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการจัดโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ในทุก ๆ โครงการหรือกิจกรรม เมื่อมีโอกาส ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจและเป็นที่ยอมรับของผู้เข้าร่วมโครงการ
9. ผู้ประกอบการ SME และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ยังคงใช้สถานที่ สสว. (ส่วนกลาง) และศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในการติดต่อประสานงานเป็นหลัก ดังนั้น สสว. จึงควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงสถานที่ให้พร้อมเพื่อสร้างความพึงพอใจสำหรับผู้ติดต่อใช้บริการ
10. บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบออนไลน์ ประเภทเอกสาร/รายงานสถานการณ์ SME ยังคงเป็นบริการหลักที่ผู้ใช้บริการเข้าถึง ดังนั้น สสว. ควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการพัฒนาบริการดังกล่าว เพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ
11. สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร บทความในหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารต่าง ๆ รวมถึงเอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการ ถือเป็นบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบออนไลน์ ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ใช้บริการในการให้ความรู้หรือเป็นข้อมูลที่สำคัญประกอบการดำเนินการต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ดังนั้น สสว. ยังคงต้องให้ความสำคัญต่อรูปแบบการให้บริการข้อมูลดังกล่าว
12. บุคลากร หรือบุคลากรประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ เป็นรูปแบบที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริการข้อมูล ข่าวสาร ให้กับผู้ใช้บริการ รวมทั้งรูปแบบดังกล่าว เป็นการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของ สสว. ดังนั้นจึงเป็นรูปแบบหนึ่งที่ สสว. ควรส่งเสริมและให้ความสำคัญ

ข้อจำกัดที่ค้นพบในการสำรวจ

การประเมินผลการให้บริการของสำนักงานฯ ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2560 การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

1. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลภาคสนามค่อนข้างจำกัด ขณะที่การดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนงาน/โครงการของ สสว. มีตลอดทั้งปี ทำให้ในบางครั้งเวลาที่ลงเก็บข้อมูลภาคสนามอาจไม่ตรงกับกำหนดการในการจัดโครงการบางโครงการของ สสว.
2. การลงเก็บข้อมูลภาคสนามในบางโครงการผู้ประกอบการไม่สะดวกในการให้ข้อมูลเนื่องจากมีกิจกรรมฝึกปฏิบัติ หรือต้องแนะนำและขายสินค้า รวมถึงไม่สะดวกในการให้ข้อมูลส่วนบุคคล ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ จึงทำให้การเก็บข้อมูลไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละครั้ง
3. แบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถามเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ผู้ตอบขาดสมาธิหรือรีบตอบในช่วงท้าย ๆ ของแบบสำรวจ

4. เพื่อการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ การจัดเก็บฐานข้อมูลของผู้รับบริการ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าร่วมกิจกรรมกับ สสว. มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการติดตามและประเมินผล ดังนั้นผู้บริหารโครงการหรือกิจกรรมต่างๆจะต้องให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวโดยเฉพาะรายชื่อและรายละเอียดสำหรับการติดต่อ

5. ข้อสังเกตอีกหนึ่งประการคือ การขอข้อมูลส่วนบุคคล ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ จะทำให้การเก็บข้อมูลไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละครั้งแล้ว ยังส่งผลต่อการให้ข้อมูลที่สะท้อนจากความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสำรวจอีกด้วย เนื่องจากผู้ตอบอาจมีความรู้สึกเกรงใจ หรือไม่สบายใจ เมื่อให้ข้อมูลที่แท้จริง จึงส่งผลให้การตอบมีลักษณะเป็นกลาง ๆ

บทที่ 4

การนำผลการสำรวจมาคำนวณตามตัวชี้วัด

บทที่ 4

การนำผลการสำรวจมาคำนวณตามตัวชี้วัด

การสำรวจและการประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ และการดำเนินโครงการของ สสว. และการสำรวจ และประเมินผลธุรกิจผู้ที่ได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการ จาก สสว. ประจำปี พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญหนึ่งคือ การนำผลจากการสำรวจทั้งหมดมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2560 ในตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดที่ 2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1.1 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.

2.1.2 ความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึง หน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานกับ สสว. โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 2 กลุ่มหลัก ได้แก่

1. ผู้ประกอบการ SME ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. โดยมีสูตรการคำนวณดังต่อไปนี้

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

2. หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานกับ สสว. โดยมีสูตรการคำนวณดังต่อไปนี้

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


นอกจากนี้ยังมีตัวชี้วัดที่ 2.3 ร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น โดยพิจารณาจากร้อยละของ SME ที่เคยได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่า การรับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินงานหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น อย่างน้อย ร้อยละ 50 จากจำนวนผู้ที่ได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ทั้งหมดที่ตอบว่าได้รับประโยชน์จากการรับบริการ/ เข้าร่วมโครงการดังกล่าวโดยมีสูตรการคำนวณดังต่อไปนี้

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

สำหรับการนำผลการสำรวจมาคำนวณตามตัวชี้วัด สามารถคำนวณได้ตามตารางต่อไปนี้


ตัวชี้วัดที่ 2.1.1 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.

ตารางที่ 4.1 การนำผลการสำรวจมาคำนวณตามตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/ เข้าร่วมโครงการของ สสว. ประจำปี 2560

รายการ ที่	ประเด็นคำถาม (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,872)	ระดับความพึงพอใจ		ผลกรคำนวณตามสูตรของ ตัวชี้วัด	
		5	4		
1. ด้านเนื้อหา					
1	1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการตรงกับความต้องการ	669	922	$\frac{17,211 + 27,277}{(1,872 \times 30)} \times 100$	
2	1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	560	912		
3	1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	596	948		
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย					
4	2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	777	858		
5	2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	698	946		
6	2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	640	836		
7	2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	483	877		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน					
8	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	930	813		
9	3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	817	889		
10	3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำต่อข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	763	883		
11	3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	646	909		
12	3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	648	888		
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน					
13	4.1 มีช่องทางในการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	382	1,007	$\frac{44,488}{56,160} \times 100$	
14	4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	411	983		
15	4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการและการจัดอบรมโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	410	932		
16	4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	375	934		
17	4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง	382	854		
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร					
18	5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรมอย่างเพียงพอ	487	960		
19	5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	499	923		
20	5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้	496	875		
21	5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	451	875		
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่					
22	6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	668	894		
23	6.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	571	925		
24	6.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	541	896		
25	6.4 ความสะอาดของสถานที่	605	904		
26	6.5 สถานที่จอดรถ	424	801		
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ					
27	7.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	528	1032		
28	7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	619	926		
29	7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	572	950		
30	7.4 องค์ความรู้ที่ได้ตรงกับความต้องการและสามารถนำไปใช้ได้จริง	563	925		
จำนวนรวม		17,211	27,277	79.22	


ตัวชี้วัดที่ 2.1.2 ความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึง หน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานกับ สสว.

ตารางที่ 4.2 การนำผลการสำรวจมาคำนวณตามตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึง หน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2560

รายการ ที่	ประเด็นคำถาม (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 199)	ระดับ ความพึงพอใจ		ผลการ คำนวณตาม สูตรของ ตัวชี้วัด
		5	4	
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่				
1	1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง	42	102	$\frac{856 + 2,032}{(199 \times 19)} \times 100$
2	1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	32	106	
3	1.3 ความสะอาดของสถานที่	34	117	
4	1.4 สถานที่จอดรถ	30	98	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน				
5	2.1 เจ้าหน้าที่มี อธิษาคัยที่ดี สุภาพ	64	107	 $\frac{2,888}{3,781} \times 100$
6	2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	57	112	
7	2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	58	98	
8	2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	42	114	
9	2.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	53	109	
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน				
10	3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	47	102	$\frac{2,888}{3,781} \times 100$
11	3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	36	110	
12	3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	40	106	
4. ด้านข้อมูล/เอกสารให้บริการ/ประสานงาน				
13	4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ	47	106	$\frac{2,888}{3,781} \times 100$
14	4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ต้องการ	43	107	
15	4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	46	103	
16	4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	45	109	
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ				
17	5.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	50	105	$\frac{2,888}{3,781} \times 100$
18	5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน	46	106	
19	5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	44	115	
จำนวนรวม		856	2,032	76.38

ตัวชี้วัดที่ 2.3 ร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น โดยพิจารณาจากร้อยละของ SME ที่เคยได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่า การรับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินงานหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น

ตารางที่ 4.3 การนำผลการสำรวจมาคำนวณตามตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากร้อยละของ SME ที่เคยได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่า การรับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินงานหรือทำให้ SME มีพัฒนาการที่ดีขึ้น ประจำปี 2560

การมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านต่าง ๆ (จำนวนตัวอย่าง 1,872)	ดีขึ้น	ไม่ดีขึ้น	ผลการคำนวณตามสูตรของ ตัวชี้วัด
	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน ตัวอย่าง	
1. กำไรเพิ่มขึ้น	994	878	$\frac{12,335}{(1,872 \times 10)} \times 100$  $\frac{12,335}{(18,720)} \times 100$
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น	1,010	862	
3. ภาพลักษณ์ดีขึ้น	1,292	580	
4. เป็นที่รู้จักมากขึ้น	1,292	580	
5. มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	1,284	588	
6. การบริหารจัดการดีขึ้น	1,382	490	
7. มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น	1,295	577	
8. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น	1,138	734	
9. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	1,422	450	
10. มีความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจมากขึ้น	1,226	646	
รวม	12,335	6,385	65.89

ภาคผนวก ก



สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

แบบสำรวจ เรื่อง การใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไป
ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.
รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว.
แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีความประสงค์ทำการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่างๆ
ของ สสว. ที่ได้มีการดำเนินงานในปี 2560 ในฐานะที่ท่าน/ หน่วยงาน ได้ให้ความสนใจเข้ารับบริการ
ด้านต่างๆ ของ สสว. จึงขอความร่วมมือจากท่านหรือหน่วยงานของท่านในการประเมินผลความพึงพอใจ
เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาการให้บริการของ สสว. ตลอดจนการพัฒนาการดำเนินงานที่ดีขึ้น
และเป็นประโยชน์แก่ท่านหรือหน่วยงานของท่านต่อไป

- คำชี้แจง**
- โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง
 - เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ
 - หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 4 ส่วนหลัก คือ
 - ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.
 - ส่วนที่ 2** ระดับความพึงพอใจผู้ประกอบการ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว.
และอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.
 - ส่วนที่ 3** ผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/
เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น
 - ส่วนที่ 4** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับและจะนำเสนอเฉพาะข้อมูล
จากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุง
การให้บริการของ สสว.

สสว. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสำรวจ เรื่อง การใช้บริการและการประสานงานของ สสว. สำหรับผู้ประกอบการ SME ทัวไป
 ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.
 รวมถึงติดตามสถานการณ์ของ SME ภายหลังจากการเข้ารับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว.
 แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ประจำปี 2560

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| | ประเภทของกิจการ (โปรดระบุ) |
| <input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ/ หุ่นส่วน/ ผู้มีอำนาจของกิจการ | } <input type="radio"/> ภาคการผลิต
<input type="radio"/> ภาคการค้า
<input type="radio"/> ภาคบริการ
<input type="radio"/> ภาคการเกษตร |
| <input type="checkbox"/> พนักงาน/ ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน | |
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ | |
| <input type="checkbox"/> ผู้บริหาร/ เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ ส่งเสริม SME | |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/ นักศึกษา | |
| <input type="checkbox"/> อาจารย์/ นักวิชาการ | |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... | |

2. ที่ผ่านมา ท่านได้ใช้บริการ กับ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น) หรือไม่ และอย่างไร

- ไม่เคย
 เคย

- ที่ผ่านมาท่านได้ติดต่อประสานงานกับ สสว. มากเพียงใด

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

3. สถานที่ใช้บริการ คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
 ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center
 หน่วยงานร่วมดำเนินงาน
 ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)
 ในกรุงเทพฯ
 นอกพื้นที่กรุงเทพฯ
 อื่นๆ (ระบุ).....

4. เรื่องใดบ้างที่ใช้บริการของ สสว. หรือ หน่วยบริการร่วม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการที่ท่านใช้
1. ขอคำปรึกษาแนะนำ/ ขอรับการสนับสนุน ส่งเสริมในการดำเนินธุรกิจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
<input type="checkbox"/> บริหารจัดการธุรกิจ/ บริหารบุคคล
<input type="checkbox"/> แผนธุรกิจ/ เริ่มต้นธุรกิจ
<input type="checkbox"/> ลงทุน/ Feasibility
<input type="checkbox"/> ผลิต/ เทคโนโลยี / นวัตกรรม
<input type="checkbox"/> พัฒนาผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ)/ ออกแบบบรรจุภัณฑ์/ โลโก้/ สร้างตราสินค้า
<input type="checkbox"/> หาแหล่งเงินทุน
<input type="checkbox"/> ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ
<input type="checkbox"/> บัญชี/ ภาษี
<input type="checkbox"/> ตลาดในประเทศ/ ต่างประเทศ
<input type="checkbox"/> ค่าปลีก/ ค่าส่ง/ ขยายแดน
<input type="checkbox"/> E-commerce
<input type="checkbox"/> พัฒนา IT/ สื่อสาร/ สารสนเทศ
<input type="checkbox"/> กฎหมาย กฎระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา
<input type="checkbox"/> นำเข้าส่งออก/ ศุลกากร/ สิทธิประโยชน์/ เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC
2. บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แบบ Online (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
<input type="checkbox"/> บริการข้อมูล Online, Website, e-mail
<input type="checkbox"/> ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์
<input type="checkbox"/> องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ
<input type="checkbox"/> เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME
<input type="checkbox"/> การขึ้นทะเบียน SME / สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online
<input type="checkbox"/> สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online
<input type="checkbox"/> บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)
3. บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบ Offline (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
<input type="checkbox"/> เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SME
<input type="checkbox"/> เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ
<input type="checkbox"/> สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร
<input type="checkbox"/> ชุดความรู้ เช่น CD/ DVD
<input type="checkbox"/> บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SME Today, นิตยสาร SME Tips
<input type="checkbox"/> บทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์
<input type="checkbox"/> บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ
<input type="checkbox"/> บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ

5. ในการใช้บริการกับสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ) ท่านติดต่อผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

ช่องทางที่ใช้บริการ
<input type="checkbox"/> เว็บไซต์ สสว.
<input type="checkbox"/> E-mail
<input type="checkbox"/> จดหมาย
<input type="checkbox"/> โทรศัพท์
<input type="checkbox"/> Call Center ของ สสว.
<input type="checkbox"/> ติดต่อด้วยตนเอง
<input type="checkbox"/> Facebook
<input type="checkbox"/> Line กลุ่ม
<input type="checkbox"/> ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการรับบริการ และอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.

- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
 ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
 ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านเนื้อหา					
1.1 เนื้อหาการอบรม/ โครงการ ตรงกับความต้องการ					
1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับบริการอบรม/ เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม					
1.3 เนื้อหาการอบรม/ รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย					
2. ด้านวิทยากร/ ผู้บรรยาย					
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย					
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/ การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย					
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม					
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ประสานงาน					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ					
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่					
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน					
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี					
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ ประสานงาน					
4.1 มีช่องทางการให้บริการ/ ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ					
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ ประสานงาน มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการและการจัดอบรมโครงการต่างๆ มีความเหมาะสม					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ					
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/ การอบรมอย่างทั่วถึง					
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร					
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ เข้าร่วมอบรม อย่างเพียงพอ					
5.2 ข้อมูล/ เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ					
5.3 ข้อมูล/ เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้ได้งานได้					
5.4 ข้อมูล/ เอกสารที่ได้รับมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย					
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่					
6.1 สถานที่ตั้ง/ สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง					
6.2 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศ เพียงพอ					
6.3 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6.4 ความสะอาดของสถานที่					
6.5 สถานที่จอดรถ					
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ					
7.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการ ที่เหมาะสมและหลากหลาย					
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ					
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย					
7.4 องค์ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการและสามารถ นำไปใช้ได้จริง					

**ส่วนที่ 3 ผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว.แล้ว
ช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับการเปลี่ยนแปลง ภายหลังจากการเข้าร่วมโครงการของ
ผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น และมีระดับการ
เปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับใด

- ระดับ 5 หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด (ร้อยละ 84.01 - 100)
- ระดับ 4 หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงมาก (ร้อยละ 68.01 - 84.00)
- ระดับ 3 หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงปานกลาง (ร้อยละ 52.01 - 68.00)
- ระดับ 2 หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงน้อย (ร้อยละ 36.01 - 52.00)
- ระดับ 1 หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด (ร้อยละ 20.00 - 36.00)

ผลจากการเข้าร่วมโครงการของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้ว ช่วย
ให้ธุรกิจดีขึ้นหรือไม่ และดีขึ้นอย่างไร

การมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ในด้านต่างๆ	ผลการเปลี่ยนแปลง		ระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น					
			มากที่สุด (5) (ร้อยละ 84.01- 100)	มาก (4) (ร้อยละ 68.01- 84.00)	ปาน กลาง (3) (ร้อยละ 52.01- 68.00)	น้อย (2) (ร้อยละ 36.01 - 52.00)	น้อยที่สุด (1) (ร้อยละ 20.00- 36.00)	
กำไรเพิ่มขึ้น	<input type="checkbox"/> ไม่ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> ดีขึ้น						
ยอดขายเพิ่มขึ้น	<input type="checkbox"/> ไม่ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> ดีขึ้น						
ภาพลักษณ์ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> ไม่ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> ดีขึ้น						
เป็นที่รู้จักมากขึ้น	<input type="checkbox"/> ไม่ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> ดีขึ้น						
มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	<input type="checkbox"/> ไม่ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> ดีขึ้น						
การบริหารจัดการดีขึ้น	<input type="checkbox"/> ไม่ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> ดีขึ้น						
มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น	<input type="checkbox"/> ไม่ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> ดีขึ้น						
มีคู่ค้าเพิ่มขึ้น	<input type="checkbox"/> ไม่ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> ดีขึ้น						
มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ มากขึ้น	<input type="checkbox"/> ไม่ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> ดีขึ้น						
มีความคล่องตัวในการ บริหารธุรกิจมากขึ้น	<input type="checkbox"/> ไม่ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> ดีขึ้น						

เมื่อท่านใส่ ✓ ใน เปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนแล้ว กรุณาระบุ
ระดับการเปลี่ยนแปลงในตารางทางขวามือด้วย

หมายเหตุ หากท่านตอบในช่องไม่ดีขึ้นแล้ว ท่านไม่ต้องทำในช่องระดับการเปลี่ยนแปลงในด้านซ้ายมือ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่า สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมในเรื่องใด

- 1).....
- 2)
- 3)

2. ท่านคิดว่า หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

3. ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่เข้าถึงท่านสะดวกที่สุดคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> หนังสือเชิญทางไปรษณีย์ | <input type="checkbox"/> หนังสือเชิญทาง e-mail | <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ของ สสว. |
| <input type="checkbox"/> facebook ของ สสว. | <input type="checkbox"/> ป้ายประชาสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> สื่อหนังสือพิมพ์ |
| <input type="checkbox"/> นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SME | <input type="checkbox"/> SMS | <input type="checkbox"/> Line กลุ่ม สสว. |
| <input type="checkbox"/> Call Center ของ สสว. | <input type="checkbox"/> ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) | |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... | | |

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

.....

.....

.....

.....

โปรดระบุข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ เพื่อการตรวจสอบข้อมูลเท่านั้น (โปรดเขียนตัวบรรจง)

ชื่อ-นามสกุล.....

มือถือ/เบอร์ที่ติดต่อได้สะดวก.....อีเมล์.....

----- ขอขอบพระคุณที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสำรวจ -----

ภาคผนวก ข



สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

แบบสำรวจ

เรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME
ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ
ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีความประสงค์ทำการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2560 ในฐานะที่ท่าน/หน่วยงาน ได้ให้ความสนใจเข้ารับบริการด้านต่างๆ ของ สสว. จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านหรือหน่วยงานของท่าน ในการประเมินผลความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาการให้บริการของ สสว. เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์แก่ท่านหรือหน่วยงานของท่านต่อไป

- คำชี้แจง**
- โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง
 - เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ
 - หัวข้อคำถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว.

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลนี้ไว้เป็นความลับและจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

สสว. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสำรวจ

เรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME
ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ
ที่ประสานงานหรือรับบริการกับ สสว. ประจำปี 2560

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. สถานะการทำงาน

- ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้บริหาร/ เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ ส่งเสริม SME
- อื่นๆ (ระบุ).....

2. ที่ผ่านมาท่านเคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือไม่

- ไม่เคย
- เคย

- ที่ผ่านมาท่านได้ติดต่อประสานงานกับ สสว. มากเพียงใด

- ครั้งเดียว
- 2 ครั้ง
- 3 ครั้งขึ้นไป

- เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การจัดโครงการ/ กิจกรรมต่างๆ
(เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่างๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า)
- ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ ฝึกอบรม/ สัมมนา
- ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ ดำเนินงานของหน่วยงาน
(เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ เป็นต้น)
- อื่นๆ (ระบุ).....

3. สถานที่ที่ท่านติดต่อประสานงาน กับ สสว. คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)
- สถานที่จัดงาน/ ฝึกอบรม/ สัมมนาต่างๆ
- ณ สถานที่อื่นๆ (ระบุ).....

4. ในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

ท่านติดต่อผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> ทาง E-mail |
| <input type="checkbox"/> ทางโทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> ทาง facebook |
| <input type="checkbox"/> ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) | |
| <input checked="" type="radio"/> ในกรุงเทพฯ | <input checked="" type="radio"/> นอกพื้นที่กรุงเทพฯ |
| <input type="checkbox"/> ทางจดหมาย/ หนังสือเชิญ | <input type="checkbox"/> ทาง Line กลุ่ม |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... | |

5. บริการข้อมูลใดบ้างที่ท่านใช้บริการของ สสว. หรือ หน่วยบริการร่วม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการข้อมูลที่ท่านใช้
1. บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบ Online (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
<input type="checkbox"/> บริการข้อมูล Online, Website, e-mail
<input type="checkbox"/> ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์
<input type="checkbox"/> องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ
<input type="checkbox"/> เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME
<input type="checkbox"/> การขึ้นทะเบียน SME/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online
<input type="checkbox"/> สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online
<input type="checkbox"/> บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)
2. บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แบบ Offline (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
<input type="checkbox"/> เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SME
<input type="checkbox"/> เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ
<input type="checkbox"/> สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร
<input type="checkbox"/> ชุดความรู้ เช่น CD/ DVD
<input type="checkbox"/> บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SME Today, นิตยสาร SME Tips
<input type="checkbox"/> บทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์
<input type="checkbox"/> บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ
<input type="checkbox"/> บูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว.

คำชี้แจง โปรดใส่ ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการติดต่อประสานงาน กับ สสว.

ระดับ 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่					
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง					
1.2 เครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ					
1.3 ความสะอาดของสถานที่					
1.4 สถานที่จอดรถ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ประสานงาน					
2.1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ					
2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ					
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี					
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ ประสานงาน					
3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ					
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ ประสานงานแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
3.3 ผลของการบริการ/ ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ					
4. ด้านข้อมูล/ เอกสาร					
4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ ประสานงาน อย่างเพียงพอ					
4.2 ข้อมูล/ เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ					
4.3 ข้อมูล/ เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้ได้งานได้					
4.4 ข้อมูล/ เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ					
5.1 เป็นแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย					
5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน					
5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ท่านคิดว่า สสว. ควรปรับปรุงการติดต่อประสานงานในเรื่องต่อไปนี้ อย่างไร

- 1)
- 2)
- 3)

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

.....

โปรดระบุข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ เพื่อการตรวจสอบข้อมูลเท่านั้น (โปรดเขียนตัวบรรจง) ชื่อ-นามสกุล..... มือถือ/เบอร์ที่ติดต่อได้สะดวก.....อีเมล์.....
--

----- ขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสำรวจ -----

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้รับบริการประเภทผู้ประกอบการ SME และส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กร เอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ จำนวนอย่างละ 30 คน โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

รายชื่อผู้รับบริการประเภทผู้ประกอบการ SME

ลำดับ	รายชื่อ	เบอร์ติดต่อ
1	คุณสุภาวดี มะลิพันธ์	02-326-7292
2	คุณกฤษ เมฆฤทธิไกร	02-889-0278
3	คุณชานนท์ เมฆจรัสณา	089-171-7009
4	คุณนภา เย็นเอี่ยม	082-774-2724
5	คุณชนสิทธิ์ มงคลลาภกิจ	085-822-4448
6	คุณแววตา เสนะสุทธิ	095-492-8293
7	คุณพิพัฒน์ ฌนครแก้ว	085-393-8954
8	คุณชนัญญ์นันท์ จันทรัตน์	092-693-6553
9	คุณธนมมณ รัตนเรืองโกวิท	086-460-4088
10	คุณณัฐวัฒน์ เอกศิริวารากิตต์	081-734-5886
11	คุณกาญจนา จันจำปา	061-163-4152
12	คุณเสรี จำปี	092-268-4455
13	คุณนवलรัตน์ เพิ่มพูลโชคลาภ	02-285-4699
14	คุณเทิดพัฒน์ พัฒนศิษฏารกูร	081-400-1296
15	คุณมนสิชา ชนพงศ์พันธ์	056-622-662
16	คุณพศิน กิมชวานิช	02-420-1833
17	คุณศุภชัย กิมชวานิช	02-810-6776
18	คุณศิรินพร เกษราธิคุณ	086-966-3159
19	คุณภัทรณิชา ประกิตสุวรรณ	095-929-9902
20	คุณสชาสิริ บัวทอง	086-969-9304
21	คุณสุนันท์ พันธุ์เพ็ง	081-565-8712
22	คุณพิภพประภัสสร ผิวสะอาด	085-484-5449
23	คุณอนุสรณ์ บุรณภานัน	089-500-9855
24	คุณยอดศักดิ์ อภิชาตวรศิลป์	081-847-8181
25	คุณชาญนัฐ กิตติเวชสกุล	089-666-7765
26	คุณเบญจมาศ ลิ้มพันธ์	089-698-9717
27	คุณอิทธิกร เทพมณี	083-018-0135

ลำดับ	รายชื่อ	เบอร์ติดต่อ
28	คุณอมราภรณ์ ยิ้มละมัย	085-189-3818
29	คุณรัชวรณ ม่านศิริ	087-682-4293
30	คุณจิรวรรณ ยุทธสุริยพันธ์	087-682-4239

รายชื่อผู้ติดต่อประสานงานจากส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ

ลำดับ	รายชื่อ	เบอร์ติดต่อ
1	คุณรวีพรรณ วิจิตรเทมีย์	02-564-7000 ต่อ 1367
2	คุณสิงหา หอมแก้ว	02-577-9382
3	คุณจักรพันธ์ จันทร์สว่าง	02-202-4073
4	คุณกุลศยา พงษ์อารี	02-202-4071
5	คุณพฤกษ์ พงษ์วิทย์ภานุ	02-547-4482
6	คุณนภัส รุ่งโรจน์รัตนากร	02-547-5955
7	คุณกัลยา บุญทวีบรรจง	02-547-5960
8	คุณพงษ์ภัทร ขจรจักรภพ	02-547-4920
9	คุณสุชาดา โปธิเจริญ	02-202-4590
10	คุณเกษรินชณ์ พันธุ์อุดม	02-202-4507
11	คุณศุภวิชญ์ นพรัตน์	02-202-4512
12	คุณพรพิมล เลิศพานิช	02-290-7030
13	คุณปานชนก ปองนิยม	02-590-7395
14	คุณลักษิกา คำศรี	02-590-7252
15	คุณอัศนีย์ รัตนโสภณ	02-6195500 ต่อ 104
16	คุณอลิสรา ขำศิริ	089-224-2162
17	คุณปานัสม์ อิมรัตน์	02-547-4511
18	คุณปพิตดา แก้วคำลา	087-130-2214
19	คุณปรภากร เลหาพัฒนาณิชย์	089-130-3006
20	คุณจรรยา ขำเจริญ	084-757-1010
21	คุณรัฐยา เสาวอบ	092-284-1712
22	คุณสาริณี ศิริมงคล	094-432-5232
23	คุณพิมพ์พิศา ประνομมิตร	094-489-3265
24	คุณอรวรรณ อัทธนะพงษ์	081-911-3038

ลำดับ	รายชื่อ	เบอร์ติดต่อ
25	คุณรุจิรา เขียมสร้าง	02-202-4574
26	คุณพัชรี แก้วนพรัตน์	02-201-7054
27	คุณไพโรจน์ นวลจันทร์	02-547-6034
28	คุณจิตต์รัตน์ อินทรประสิทธิ์	02-367-8225
29	คุณภัทรารุช วันเพ็ญ	02-367-8279
30	คุณฐิติรัตน์ รัตนพรพิทักษ์	02-017-555 ต่อ 411

รายละเอียดค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั้งหมดที่เข้ารับบริการ จาก สสว.และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่ 2

RELIABILITY

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
.997	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatCont1	112.00	758.966	.935	.997
SatCont2	112.10	749.334	.995	.996
SatCont3	112.27	730.754	.987	.996
SatLectur1	112.00	758.966	.935	.997
SatLectur2	112.10	749.334	.995	.996
SatLectur3	112.27	730.754	.987	.996
SatLectur4	112.10	749.334	.995	.996
SatPeople1	112.00	758.966	.935	.997
SatPeople2	112.10	749.334	.995	.996
SatPeople3	112.27	730.754	.987	.996
SatPeople4	112.00	758.966	.935	.997

SatPeople5	112.27	730.754	.987	.996
SatProcess1	112.10	749.334	.995	.996
SatProcess2	111.93	768.202	.959	.997
SatProcess3	111.93	768.202	.959	.997
SatProcess4	112.10	749.334	.995	.996
SatProcess5	112.27	730.754	.987	.996
SatData1	112.10	749.334	.995	.996
SatData2	112.00	758.966	.935	.997
SatData3	112.27	730.754	.987	.996
SatData4	112.10	749.334	.995	.996
SatPlace1	112.00	758.966	.935	.997
SatPlace2	112.13	744.740	.997	.996
SatPlace3	112.00	758.966	.935	.997
SatPlace4	112.10	749.334	.995	.996
SatPlace5	112.27	730.754	.987	.996
SatKnow1	111.97	763.551	.970	.997
SatKnow2	112.10	749.334	.995	.996
SatKnow3	111.93	768.202	.959	.997
SatKnow4	112.27	730.754	.987	.996

RELIABILITY

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
.956	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatCont1	7.57	4.944	.893	.971
SatCont2	7.67	4.161	.986	.885
SatCont3	7.83	2.902	.965	.944

RELIABILITY

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
.976	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatLectur1	11.43	9.978	.897	.986
SatLectur2	11.53	8.809	.993	.956
SatLectur3	11.70	6.907	.979	.977
SatLectur4	11.53	8.809	.993	.956

RELIABILITY

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
.975	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatPeople1	15.23	18.047	.926	.974
SatPeople2	15.33	16.644	.986	.962
SatPeople3	15.50	13.983	.975	.966
SatPeople4	15.23	18.047	.926	.974
SatPeople5	15.50	13.983	.975	.966

RELIABILITY

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
.973	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatProcess1	15.63	11.620	.999	.955
SatProcess2	15.47	14.051	.965	.973
SatProcess3	15.47	14.051	.965	.973
SatProcess4	15.63	11.620	.999	.955
SatProcess5	15.80	9.476	.974	.980

RELIABILITY

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
.976	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatData1	11.53	8.809	.993	.956
SatData2	11.43	9.978	.897	.986
SatData3	11.70	6.907	.979	.977
SatData4	11.53	8.809	.993	.956

RELIABILITY

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
.980	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatPlace1	15.37	15.895	.945	.978
SatPlace2	15.50	13.983	.999	.966
SatPlace3	15.37	15.895	.945	.978
SatPlace4	15.47	14.740	.976	.970
SatPlace5	15.63	12.309	.957	.984

RELIABILITY

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
.958	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatKnow1	11.60	7.903	.953	.945
SatKnow2	11.73	6.478	.997	.915
SatKnow3	11.57	8.323	.961	.955
SatKnow4	11.90	4.921	.965	.970

รายละเอียดค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใน ส่วนที่ 3

RELIABILITY

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
.989	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Business1	6.47	132.120	.998	.986
Business2	6.33	129.057	.964	.987
Business3	6.20	126.234	.897	.990
Business4	6.50	133.776	.978	.986
Business5	6.50	133.776	.889	.989
Business6	6.60	135.421	.956	.987
Business7	6.47	132.120	.998	.986
Business8	6.33	129.057	.964	.987
Business9	6.60	135.421	.956	.987
Business10	6.50	132.534	.894	.989

รายละเอียดค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจความพึงพอใจของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงาน หรือรับบริการจาก สสว.

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

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
.982	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatPlace1	73.57	318.737	.943	.982
SatPlace2	74.43	286.599	.977	.980
SatPlace3	73.87	307.085	.938	.981
SatPlace4	74.87	271.292	.963	.982
SatPeople1	73.57	318.737	.943	.982
SatPeople2	74.23	291.978	.934	.980
SatPeople3	73.57	318.737	.943	.982
SatPeople4	73.87	307.085	.938	.981
SatPeople5	73.80	308.924	.939	.981

SatProcess1	73.80	308.924	.939	.981
SatProcess2	73.57	318.737	.943	.982
SatProcess3	74.57	279.289	.898	.983
SatData1	73.57	318.737	.943	.982
SatData2	74.37	288.171	.965	.980
SatData3	73.87	306.533	.956	.980
SatData4	74.33	296.161	.827	.982
SatKnow1	73.57	318.737	.943	.982
SatKnow2	73.90	305.128	.974	.980
SatKnow3	73.90	305.748	.954	.980

Reliability

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
.919	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatPlace1	11.03	18.930	.907	.941
SatPlace2	11.90	11.472	.992	.828
SatPlace3	11.33	16.023	.932	.889
SatPlace4	12.33	8.506	.975	.896

Reliability

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
.941	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Total Correlation	Item-Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatPeople1	16.80	12.786	.944	.929
SatPeople2	17.47	8.051	.885	.958
SatPeople3	16.80	12.786	.944	.929
SatPeople4	17.10	10.714	.893	.917
SatPeople5	17.03	10.792	.952	.907

Reliability

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
.808	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatProcess1	8.00	5.448	.885	.620
SatProcess2	7.77	6.875	.862	.782
SatProcess3	8.77	1.978	.840	.906

Reliability

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
.909	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatData1	11.63	12.723	.904	.911
SatData2	12.43	7.289	.923	.846
SatData3	11.93	10.478	.903	.860
SatData4	12.40	8.317	.789	.899

Reliability

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
.942	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SatKnow1	8.33	3.402	.947	.939
SatKnow2	8.67	2.230	.916	.897
SatKnow3	8.67	2.230	.916	.897

ภาคผนวก ง

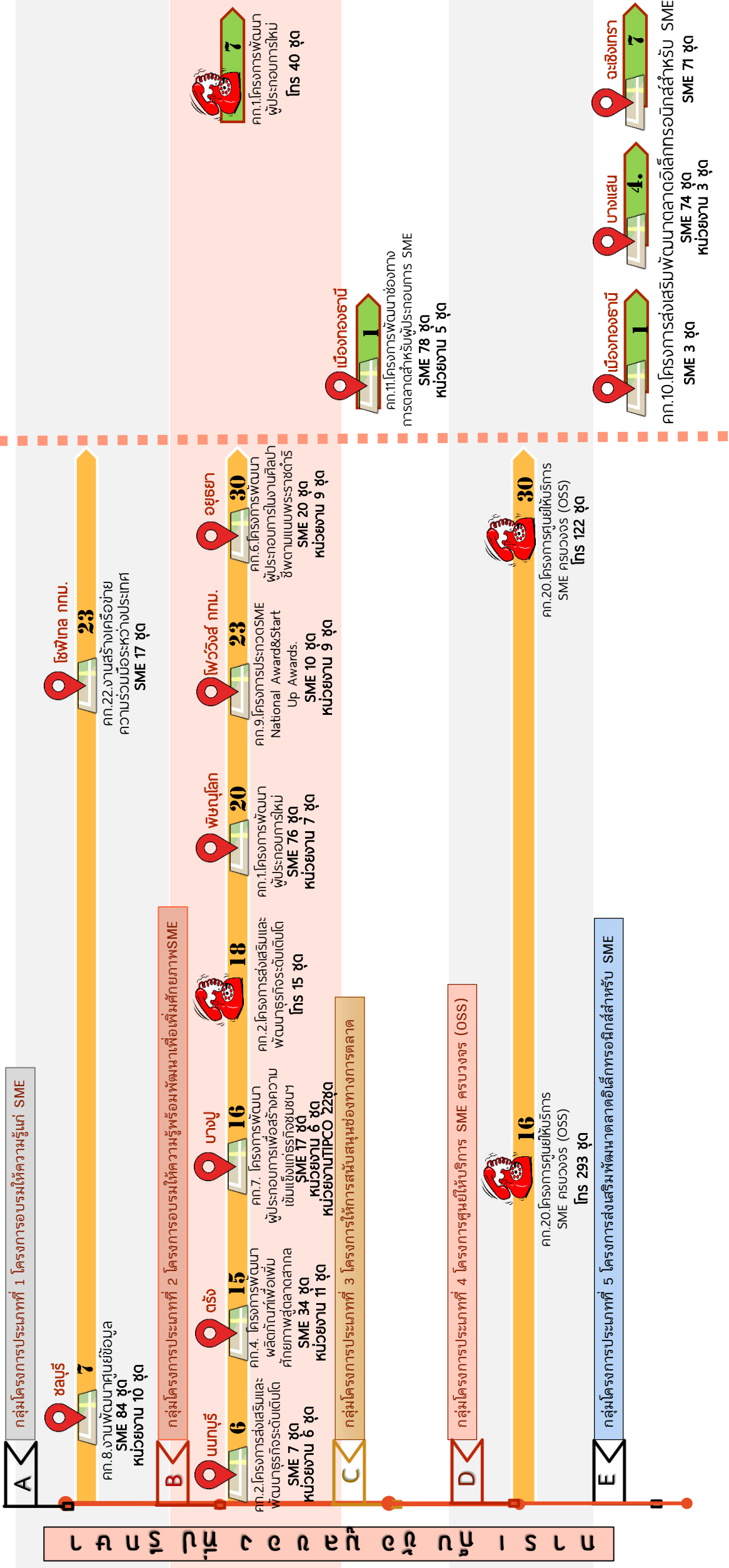
ความก้าวหน้าในการเก็บข้อมูลโครงการสำรวจและการประเมินผลความพึงพอใจ

ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการและการดำเนินงานโครงการของ สสว. และการสำรวจและประเมินผลธุรกิจที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ จาก สสว. ประจำปี 2560

ข้อมูล ณ วันที่ 12 กรกฎาคม 2560

เดือนมิถุนายน

เดือนกรกฎาคม





โครงการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ
และการดำเนินโครงการของ สสว. และการสำรวจ
และประเมินผลธุรกิจผู้ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ จาก สสว.
ประจำปี พ.ศ.2560

รายงานฉบับสมบูรณ์



ฝ่ายติดตามและประเมินผล
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม