

รายงานประเมินผลความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2559



สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
Institute for Good Governance Promotion



สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม

คำนำ

ฝ่ายติดตามและประเมินผล สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีหน้าที่ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงาน สรุปรูปปัญหาอุปสรรค และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง โดยติดตามการดำเนินงานโครงการภายใต้ภารกิจพื้นฐานของสำนักงานทั้งในระดับโครงการและในภาพรวม เพื่อสะท้อนถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ ตรงตามเป้าหมาย เกิดประโยชน์ต่อการส่งเสริม SMEs ตลอดจนการประเมินผลโครงการภายใต้ภารกิจพื้นฐานของสำนักงาน โดยการประเมินผลผลิต ผลสัมฤทธิ์ และผลกระทบของแผนงานและโครงการต่าง ๆ เพื่อประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของภารกิจของสำนักงาน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงาน ตามภารกิจพื้นฐานของสำนักงานฯ ปี 2558 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่ายติดตามและประเมินผล จึงได้มอบหมายให้ที่ปรึกษาจากสถาบันส่งเสริมกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการประเมินผลการดำเนินงาน/โครงการ ตามภารกิจพื้นฐานของสำนักงานฯ ปี 2558 ซึ่งภายในโครงการดังกล่าวมีการสำรวจในส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

ผลการศึกษา นี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการและการประสานงานของ สสว. ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นแล้ว ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้องค์กรเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะในการทำงานสูง และบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร ตลอดจนสามารถตอบสนองประโยชน์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ฝ่ายติดตามและประเมินผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กันยายน 2559

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทสรุปผู้บริหาร	1
บทที่ 1 บทนำ	8
- กรอบแนวทางการสำรวจความพึงพอใจ	9
- ขั้นตอนการสำรวจ	12
- หลักสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	15
- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	16
- การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	18
บทที่ 2 ผลการสำรวจ	20
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไป ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และ	21
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็น	139
- ส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว.	
- ประจำปี 2559	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก 1 : ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานฯ ประจำปี 2559	189
ภาคผนวก 2 : ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่	204
- เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ปี 2559	
- และ รายชื่อผู้ตอบแบบสำรวจเพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Pretest) ชุดที่ 1	
ภาคผนวก 3 : ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ	210
- การส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กร	
- เอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ปี 2559 และ รายชื่อผู้ตอบแบบสำรวจ	
- เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Pretest) ชุดที่ 2	

บทสรุปผู้บริหาร

คณะที่ปรึกษาโครงการ ได้ทำสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ประจำปี 2559 ประกอบด้วยรายละเอียดที่สำคัญคือ

1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โดยทำการสำรวจจากโครงการที่ดำเนินการทั้งหมดจำนวน 8 โครงการ จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,445 ตัวอย่าง ผลการประเมินโดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 81.80

2) การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงบุคคลที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โดยทำการสำรวจจากโครงการที่ดำเนินการทั้งหมดจำนวน 6 โครงการ จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 ตัวอย่าง ผลการประเมินโดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 81.80

หลักเกณฑ์ในการแปลผล มีเกณฑ์ดังนี้

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย	ค่าคะแนน	1.00 - 1.80
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	1.81 - 2.60
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง	ค่าคะแนน	2.61 - 3.40
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก	ค่าคะแนน	3.41 - 4.20
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด	ค่าคะแนน	4.21 - 5.00

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 จะทำการสำรวจจากโครงการที่ดำเนินการทั้งหมดจำนวน 8 โครงการ โดยทำการเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,445 ตัวอย่าง ดังตาราง ก.

ตาราง ก. โครงการที่ผู้รับบริการ ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เข้าร่วมประจำปี 2559

โครงการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)	63	2.58
2. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)	356	14.56
3. โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)	906	37.06
4. โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน	282	11.53
5. โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs	338	13.82
6. โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)	359	14.68
7. โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ	95	3.89
8. งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	46	1.88
รวม	2,445	100.00

1.1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

สำหรับการสำรวจความความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 7 ด้านคือ (1) ด้านเนื้อหา (2) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน (4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน (5) ด้านข้อมูล/เอกสาร (6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และ (7) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ ดังต่อไปนี้ ตามตาราง ข.

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

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (5 คะแนน)								ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม
	ด้านเนื้อหา	ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	ด้านข้อมูล/เอกสาร	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	
1. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)	4.16	4.22	4.26	4.16	4.00	3.96	4.19	4.13	82.60
2. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)	4.11	4.11	4.17	4.03	4.05	4.14	4.04	4.10	82.00
3. โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)	4.12	4.12	4.09	3.97	3.96	3.92	4.04	4.03	80.60
4. โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน	3.98	4.05	4.13	3.88	3.99	3.65	3.90	3.93	78.60
5. โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs	4.37	4.32	4.28	4.28	4.25	4.28	4.22	4.29	85.80
6. โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)	4.22	4.31	4.26	4.07	4.13	4.11	4.23	4.19	83.80
7. โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ	4.32	4.33	4.15	3.97	3.96	4.02	3.99	4.10	82.00
8. งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	4.26	4.31	4.34	3.87	4.01	4.44	4.34	4.24	84.80
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.16	4.18	4.17	4.03	4.04	4.01	4.08	4.09	81.80
ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม	83.20	83.60	83.40	80.60	80.80	80.20	81.60	81.80	

จากตาราง ข. พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาคือ งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 84.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 จำแนกรายด้าน

ตาราง ค. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 จำแนกรายด้าน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.16	83.20	0.65	มาก
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.18	83.60	0.62	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.17	83.40	0.60	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.03	80.60	0.62	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.04	80.80	0.66	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.01	80.20	0.64	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.08	81.60	0.66	มาก
ภาพรวม	4.09	81.80	0.48	มาก

จากตาราง ค. พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 83.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 83.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 83.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โดยทำการสำรวจจากโครงการที่ดำเนินการทั้งหมดจำนวน 6 โครงการ จากการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 ตัวอย่าง

ตาราง ง. โครงการที่หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงาน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

โครงการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี	140	37.14
2. งานติดตามประเมินผลงบประมาณการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	57	15.12
3. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	57	15.12
4. รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper)	72	19.10
5. งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs	33	8.75
6. โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.*	18	4.77
รวม	377	100.00

หมายเหตุ* โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว. ประกอบไปด้วย

1. โครงการยกระดับผลิตภัณฑ์ SMEs สู่ระดับตลาดโลก (Global Reach)
2. โครงการแปลงเครื่องจักรเป็นทุนและการปรับเปลี่ยนเครื่องจักรสำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอี
3. โครงการสร้างนักการค้ามืออาชีพ
4. โครงการกฎหมายหลักประกันทางธุรกิจ สร้างโอกาส SMEs ไทยเข้าถึงแหล่งทุน
5. โครงการแฟรนไชส์ไทยสู่ตลาดโลก
6. โครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย (Industrial Technology Assistance Program)
7. โครงการสร้างผู้ประกอบการธุรกิจเทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่ (Start-up Voucher)
8. โครงการขับเคลื่อนผลงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์
9. โครงการป้องกันนวัตกรรมเพื่อพัฒนา SMEs สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนระยะต่อเนื่อง
10. โครงการเตรียมความพร้อมผู้ประกอบการเพื่อรองรับ AEC
11. โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งสำหรับผู้ประกอบการใหม่
12. โครงการลงบัญชีสำหรับธุรกิจ SMEs
13. โครงการ Innovative Packaging for SMEs
14. โครงการสนับสนุนเครือข่าย SMEs ใน 18 กลุ่มจังหวัด

2.1 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ประกอบไปด้วยประเด็นสำคัญ 5 ด้าน คือ (1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน (4) ด้านข้อมูล/เอกสาร และ (5) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ ตามตารางที่ จ.

ตาราง จ. ภาพรวมระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

ประเด็นความพึงพอใจ	5 คะแนน						ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	ด้านข้อมูล/เอกสาร	ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	
1. งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี	4.25	4.08	4.03	4.19	4.31	4.17	83.40
2. งานติดตามประเมินผลงบประมาณการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	4.07	3.83	3.79	3.75	3.65	3.85	77.00
3. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	4.29	4.18	4.19	4.25	4.23	4.23	84.60
4. รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper)	4.24	4.32	4.25	4.10	4.32	4.25	85.00
5. งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs	3.36	3.99	3.60	3.81	4.42	3.78	75.60
6. โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.	3.86	3.83	3.56	3.56	3.96	3.77	75.40
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.13	4.08	4.00	4.05	4.19	4.09	81.80
ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม	82.60	81.60	80.00	81.00	83.80	81.80	

จากตาราง จ. พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 81.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper) คิดเป็นร้อยละ 85.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 84.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 คือ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 81.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

2.2 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 จำแนกรายด้าน

ตาราง ฉ. ภาพรวมระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 จำแนกรายด้าน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.13	82.60	0.64	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.08	81.60	0.60	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.00	80.00	0.67	มาก
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.05	81.00	0.70	มาก
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.19	83.80	0.72	มาก
ภาพรวม	4.09	81.80	0.49	มาก

จากตาราง ฉ. พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.90 (ค่าเฉลี่ย 4.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 81.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

บทที่ 1

บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประกอบด้วยรายละเอียดที่สำคัญคือ 1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. และ 2) การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. โดยประกอบไปด้วย กรอบแนวทางการสำรวจความพึงพอใจ ขั้นตอนการสำรวจ หลักสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. กรอบแนวทางการสำรวจความพึงพอใจ

1.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559
- 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559
- 3) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการและการประสานงานของ สสว.

1.2 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะนักวิจัยได้กำหนดขอบเขตที่สำคัญในการศึกษาดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(1) สำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(2) สำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2) ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษากำหนดกลุ่มประชากรจากกลุ่มผู้ใช้บริการของ สสว. โดยพิจารณาผู้ประกอบการ SMEs ที่ติดต่อหรือร่วมกิจกรรมกับ สสว. โดยตรง หรือเป็นโครงการภายใต้แผนภารกิจที่ต้องปฏิบัติ โดยไม่เลือกโครงการหรือกิจกรรมที่มีการประเมินแบบเชิงลึกไปแล้ว รวมถึงโครงการที่ สสว. จ่ายเงินอุดหนุนให้หน่วยงานอื่น ๆ (สำหรับโครงการลักษณะดังกล่าว ผู้ที่เกี่ยวข้องจะถูกประเมินในส่วนของงานประสานงานกับ สสว.) ทั้งหมดสามารถจำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็น

- ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

- หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และภาคเอกชน ที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว. ประจำปี 2559

3) ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 8 เดือน โดยทำการศึกษาตั้งแต่เดือน มกราคม-สิงหาคม 2559

1.3 กรอบแนวความคิดของการสำรวจ



2. ขั้นตอนการสำรวจ

การศึกษาครั้งนี้เป็น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. และการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และภาคเอกชน ที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว. ประกอบด้วย วิธีการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

2.1 วิธีการดำเนินการสำรวจ

วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถาม

2.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ศึกษาจากกลุ่มประชากรที่ใช้บริการของ สสว. โดยพิจารณาจากการที่ผู้ประกอบการ SMEs ติดต่อหรือร่วมกิจกรรมกับ สสว. โดยตรงหรือเป็นโครงการภายใต้แผนภารกิจที่ต้องปฏิบัติ โดยไม่เลือกโครงการหรือกิจกรรมที่มีการประเมินแบบเชิงลึกไปแล้ว รวมถึงโครงการที่ สสว. จ่ายเงินอุดหนุนให้หน่วยงานอื่น ๆ (สำหรับโครงการลักษณะดังกล่าว ผู้ที่เกี่ยวข้องจะถูกประเมินในส่วนของประสานงานกับ สสว.) ทั้งหมดสามารถจำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็น

- 1). ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559
- 2) หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และภาคเอกชน ที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว. ประจำปี 2559

2.3 ตัวอย่าง และการกำหนดขนาดของตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ คณะวิจัยทำการสำรวจกับผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และภาคเอกชน ที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว. ประจำปี 2559 ซึ่งประกอบไปด้วย รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตัวอย่าง

การคำนวณหาจำนวนตัวอย่างในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ใช้หลักการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาตัวอย่าง

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

เมื่อ n คือ ขนาดตัวอย่าง
 N คือ ขนาดประชากร
 e คือ ความคลาดเคลื่อนของตัวอย่าง เช่น

ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน = 0.05

ระดับความเชื่อมั่น 99% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน = 0.01

การวิจัยในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน 0.05 สามารถคำนวณตัวอย่างจำแนกตามโครงการได้ดังตาราง

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

โครงการ	ประชากร	ตัวอย่าง
1. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)	2,000	333
2. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)	3,000	353
3. โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)	12,500	388
4. โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน	700	255
5. โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs	2,000	333
6. โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)	1,500	316
7. โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ	1,500	316
8. งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	160	114
รวมทั้งสิ้น	23,360	2,408

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และภาคเอกชน ที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว. ประจำปี 2559

โครงการ	ประชากร	ตัวอย่าง
1. งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี	90	73
2. งานติดตามประเมินผลงบประมาณการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	15	14
3. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	45	40
4. รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper)	583	237
5. งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs	36	33
6. โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.*	13	13
รวมทั้งสิ้น	782	410

หมายเหตุ* โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว. ประกอบไปด้วย

1. โครงการยกระดับผลิตภัณฑ์ SMEs สู่ระดับตลาดโลก (Global Reach)
2. โครงการแปลงเครื่องจักรเป็นทุนและการปรับเปลี่ยนเครื่องจักรสำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอี
3. โครงการสร้างนักการค้ามืออาชีพ
4. โครงการกฎหมายหลักประกันทางธุรกิจ สร้างโอกาส SMEs ไทยเข้าถึงแหล่งทุน
5. โครงการแฟรนไชส์ไทยสู่ตลาดโลก
6. โครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย (Industrial Technology Assistance Program)
7. โครงการสร้างผู้ประกอบการธุรกิจเทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่ (Start-up Voucher)
8. โครงการขับเคลื่อนผลงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์
9. โครงการป้องกันนวัตกรรมเพื่อพัฒนา SMEs สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนระยะต่อเนื่อง
10. โครงการเตรียมความพร้อมผู้ประกอบการเพื่อรองรับ AEC
11. โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งสำหรับผู้ประกอบการใหม่
12. โครงการลงบัญชีสำหรับธุรกิจ SMEs
13. โครงการ Innovative Packaging for SMEs
14. โครงการสนับสนุนเครือข่าย SMEs ใน 18 กลุ่มจังหวัด

สำหรับการเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ครั้งนี้ ถึงแม้ในบางกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถเก็บได้ตามจำนวนที่กำหนด แต่ได้ทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในภาพรวมเป็นจำนวน 2,445 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการประมวลผลภาพรวมได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในทางสถิติ ขณะที่ในกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และภาคเอกชนที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว. เก็บได้จำนวน 377 ตัวอย่าง เนื่องจากการเก็บข้อมูลทางภาคสนามบางส่วนไม่สามารถติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีการโยกย้าย หรือเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ ประกอบกับระยะเวลาการเก็บมีจำกัด จึงทำให้ไม่สามารถเก็บได้ครบตามจำนวนที่คำนวณไว้ อย่างไรก็ตามการเก็บข้อมูลได้ในจำนวน 377 ตัวอย่าง ถือว่ามีความน่าเชื่อถือ และไม่มีผลกระทบต่อผลการประมวลผลในภาพรวม โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างขึ้นอยู่กับสถิติที่ใช้ เช่นถ้าใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบขนาดกลุ่มตัวอย่างมักต้องมีขนาดใหญ่เพื่อให้ผลเป็นที่ยอมรับ นักวิชาการบางท่านเสนอว่าที่ยอมรับได้ คือจำนวน 300-500 คน และเมื่อพิจารณาจำนวนการเก็บจากทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างที่ปรึกษาได้ทำการเก็บในภาพรวมเป็นจำนวนถึง 2,822 ตัวอย่าง ซึ่งมากกว่าที่คำนวณไว้ข้างต้น (จำนวน 2,818 ตัวอย่าง)

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 = ความถี่ที่ต้องการแปลค่าให้เป็นร้อยละ

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 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว. ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ระดับความพึงพอใจจากการบริการ และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และภาคเอกชน ที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว. ประจำปี 2559 ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นข้อคำถามลักษณะแบบเลือกตอบ ความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นข้อคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และข้อคำถามปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็น โดยมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ทั้งนี้จะมีการทดสอบและปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้การสำรวจจริง โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว.
2. ศึกษาตัวอย่างแบบสำรวจที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างโดยพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะทำงานโครงการ

4. นำแบบสอบถามฉบับปรับปรุงพัฒนาให้เป็นแบบสำรวจฉบับสมบูรณ์ (ทั้งนี้ แบบสอบถามต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะทำงานของโครงการฯ ก่อน คณะนักวิจัยจึงสามารถดำเนินการสำรวจในภาคสนามต่อไป)

ทั้งนี้ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังนี้ คือ

1. แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว. เช่น สถานะการทำงาน สถานที่ที่ท่านใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาได้ใช้บริการ กับ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) อย่างไร เรื่องใดบ้างที่ใช้บริการของ สสว. หรือ หน่วยบริการร่วม ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมติดต่อผ่านช่องทางใดบ้าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. เช่น หลักสูตรการอบรม/โครงการ สถานะการทำงาน ได้รับทราบถึงการจัดอบรม/โครงการในครั้งนี้จากช่องทางใด

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจจากการรับบริการ และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. มีการวัดความพึงพอใจใน 7 ประเด็น ด้านเนื้อหา ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน ด้านข้อมูล/เอกสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คิดว่า สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรมในเรื่องใด ท่านคิดว่า หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องใด หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ท่านต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่เข้าถึงท่านสะดวกที่สุดคือ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และภาคเอกชน ที่ประสานงานหรือรับบริการจาก สสว. ประจำปี 2559

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เช่น สถานะการทำงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาได้ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) อย่างไร สถานที่ที่ท่านติดต่อประสานงาน กับ สสว. ในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ติดต่อผ่านช่องทางใดบ้าง

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน มีการวัดความพึงพอใจใน 5 ประเด็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน ด้านข้อมูล/เอกสาร และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ท่านคิดว่า สสว. ควรปรับปรุงการติดต่อประสานงานอย่างไร และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

พึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าคะแนน	1
พึงพอใจน้อย	ค่าคะแนน	2
พึงพอใจปานกลาง	ค่าคะแนน	3
พึงพอใจมาก	ค่าคะแนน	4
พึงพอใจมากที่สุด	ค่าคะแนน	5

หลักเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย	ค่าคะแนน	1.00 - 1.80
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	1.81 - 2.60
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง	ค่าคะแนน	2.61 - 3.40
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก	ค่าคะแนน	3.41 - 4.20
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด	ค่าคะแนน	4.21 - 5.00

5. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการทดสอบ Content Validity จากผู้เชี่ยวชาญ ด้วยวิธี Face Validity โดยคณะนักวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการของ สสว. เพื่อทำการตรวจสอบเนื้อหาให้ตรงตามนิยามศัพท์ และวัตถุประสงค์ของการวิจัยและได้ทำการปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ภายหลังจากได้แบบสำรวจที่ผ่านการปรับแก้ตามความเห็นของคณะกรรมการแล้วก่อนการสำรวจคณะที่ปรึกษาได้นำแบบสำรวจดังกล่าวมาทำการทดสอบความเชื่อมั่นโดยหาค่า Reliability ในลักษณะของภาพรวมและรายข้อในแบบ Internal Consistency

โดยคณะที่ปรึกษาได้นำข้อคำถามของแบบสำรวจชุดที่ 1 เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ในส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. แบบสำรวจชุดที่ 2 เรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ในส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จำนวนชุดละ 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach Alpha Coefficient พบว่าคะแนนค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจชุดที่ 1 มีค่าเท่ากับ 0.970 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจชุดที่ 2 มีค่าเท่ากับ 0.953 โดยรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

	ค่าความเชื่อมั่น
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจชุดที่ 1	
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.	0.970
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจชุดที่ 2	
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน	0.953

หมายเหตุ : สำหรับรายละเอียดของค่าความเชื่อมั่น และรายชื่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด
ดูในส่วนภาคผนวกที่ 2 และ 3

บทที่ 2

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไป
ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ
ของ สสว. ประจำปี 2559

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วม
โครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 จะทำการสำรวจจากโครงการที่ดำเนินการทั้งหมดจำนวน 8 โครงการ โดยทำการเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,445 ตัวอย่าง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 โครงการที่ผู้รับบริการ ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เข้าร่วมในปี 2559

โครงการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)	63	2.58
2. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)	356	14.56
3. โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)	906	37.06
4. โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน	282	11.53
5. โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs	338	13.82
6. โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)	359	14.68
7. โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ	95	3.89
8. งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	46	1.88
รวม	2,445	100.00

สำหรับการสำรวจความความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ จำนวน 7 ประเด็น (1) ด้านเนื้อหา (2) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน (4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน (5) ด้านข้อมูล/เอกสาร (6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และ (7) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับดังต่อไปนี้ ตามตารางที่ 4

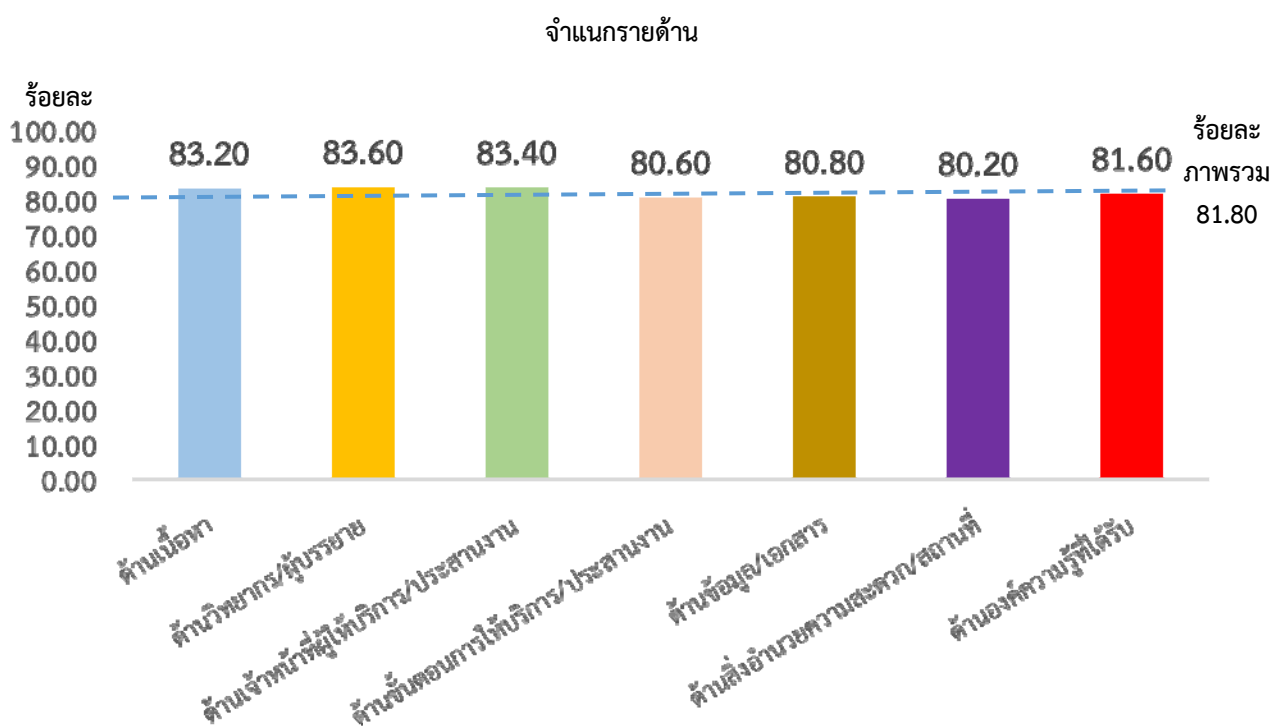
ตารางที่ 4 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

ประเด็นความพึงพอใจ	5 คะแนน								ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม
	ด้านเนื้อหา	ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	ด้านข้อมูล/เอกสาร	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	
1. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)	4.16	4.22	4.26	4.16	4.00	3.96	4.19	4.13	82.60
2. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)	4.11	4.11	4.17	4.03	4.05	4.14	4.04	4.10	82.00
3. โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)	4.12	4.12	4.09	3.97	3.96	3.92	4.04	4.03	80.60
4. โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน	3.98	4.05	4.13	3.88	3.99	3.65	3.90	3.93	78.60
5. โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs	4.37	4.32	4.28	4.28	4.25	4.28	4.22	4.29	85.80
6. โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)	4.22	4.31	4.26	4.07	4.13	4.11	4.23	4.19	83.80
7. โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ	4.32	4.33	4.15	3.97	3.96	4.02	3.99	4.10	82.00
8. งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	4.26	4.31	4.34	3.87	4.01	4.44	4.34	4.24	84.80
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.16	4.18	4.17	4.03	4.04	4.01	4.08	4.09	81.80
ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม	83.20	83.60	83.40	80.60	80.80	80.20	81.60	81.80	

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาคือ งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 84.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าทุกประเด็นตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ดังนี้ (1) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 83.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 83.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ (3) ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 83.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ประกอบด้วยหัวข้อคำถาม 3 ส่วน หลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

ตารางที่ 5 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	1,981	81.02
การผลิต	608	24.87
การให้บริการ	566	23.15
ค้าปลีก	419	17.14
ค้าส่ง	266	10.88
นำเข้า	30	1.22
ส่งออก	40	1.63
แฟรนไชส์	18	0.74
อื่น ๆ	15	0.61
ไม่ระบุ	19	0.78
2. พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจเอกชน	291	11.90
การผลิต	57	2.33
การให้บริการ	106	4.34
ค้าปลีก	78	3.19
ค้าส่ง	23	0.94
นำเข้า	10	0.41
ส่งออก	8	0.33
แฟรนไชส์	1	0.04
อื่น ๆ	6	0.25
ไม่ระบุ	2	0.08
3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	101	4.13
4. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	7	0.29
5. นักเรียน/นักศึกษา	18	0.74
6. อาจารย์/นักวิชาการ	10	0.41
7. อื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน บุคคลทั่วไป	37	1.51
รวม	2,445	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 1,981 คน คิดเป็นร้อยละ 81.02 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 4.13

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ พบว่าประกอบกิจการการผลิต มากที่สุด จำนวน 608 คน คิดเป็นร้อยละ 24.87 รองลงมาคือ การให้บริการ จำนวน 566 คน คิดเป็นร้อยละ 23.15 ค้าปลีก จำนวน 419 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 และค้าส่ง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 10.88

เมื่อพิจารณาแยกรายประเภทกิจการ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน พบว่าประกอบกิจการ การให้บริการ มากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 4.34 รองลงมาคือ ค้าปลีก จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 3.19 การผลิต จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33

ตารางที่ 6 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	1,017	41.60
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	186	7.61
3. หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	150	6.13
4. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	636	26.01
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	119	4.87
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	56	2.29
จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่	88	3.60
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	69	2.82
จ.สระแก้ว ศาลากลางจังหวัด ชั้น 2	49	2.00
จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3	26	1.06
จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	39	1.60
จ.หนองคาย ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	28	1.15
จ.นนทบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	47	1.92
จ.สุพรรณบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 4	9	0.37
จ.พระนครศรีอยุธยา ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	105	4.29
ไม่ระบุ	1	0.04
5. ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดหนองบัวลำภู ไปเทศบาลฯ	405	16.56
6. ไม่ระบุ	51	2.09
รวม	2,445	100.00

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มากที่สุด จำนวน 1,017 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 รองลงมาคือ ศูนย์ให้บริการ SMEs ครอบคลุม (OSS) จำนวน 636 คน คิดเป็นร้อยละ 26.01 และ ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดหนองบัวลำภู ไบเทค บางนา จำนวน 405 คน คิดเป็นร้อยละ 16.56

เมื่อพิจารณาแยกรายศูนย์ให้บริการ SMEs ครอบคลุม (OSS) พบว่ากรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที่ เอส ที่ ทาวเวอร์ มากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87 รองลงมาคือ จ.พระนครศรีอยุธยา ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1 จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60

ตารางที่ 7 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วม โครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย)

การใช้บริการ	สสว.		หน่วยร่วมมืออื่น ๆ	
	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1.การใช้บริการ				
ไม่เคย	116	4.75	1,403	57.38
เคย	2,303	94.19	207	8.47
2.ความถี่ในการใช้บริการ				
1-2 ครั้ง	1,817	74.31	141	5.77
3-4 ครั้ง	405	16.56	23	0.94
มากกว่า 4 ครั้ง	67	2.75	17	0.70
ไม่ระบุ	14	0.57	26	1.06
3. ไม่ระบุ	26	1.06	835	34.15

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จำนวน 2,303 คน คิดเป็นร้อยละ 94.19 และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 เคยใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 8.47 และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 1,403 คน คิดเป็นร้อยละ 57.38

ความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มากที่สุด จำนวน 1-2 ครั้ง จำนวน 1,817 คน คิดเป็นร้อยละ 74.31 รองลงมาคือ จำนวน 3-4 ครั้ง จำนวน 405 คน คิดเป็นร้อยละ 16.56 และมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ความถี่ในการใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 1-2 ครั้ง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 5.77 รองลงมาคือ จำนวน 3-4 ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 และมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70

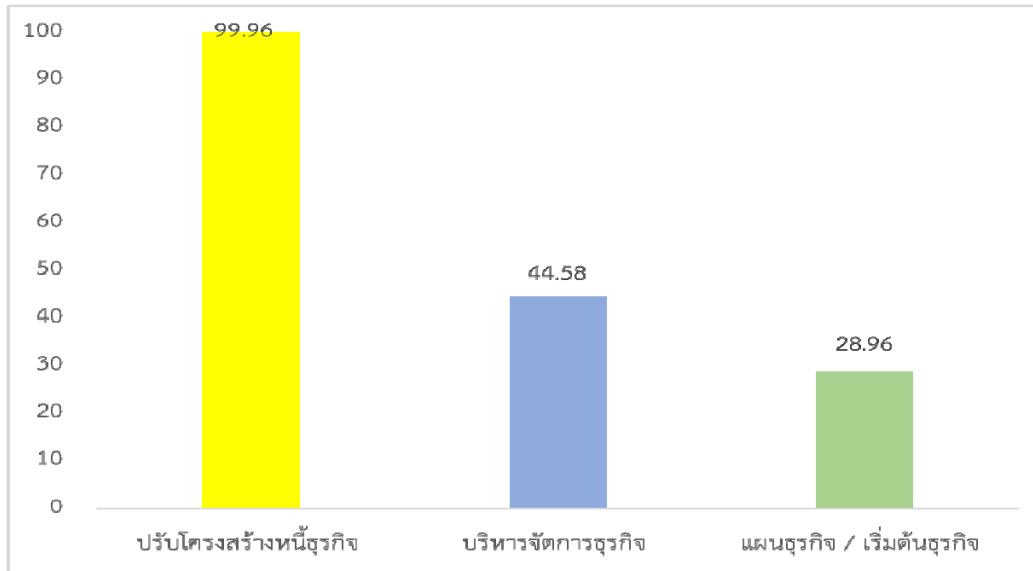
ตารางที่ 8 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	บริหารจัดการธุรกิจ	1,090	44.58
2	แผนธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจ	708	28.96
3	ลงทุน/Feasibility	199	8.14
4	บริหารบุคคล	111	4.54
5	ผลิต/เทคโนโลยี/นวัตกรรม	193	7.89
6	ลดต้นทุน/LEAN/TPM/TQM	155	6.34
7	พัฒนาผลิตภัณฑ์/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/โลโก้/สร้างตราสินค้า	453	18.53
8	พัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการ	194	7.93
9	การเงิน	280	11.45
10	หาแหล่งเงินทุน	587	24.01
11	ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	2,444	99.96
12	บัญชี/ภาษี	86	3.52
13	ตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ	213	8.71
14	วิจัยตลาด	126	5.15
15	ค้าปลีก/ค้าส่ง/ขายแดน	101	4.13
16	E-commerce	139	5.69
17	พัฒนา IT/สื่อสาร/สารสนเทศ	75	3.07
18	กฎหมาย กฎระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา	61	2.49
19	เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC	100	4.09
20	นำเข้าส่งออก/ศุลกากร/สิทธิประโยชน์	57	2.33

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ในเรื่องของการปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ มากที่สุดจำนวน 2,444 คน คิดเป็นร้อยละ 99.96 รองลงมาคือ บริหารจัดการธุรกิจ จำนวน 1,090 คน คิดเป็นร้อยละ 44.58 แผนธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจ จำนวน 708 คน คิดเป็นร้อยละ 28.96 หาแหล่งเงินทุน จำนวน 587 คน คิดเป็นร้อยละ 24.01 และพัฒนาผลิตภัณฑ์/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/โลโก้/สร้างตราสินค้า จำนวน 453 คน คิดเป็นร้อยละ 18.53

การใช้บริการ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559



ตารางที่ 9 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

อันดับ	บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	988	40.41
2	ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	206	8.43
3	องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	112	4.58
4	เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs	122	4.99
5	การขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	175	7.16
6	สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	161	6.58
7	บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	67	2.74
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
8	เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SMEs	127	5.19
9	เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	58	2.37
10	สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	291	11.90
11	ชุดความรู้ เช่น CD/DVD	40	1.64
12	บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips	97	3.97
13	บทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์	54	2.21
14	บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	46	1.88
15	บูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	67	2.74

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการแบบออนไลน์ (Online) ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail มากที่สุด จำนวน 988 คน คิดเป็นร้อยละ 40.41 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 8.43 และการขึ้นทะเบียน SMEs/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 7.16

บริการแบบออฟไลน์ (Offline) ที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ มากที่สุดคือ สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 รองลงมาคือ เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SMEs จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19 และบทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 3.97

ตารางที่ 10 การใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของผู้ประกอบการ SMEs มีการติดต่อผ่านช่องทางใด

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	เว็บไซต์ สสว.	848	34.68
2	E-mail	461	18.85
3	จดหมาย	213	8.71
4	โทรศัพท์	728	29.78
5	Call center ของ สสว.	207	8.47
6	ติดต่อด้วยตนเอง	600	24.54
7	Facebook	185	7.57
8	Line กลุ่ม	281	11.49
9	ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	186	7.61
10	อื่น ๆ	102	4.17

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านช่องทาง เว็บไซต์ สสว. มากที่สุด จำนวน 848 คน คิดเป็นร้อยละ 34.68 รองลงมาคือ โทรศัพท์ จำนวน 728 คน คิดเป็นร้อยละ 29.78 ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 600 คน คิดเป็นร้อยละ 24.54 E-mail จำนวน 461 คน คิดเป็นร้อยละ 18.85 และ Line กลุ่ม จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 11.49

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 สำหรับเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.

ตารางที่ 11 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	1,503	61.47
การผลิต	457	18.69
การให้บริการ	479	19.59
ค้าปลีก	229	9.37
ค้าส่ง	185	7.57
นำเข้า	38	1.55
ส่งออก	31	1.27
แฟรนไชส์	18	0.74
อื่น ๆ	12	0.49
ไม่ระบุ	54	2.21
2. ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	349	14.27
การผลิต	83	3.39
การให้บริการ	117	4.79
ค้าปลีก	86	3.52
ค้าส่ง	53	2.17
นำเข้า	2	0.08
ส่งออก	5	0.20
อื่น ๆ	1	0.04
ไม่ระบุ	2	0.08
3. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	275	11.25
การผลิต	32	1.31
การให้บริการ	75	3.07
ค้าปลีก	70	2.86
ค้าส่ง	77	3.15
นำเข้า	2	0.08
ส่งออก	2	0.08
อื่น ๆ	4	0.16
ไม่ระบุ	13	0.53
4. อื่น ๆ เช่น ข้าราชการ นักเรียน	21	0.86
5. ไม่ระบุ	297	12.15
รวม	2,445	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีสถานะการทำงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 1,503 คน คิดเป็นร้อยละ 61.47 เมื่อพิจารณาตามประเภทกิจการ พบว่า อยู่ในธุรกิจประเภทการให้บริการมากที่สุด จำนวน 479 คน คิดเป็นร้อยละ 19.59 รองลงมาคือ การผลิต จำนวน 457 คน คิดเป็นร้อยละ 18.69 และค้าปลีก จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 9.37

ทำงานในสถานะผู้จัดการ/หัวหน้างาน จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 14.27 เมื่อพิจารณาตามประเภทกิจการพบว่าอยู่ในธุรกิจประเภทการให้บริการ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 4.79 ค้าปลีก จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 3.52 และการผลิต จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 3.39

ทำงานในสถานะพนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 เมื่อพิจารณาตามประเภทกิจการพบว่าอยู่ในธุรกิจประเภทค้าส่ง มากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15 การให้บริการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 3.07 และค้าปลีก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86

ตารางที่ 12 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้รับทราบการจัดอบรม/โครงการจากช่องทางใด

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ทาง Website : http://www.sme.go.th	627	25.64
2. ทาง e-mail ของ สสว.	365	14.93
3. ทาง twitter/facebook ของ สสว.	106	4.34
4. ทาง Line กลุ่ม	398	16.28
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	55	2.25
6. จดหมาย/หนังสือเชิญ	243	9.94
7. การบอกต่อ	577	23.60
8. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	405	16.56
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	56	2.29
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	33	1.35
จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่	53	2.17
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	48	1.96
จ.สระแก้ว ศาลากลางจังหวัด ชั้น 2	33	1.35
จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3	13	0.53
จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	32	1.31
จ.หนองคาย ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	16	0.65
จ.นนทบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	22	0.90
จ.สุพรรณบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 4	6	0.25
จ.พระนครศรีอยุธยา ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	93	3.80
9. ทาง Website/e-mail จากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่มีใช้ สสว.	25	1.02
10. ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ กรมการพัฒนาชุมชน	29	1.19

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบการจัดอบรม/โครงการในครั้งนี้ จากช่องทาง Website : <http://www.sme.go.th> มากที่สุด จำนวน 627 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 รองลงมาคือ การบอกต่อ จำนวน 577 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 และศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 405 คน คิดเป็นร้อยละ 16.56

เมื่อพิจารณาตามศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) พบว่า จ.พระนครศรีอยุธยา ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1 มากที่สุด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 รองลงมาคือ กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที่ เอส ที่ ทาวเวอร์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 2.29 และจ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

ตารางที่ 13 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.16	83.20	0.65	มาก
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.18	83.60	0.62	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.17	83.40	0.60	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.03	80.60	0.62	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.04	80.80	0.66	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.01	80.20	0.64	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.08	81.60	0.66	มาก
ภาพรวม	4.09	81.80	0.48	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โดยภาพรวมตรงกับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกประเด็นตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ดังนี้ (1) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 83.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 83.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ (3) ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 83.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วม
โครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.16	83.20	0.65	มาก
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ	4.21	84.20	0.75	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาในการเข้าร่วมการอบรม/เข้าร่วม โครงการมีความเหมาะสม	4.13	82.62	0.76	มาก
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการ มีความทันสมัย	4.17	83.30	0.73	มาก
1.4 เนื้อหาการอบรม/กิจกรรมภายในโครงการ มีความน่าสนใจ	4.14	82.77	0.75	มาก
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.18	83.60	0.62	มาก
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	4.23	84.52	0.70	มากที่สุด
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	4.20	84.03	0.71	มาก
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	4.14	82.90	0.74	มาก
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	4.13	82.57	0.73	มาก
2.5 การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	4.19	83.85	1.07	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.17	83.40	0.60	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี ในการให้บริการ	4.28	85.64	0.69	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.25	84.97	0.70	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้ คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.15	82.93	0.71	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.10	82.09	0.73	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	4.11	82.19	0.73	มาก
3.6 เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	4.12	82.35	0.74	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.03	80.60	0.62	มาก
4.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่ หลากหลายและเพียงพอ	4.07	81.41	0.73	มาก
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.03	80.61	0.75	มาก
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการ ต่าง ๆ มีความเหมาะสม	4.01	80.26	0.75	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ	4.02	80.32	0.74	มาก
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรม อย่างทั่วถึง	4.01	80.25	0.73	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.04	80.80	0.66	มาก
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ เข้าร่วมอบรม อย่างเพียงพอ	4.08	81.55	0.74	มาก
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ ที่ต้องการ	4.03	80.58	0.75	มาก
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	4.04	80.80	0.75	มาก
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.03	80.62	0.74	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.01	80.20	0.64	มาก
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การ เดินทาง	4.09	81.79	0.78	มาก
6.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่ม เพียงพอ	4.08	81.64	0.77	มาก
6.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูล สารสนเทศเพียงพอ	4.01	80.29	0.79	มาก
6.4 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.99	79.80	0.77	มาก
6.5 ความสะอาดของสถานที่	4.04	80.74	0.77	มาก
6.6 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	3.97	79.49	0.83	มาก
6.7 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.91	78.27	0.82	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.08	81.60	0.66	มาก
7.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.10	82.08	0.72	มาก
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ ในการประกอบธุรกิจ	4.08	81.69	0.73	มาก
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และ หลากหลาย	4.07	81.39	0.72	มาก
7.4 องค์ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการ และ สามารถนำไปใช้ได้จริง	4.08	81.58	0.74	มาก
ภาพรวม	4.09	81.80	0.48	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โดยภาพรวมตรงกับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกประเด็นตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ดังนี้ (1) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 83.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 83.40 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ (3) ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 83.20 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ตารางที่ 15 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 มีความคิดเห็นให้ สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/จัดอบรมในเรื่องใด

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. ต้องการเนื้อหาเรื่องการขายและออกแบบผลิตภัณฑ์ สินค้า และบรรจุภัณฑ์	6
2. การเข้าถึงของเงินทุนและการส่งเสริมการออกแบบผลิตภัณฑ์	3
3. ข้อมูลที่นำมาแนะนำอยากให้มียละเอียดที่ครบถ้วน ถูกต้อง	2
4. การจัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการบรรยายอบรม ควรใช้ตัวหนังสือที่มีสีที่ชัดเจน พื้นหลังสีอ่อน เพื่อความสบายตาและเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย	7
5. ต้องการให้มีช่องทางการแจ้งข่าวสารเพิ่มมากขึ้น	4
6. ควรมีการจัดอบรมด้านการตลาด ช่องทางการตลาด การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การพัฒนา บุคลากร การทำการตลาดออนไลน์	12
7. ต้องการให้มีการจัดโครงการอบรมอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ	4
8. อยากให้มีการปรับปรุงในเรื่องอาหาร (มุสลิม กับ ไทยพุทธ) มีการเจาะจงให้ชัดเจน	1
9. อยากให้มีการอบรมเพิ่มเติมด้านการบริหารจัดการร้านค้า/เทคนิคการขาย	1
10. อยากให้มีการจัดอบรม/ให้บริการ ในภูมิภาค/ต่างจังหวัดให้ทั่วถึง	5
11. อยากให้เนื้อหาที่บรรยายมีความละเอียด และความเข้าใจง่าย	2
12. อยากให้จัดอบรม 6 ครั้ง ต่อ 1 ปี หรือมากกว่าได้ยิ่งดี เพราะจะเกิดความมั่นใจของ คนขาย	3
13. อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับนวัตกรรมการผลิต การใช้เทคโนโลยี	1
14. อยากให้มียละเอียดการอบรม ข้อห้าม ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ชัดเจน กฎหมายการขนส่ง สินค้า ควบคู่กับธุรกิจ	5
15. ควรขยายเวลาในการอบรมให้มากกว่านี้	9
16. อยากให้มีการอบรมการพัฒนาผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ด้าน IT ส่งเสริมการตลาด ออนไลน์/เฟสบุ๊ก/อีเมล /ด้านภาษา	4
17. อยากให้มีการแบ่งประเภทให้เป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน โครงการแต่ละโครงการมีการแบ่ง ที่ชัดเจน และเปิดโอกาสให้สอบถามมากขึ้น	6
18. อยากให้มีการกำหนดหัวข้อ และมีรายละเอียดของเนื้อหาแบบคร่าว ๆ ทุกครั้ง ที่มีการจัดโครงการ	9

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
19. อยากให้มีคำแนะนำเกี่ยวกับการค้าขายในต่างประเทศ	3
20. การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการ	14
21. ต้องการผู้บรรยายที่เน้นการถ่ายทอดประสบการณ์และภาคปฏิบัติ มากกว่าทฤษฎีทั่วไป	9
22. ต้องการให้มีที่ปรึกษาทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ	5
23. สถานที่จอดรถ	1
24. อยากให้บรรยายถึงข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มธุรกิจ และการตลาดในอนาคต	4
25. อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับบัญชีเพื่อธุรกิจ SMEs	2
26. เรื่องการประสานกับผู้ประกอบการ SMEs ควรจะเข้าถึงให้มากกว่านี้ และรับฟังปัญหาจากผู้ประกอบการไปแล้ว ควรช่วยแก้ไข ควรแก้ปัญหาให้ตรงจุดและรวดเร็วกว่านี้	2
27. สนับสนุนผู้ประกอบการฐานใหม่ ๆ แบบบูรณาการเชิงลึกและอบรมการตลาดเชิงลึกและพัฒนาบรรจุภัณฑ์	3
28. สถานที่ควรเป็นสถานที่เดินทางไปถึงสะดวก	7

ตารางที่ 16 หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องใด

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. การบริหารจัดการเรื่องเวลาในการติดต่อประสานงาน	12
2. อยากให้ดูแลให้ทั่วถึง เช่น การเอาใจใส่ ติดตาม และช่วยดูแลโครงการให้เกิดความสำเร็จ และยั่งยืน ส่งเสริมกิจกรรมของสมาชิก สนับสนุนงบประมาณให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน	11
3. การติดต่อประสานงาน ประชาสัมพันธ์เพิ่มช่องทางให้มากขึ้น	25
4. อยากให้ช่วยปรับปรุงการกระตุ้นการขาย อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการขาย สินค้า OTOP การออกแบบบรรจุภัณฑ์	3
5. อยากให้ปรับปรุงระยะเวลาในการดำเนินงานหรือประสานงานให้รวดเร็วกว่านี้	5
6. เพิ่มการบริการให้มีความหลากหลาย	3
7. สถานที่การจัดอบรม การเดินทางไปไม่สะดวก	7
8. อยากให้ทาง สสว. ช่วยเหลือผู้ประกอบการให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนมากกว่านี้	3
9. อยากให้เพิ่มเนื้อหาการอบรม/โครงการต่าง ๆ อยากให้มีหัวข้อที่มุ่งเน้นทางด้านงานบริการมากขึ้น	3
10. อยากให้มีช่องทางการตลาดมากขึ้น	2
11. อยากให้ลงพื้นที่จริง เพื่อที่จะได้ทราบถึงเหตุผลในการขอเงินมาลงทุน	2
12. อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับการตลาดออนไลน์ที่เข้ากับยุคสมัย มีช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์	3
13. อยากให้มีข้อมูลทางการลงทุน เนื่องจากยังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน	3
14. เอกสารประกอบการบรรยาย	4
15. ต้องการวิทยากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ	6
16. ได้รับข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามความต้องการ	8

ตารางที่ 17 หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป

หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป	จำนวนตัวอย่าง
1. Workshop ในด้านการจัดทำรูปแบบการจัดร้านให้น่าสนใจ เทคนิคการจัดวางสินค้า การพัฒนาบรรจุภัณฑ์	6
2. การจัดทำแผนธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง เพื่อสุขภาพ	4
3. ช่องทางการตลาดภายในประเทศ และการตลาดต่างประเทศ	23
4. ความรู้เกี่ยวกับการทำบัญชี	8
5. การฝึกอบรมคุณภาพพนักงาน การฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการขาย	6
6. การพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัย	18
7. ความเป็นไปได้ของการประกอบธุรกิจ และความสำเร็จของประชารัฐ สุขใจshop	2
8. โครงการผลิตภัณฑ์ของเด่นของจังหวัด พัฒนาศักยภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน การเพิ่มมูลค่า ผลิตภัณฑ์ชุมชน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	10
9. กฎหมายธุรกิจ ข้อบังคับเกี่ยวกับธุรกิจ	5
10. กลยุทธ์การทำธุรกิจ และการตลาด	41
11. การขายสินค้าและการตลาดออนไลน์	26
12. วิธีการจดทะเบียนผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการยื่นยื่นการขอจดทะเบียน	3
13. ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม เทคโนโลยีผลิตอาหารแปรรูป	4
14. การนำเข้า-ส่งออกสินค้า	7

ตารางที่ 18 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 เข้าถึง และสะดวกที่สุด

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	665	27.20
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	540	22.09
3. เว็บไซต์ของ สสว.	171	6.99
4. Facebook ของ สสว.	255	10.43
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	27	1.10
6. สื่อหนังสือพิมพ์	19	0.78
7. นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SMEs	16	0.65
8. SMS	126	5.15
9. Line กลุ่ม สสว.	159	6.50
10. Call Center ของ สสว.	146	5.97
11. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	13	0.53
12. อื่น ๆ	5	0.20
13. ไม่ระบุ	303	12.39
รวม	2,445	100.00

จากตาราง 18 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่เข้าถึง และสะดวกที่สุดจากช่องทาง หนังสือเชิญทางไปรษณีย์ จำนวน 665 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมาคือ หนังสือเชิญทาง e-mail จำนวน 540 คน คิดเป็นร้อยละ 22.09 Facebook ของ สสว. จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 10.43 เว็บไซต์ของ สสว. จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 6.99 และ Line กลุ่ม สสว. จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ตารางที่ 19 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. OSS มาเปิดสาขาที่นครราชสีมาจะได้ไม่ต้องเดินทางไป กทม. ให้ทางหน่วยงานดำเนินกิจกรรมผ่านธนาคารของรัฐ เช่น ธ.ออมสิน ธกส.	1
2. ขาดแหล่งเงินทุน ให้วิทยากรมาอบรมเรื่องด้านการตลาดหาลูกค้าในเรื่องการเกษตร	1
3. อยากให้จัดประชุมให้ตรงประเด็นเรื่องร้านค้าประชารัฐตรง ๆ	1
4. อยากให้ สสว. ดำเนินการจัดอบรมหรือพัฒนาผู้ผลิต ผู้ประกอบการ ในระดับพื้นที่/ชุมชนให้บ่อยและมากกว่านี้	8
5. อยากให้มีการพูดคุยบัญชีต้นทุน และแก้ปัญหาเรื่องการตลาดให้มากกว่านี้	2
6. เนื้อหาการบรรยายต้องกระชับและเข้าใจง่าย มีความน่าสนใจในการฟัง ด้านเทคนิคการพูด ให้นำต้นต้น เพราะช่วงบ่ายง่วง	1
7. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์หลาย ๆ ช่องทางจะทำข้อมูลการจัดโครงการให้เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น	13
8. อยากให้มีการจัดโครงการอีกครั้ง และปล่อยเงินกู้ เนื่องจากขาดแหล่งเงินทุน (สนับสนุนแหล่งเงินทุน) ให้มาจัดในอำเภอ จัดอย่างน้อย 1 วัน	1
9. อยากให้ปรับปรุงเรื่องบรรยากาศของสถานที่ในการให้บริการและเพิ่มมุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	1
10. อยากให้ผลิตภัณฑ์มีสัญลักษณ์ของ สสว. เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลในส่วนของ สสว. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภค	1
11. ต้องการให้ สสว. แนะนำ SMEs รายใหม่ และควรประชาสัมพันธ์ข่าวในการเริ่มต้นธุรกิจว่าต้องมีการเริ่มต้นอย่างไร	1
12. ต้องการให้มีผู้เชี่ยวชาญแนะนำเรื่องเครื่องจักรในการผลิตสินค้า	1
13. สนับสนุนทุนให้แก่ธุรกิจให้มีแหล่งการเงินมากขึ้นต่อการทำธุรกิจ	10
14. แนวทางการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้เกษตรกรพึ่งพาตัวเองให้มากที่สุด และควรจะมีเงินกู้แบบไม่มีดอกเบี้ย	1
15. ต้องการให้มีการติดต่ออย่างสม่ำเสมอ และมีความต่อเนื่องในการให้บริการ	5
16. หาช่องทางการขายให้สอดคล้องกับ AEC หาช่องทางการขายในเว็บไซต์	1
17. ต้องการให้แก้ปัญหาเรื่องตลาด	10
18. ต้องการให้ระยะการจัดโครงการมีมากขึ้น	16

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และ
อบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

จำนวนตัวอย่างรวม : 63 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วม
โครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ
ระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

ตารางที่ 20 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/
เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนา
ธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	63	100.00
การผลิต	29	46.03
การให้บริการ	3	4.76
ค้าปลีก	30	47.62
อื่นๆ	1	1.59
รวม	63	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจ
ของกิจการ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อพิจารณาตามประเภทกิจการพบว่า ค้าปลีก มากที่สุด
จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62 การผลิต จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 46.03 การให้บริการ จำนวน
3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59

ตารางที่ 21 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ
ของ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและ
พัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	13	20.63
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	1	1.59
3. หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	1	1.59
4. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	2	3.17
จ.หนองคาย ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	2	3.17
5. ณ สถานที่อื่นๆ เช่น จ.หนองบัวลำภู จ.อุดรธานี	46	73.02
รวม	63	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการ ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น จ.หนองบัวลำภู จ.อุดรธานี มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 73.02 รองลงมา สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.63 ศูนย์ให้บริการ SMEs ครอบคลุมวงจร (OSS) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17 ใช้บริการผ่าน สสว.Call Center และหน่วยงานร่วมดำเนินงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59

ตารางที่ 22 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย) โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

การใช้บริการ	สสว.		หน่วยงานร่วมอื่น ๆ	
	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. การใช้บริการ				
เคย	63	100.00	6	9.52
2. ความถี่ในการใช้บริการ				
1-2 ครั้ง	52	82.54	0	0.00
3-4 ครั้ง	10	15.87	0	0.00
มากกว่า 4 ครั้ง	1	1.59	0	0.00
ไม่ระบุ	0	0.00	6	9.52
3. ไม่ระบุ	0	0.00	57	90.48

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เคยใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 ซึ่งมีความถี่ในการใช้บริการ มากที่สุดจำนวน 1-2 ครั้ง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 82.54 จำนวน 3-4 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.87 มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59

ตารางที่ 23 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	บริหารจัดการธุรกิจ	22	34.92
2	แผนธุรกิจ / เริ่มต้นธุรกิจ	9	14.29
3	ลงทุน / Feasibility	15	23.81
4	บริหารบุคคล	4	6.35
5	ผลิต / เทคโนโลยี / นวัตกรรม	6	9.52
6	ลดต้นทุน / LEAN / TPM/TQM	1	1.59
7	พัฒนาผลิตภัณฑ์ / ออกแบบบรรจุภัณฑ์ / โลโก้ / สร้างตราสินค้า	4	6.35
8	พัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการ	4	6.35
9	การเงิน	21	33.33
10	หาแหล่งเงินทุน	39	61.90
11	ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	62	98.41
12	ตลาดในประเทศ / ต่างประเทศ	7	11.11
13	วิจัยตลาด	8	12.70
14	ค้าปลีก / ค้าส่ง / ชายแดน	6	9.52
15	E-commerce	5	7.94
16	กฎหมาย กฎระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา	1	1.59
17	นำเข้าส่งออก / ศุลกากร / สิทธิประโยชน์	1	1.59

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ ในเรื่องของการปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ มากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 98.41 รองลงมาคือ หาแหล่งเงินทุน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 บริหารจัดการธุรกิจ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 34.92 การเงิน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ลงทุน / Feasibility จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81

ตารางที่ 24 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	16	25.40
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
2	เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs	1	1.59
3	สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร	48	76.19

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ประเภทบริการแบบออนไลน์(Online) โดยใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 และใช้บริการของ บริการแบบออฟไลน์ (Offline) เกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 และเอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59

ตารางที่ 25 การใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของผู้ประกอบการ SMEs มีการติดต่อผ่านช่องทางใด โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

อันดับ	ช่องทาง	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	เว็บไซต์ สสว.	18	28.57
2	E-mail	6	9.52
3	จดหมาย	13	20.63
4	โทรศัพท์	46	73.02
5	Call center ของ สสว.	8	12.70
6	ติดต่อด้วยตนเอง	12	19.05
7	Facebook	5	7.94
8	Line กลุ่ม	26	41.27

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านช่องทาง โทรศัพท์ มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 73.02 รองลงมาคือ Line กลุ่ม จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 41.27 เว็บไซต์ สสว. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 จดหมาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.63 ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 สำหรับเข้ารับบริการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

ตารางที่ 26 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	63	100.00
การผลิต	29	46.03
การให้บริการ	3	4.76
ค้าปลีก	30	47.62
อื่นๆ	1	1.59
รวม	63	100.00

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อพิจารณาตามประเภทกิจการพบว่า ค้าปลีก มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62 การผลิต จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 46.03 การให้บริการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59

ตารางที่ 27 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้รับความทราบการจัดอบรม/โครงการจากช่องทางใด โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong /Regular Level)

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ทาง Website : http://www.sme.go.th	10	15.87
2. ทาง e-mail ของ สสว.	3	4.76
3. ทาง twitter/facebook ของ สสว.	3	4.76
4. ทาง Line กลุ่ม	25	39.68
5. การบอกต่อ	16	25.40
6. ณ สถานที่อื่นๆ เช่น โทรศัพท์	6	9.52

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ ได้รับความทราบการจัดอบรม/โครงการในครั้งนี้ จากช่องทาง Line กลุ่ม มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 39.68 รองลงมาคือ การบอกต่อ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 ทาง Website : <http://www.sme.go.th> จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.87 ณ สถานที่อื่นๆ เช่น โทรศัพท์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 ทาง e-mail ของ สสว. และทาง twitter/facebook ของ สสว. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

ตารางที่ 28 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม /เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.16	0.58	83.20	มาก
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.22	0.51	84.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.26	0.45	85.20	มากที่สุด
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.16	0.54	83.20	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.00	0.65	80.00	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	3.96	0.58	79.20	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.19	0.61	83.80	มาก
ภาพรวม	4.13	0.43	82.60	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.60 (ค่าเฉลี่ย 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 85.20 (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 84.40 (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 83.80 (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 83.20 (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 83.20 (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 80.00 (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 79.20 (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนา ธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.16	0.58	83.20	มาก
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ	4.22	0.75	84.40	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาในการเข้าร่วมการอบรม/เข้าร่วมโครงการ มีความเหมาะสม	4.24	0.67	84.80	มากที่สุด
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	4.08	0.73	81.60	มาก
1.4 เนื้อหาการอบรม/กิจกรรมภายในโครงการมีความน่าสนใจ	4.10	0.69	82.00	มาก
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.22	0.51	84.40	มากที่สุด
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	4.32	0.69	86.40	มากที่สุด
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	4.35	0.65	87.00	มากที่สุด
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	4.16	0.63	83.20	มาก
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	4.17	0.73	83.40	มาก
2.5 การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	4.10	0.69	82.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.26	0.45	85.20	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	4.68	0.50	93.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.54	0.64	90.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.19	0.56	83.80	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.90	0.67	78.00	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	4.10	0.67	82.00	มาก
3.6 เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	4.16	0.75	83.20	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.16	0.54	83.20	มาก
4.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.25	0.65	85.00	มากที่สุด
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก	4.22	0.71	84.40	มากที่สุด

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา				
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการต่างๆ มีความเหมาะสม	4.19	0.74	83.80	มาก
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ	4.10	0.76	82.00	มาก
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง	4.02	0.71	80.40	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.00	0.65	80.00	มาก
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรม อย่างเพียงพอ	4.05	0.79	81.00	มาก
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.00	0.80	80.00	มาก
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	4.06	0.64	81.20	มาก
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	3.87	0.81	77.40	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	3.96	0.58	79.20	มาก
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	4.27	0.77	85.40	มากที่สุด
6.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.94	0.93	78.80	มาก
6.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	3.65	1.00	73.00	มาก
6.4 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.87	0.83	77.40	มาก
6.5 ความสะอาดของสถานที่	4.30	0.80	86.00	มาก
6.6 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	4.17	0.98	83.40	มาก
6.7 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.52	1.00	70.40	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.19	0.61	83.80	มาก
7.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.24	0.73	84.80	มากที่สุด
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	4.25	0.72	85.00	มากที่สุด
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	4.11	0.74	82.20	มาก
7.4 องค์ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.14	0.69	82.80	มาก
ภาพรวม	4.13	0.43	82.60	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.60 (ค่าเฉลี่ย 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 85.20 (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 84.40 (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วน ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 83.80 (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 83.20 (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 83.20 (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 80.00 (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 79.20 (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 30 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SMEs Strong/Regular Level)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. สนับสนุนทุนให้แก่ธุรกิจให้มีแหล่งการเงินมากขึ้นต่อการทำธุรกิจ	1
2. ต้องการให้ระยะการจัดโครงการมีมากขึ้น	1

โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

จำนวนตัวอย่างรวม : 356 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

ตารางที่ 31 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	272	76.40
การผลิต	96	26.97
การให้บริการ	84	23.60
ค้าปลีก	47	13.20
ค้าส่ง	24	6.74
นำเข้า	7	1.96
ส่งออก	6	1.69
แฟรนไชส์	7	1.96
อื่นๆ	1	0.28
2. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	49	13.76
การผลิต	13	3.65
การให้บริการ	21	5.90
ค้าปลีก	7	1.97
ค้าส่ง	2	0.56
นำเข้า	2	0.56
ส่งออก	1	0.28
อื่นๆ	3	0.84
3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	9	2.52
4. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	2	0.56
5. นักเรียน/นักศึกษา	7	1.97
6. อาจารย์/นักวิชาการ	5	1.40
7. อื่นๆ เช่น อาชีพอิสระ	12	3.37
รวม	356	100.00

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 76.40 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐกิจเอกชน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 และทำงานสถานะอื่นๆ เช่น อาชีพอิสระ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.37

ตารางที่ 32 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	112	31.46
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	26	7.31
3. หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	111	31.18
4. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	50	14.04
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	24	6.74
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	9	2.53
จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่	5	1.40
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	6	1.69
จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3	1	0.28
จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	1	0.28
จ.นนทบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	1	0.28
จ.พระนครศรีอยุธยา ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	3	0.84
5. ณ สถานที่อื่นๆ โรงแรม	30	8.43
6. ไม่ระบุ	27	7.58
รวม	356	100.00

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มากที่สุด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 31.46 รองลงมาคือ หน่วยงานร่วมดำเนินงาน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 31.18 ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.04 ณ สถานที่อื่นๆ โรงแรม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.43 และใช้บริการผ่าน สสว. Call Center จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.31

ตารางที่ 33 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย) โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

การใช้บริการ	สสว.		หน่วยร่วมอื่นๆ	
	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. การใช้บริการ				
ไม่เคย	81	22.75	194	54.49
เคย	254	71.35	58	16.29
2. ความถี่ในการใช้บริการ				
1-2 ครั้ง	190	53.37	32	8.99
3-4 ครั้ง	42	11.80	7	1.97
มากกว่า 4 ครั้ง	9	2.53	3	0.84
ไม่ระบุ	13	3.65	16	4.49
3. ไม่ระบุ	21	5.90	104	29.22

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 71.35 และไม่เคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 เคยใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.29 และไม่เคยใช้บริการกับหรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 54.49

ความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด 1-2 ครั้ง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 53.37 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.53 ความถี่ในการใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย 1-2 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99 และใช้บริการ 3-4 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97 และมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84

ตารางที่ 34 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	บริหารจัดการธุรกิจ	102	28.65
2	แผนธุรกิจ / เริ่มต้นธุรกิจ	214	60.11
3	ลงทุน / Feasibility	39	10.96
4	บริหารบุคคล	18	5.06
5	ผลิต / เทคโนโลยี / นวัตกรรม	38	10.67
6	ลดต้นทุน / LEAN / TPM/TQM	30	8.43
7	พัฒนาผลิตภัณฑ์ / ออกแบบบรรจุภัณฑ์ / โลโก้ / สร้างตราสินค้า	59	16.57
8	พัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการ	42	11.80
9	การเงิน	32	8.99
10	หาแหล่งเงินทุน	72	20.22
11	ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	356	100.00
12	บัญชี / ภาษี	20	5.62
13	ตลาดในประเทศ / ต่างประเทศ	41	11.52
14	วิจัยตลาด	20	5.62
15	ค้าปลีก / ค้าส่ง / ชายแดน	27	7.58
16	E-commerce	30	8.43
17	พัฒนา IT / สื่อสาร / สารสนเทศ	21	5.90
18	กฎหมาย กฎระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา	18	5.06
19	เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC	32	8.99
20	นำเข้าส่งออก / ศุลกากร / สิทธิประโยชน์	25	7.02

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ ในเรื่องของปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ มากที่สุด จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาแผนธุรกิจ / เริ่มต้นธุรกิจ จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 60.11 บริหารจัดการธุรกิจ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.65 หาแหล่งเงินทุน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.22 พัฒนาผลิตภัณฑ์ / ออกแบบบรรจุภัณฑ์ / โลโก้ / สร้างตราสินค้า จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.57 พัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80

ตารางที่ 35 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	131	36.80
2	ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	67	18.82
3	องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	33	9.27
4	เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs	32	8.99
5	การขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	61	17.13
6	สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	53	14.89
7	บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	18	5.06
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
8	เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs	26	7.30
9	เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	16	4.49
10	สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร	36	10.11
11	ชุดความรู้ เช่น CD / DVD	16	4.49
12	บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips	24	6.74
13	บทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์	21	5.90
14	บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	25	7.02
15	บูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ	31	8.71

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ บริการแบบออนไลน์(Online) มากที่สุด โดยใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.82 การขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.13 และใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ บริการแบบออฟไลน์ (Offline) โดยใช้บริการเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.11 รองลงมา บูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.71 เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30

ตารางที่ 36 การใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของผู้ประกอบการ SMEs มีการติดต่อผ่านช่องทางใด โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

อันดับ	ช่องทาง	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	เว็บไซต์ สสว.	149	41.85
2	E-mail	84	23.60
3	จดหมาย	26	7.30
4	โทรศัพท์	58	16.29
5	Call center ของ สสว.	26	7.30
6	ติดต่อด้วยตนเอง	42	11.80
7	Facebook	52	14.61
8	Line กลุ่ม	59	16.57
9	ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	20	5.62
10	อื่นๆ	64	17.98

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สสว. มากที่สุด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 41.85 รองลงมาคือ E-mail จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 อื่นๆ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.98 Line กลุ่ม จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.57 โทรศัพท์ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.29

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 สำหรับเข้ารับบริการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

ตารางที่ 37 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้ารับบริการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	255	71.63
การผลิต	86	24.16
การให้บริการ	65	18.26
ค้าปลีก	48	13.48
ค้าส่ง	17	4.78
นำเข้า	10	2.81
ส่งออก	6	1.69
แฟรนไชส์	7	1.97
ไม่ระบุ	16	4.48
2. ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	43	12.08
การผลิต	11	3.09
การให้บริการ	20	5.62
ค้าปลีก	7	1.97
ค้าส่ง	4	1.12
นำเข้า	1	0.28
3. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	38	10.67
การผลิต	10	2.81
การให้บริการ	10	2.81
ค้าปลีก	2	0.56
ค้าส่ง	7	1.97
นำเข้า	1	0.28
อื่นๆ	3	0.84
ไม่ระบุ	5	1.40
4. อื่น ๆ เช่น ข้าราชการ ผู้ช่วยการพยาบาล	12	3.37
5. ไม่ระบุ	8	2.25
รวม	356	100.00

ตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การทำงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ มากที่สุด จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 71.63 รองลงมาคือ สถานะการทำงานเป็นผู้จัดการ/หัวหน้างาน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.08 และพนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67

ตารางที่ 38 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้รับทราบการจัดอบรม/โครงการจากช่องทางใด โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ทาง Website : http://www.sme.go.th	120	33.71
2. ทาง e-mail ของ สสว.	51	14.33
3. ทาง twitter/facebook ของ สสว.	27	7.58
4. ทาง Line กลุ่ม	74	20.79
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	23	6.46
6. จดหมาย/หนังสือเชิญ	27	7.58
7. การบอกต่อ	134	37.64
8. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	26	7.30
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	6	1.69
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	5	1.40
จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่	6	1.69
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	4	1.12
จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3	1	0.28
จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	4	1.12
9. ทาง Website/e-mail จากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่มิใช่ สสว.	9	2.53
10. ณ สถานที่อื่นๆ เช่น วิทยุราชชมงคลธัญบุรี	5	1.40

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบการจัดอบรม/โครงการในครั้งนี้ จากช่องทางการบอกต่อ มากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 37.64 รองลงมาคือ ทาง Website: <http://www.sme.go.th> จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.71 ทาง Line กลุ่ม จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.79

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

ตารางที่ 39 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.11	0.73	82.18	มาก
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.11	0.71	82.18	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.17	0.69	83.48	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.03	0.67	80.60	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.05	0.71	81.05	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.14	0.67	82.79	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.04	0.72	80.76	มาก
ภาพรวม	4.10	0.59	82.00	มาก

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.00 (ค่าเฉลี่ย 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 83.48 (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 82.79 (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านเนื้อหา และด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 82.18 (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 80.76 (ค่าเฉลี่ย 4.04) และด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 80.60 (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 40 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.11	0.73	82.18	มาก
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ	4.21	0.80	84.10	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาในการเข้าร่วมการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	4.06	0.83	81.18	มาก
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	4.12	0.80	82.36	มาก
1.4 เนื้อหาการอบรม/กิจกรรมภายในโครงการมีความน่าสนใจ	4.05	0.87	81.07	มาก
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.11	0.71	82.18	มาก
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	4.17	0.74	83.37	มาก
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	4.06	0.83	81.18	มาก
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	4.11	0.83	82.19	มาก
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	4.06	0.82	81.18	มาก
2.5 การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	4.15	0.77	82.98	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.17	0.69	83.48	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	4.27	0.73	85.39	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.25	0.75	84.94	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.16	0.75	83.20	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.14	0.75	82.87	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	4.10	0.74	82.08	มาก
3.6 เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	4.12	0.77	82.42	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.03	0.67	80.60	มาก
4.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.04	0.75	80.90	มาก
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.04	0.76	80.90	มาก
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการต่างๆ มีความเหมาะสม	4.01	0.74	80.22	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ	4.04	0.74	80.90	มาก
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรม อย่างทั่วถึง	4.00	0.77	80.06	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.05	0.71	81.05	มาก
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ เข้าร่วมอบรม อย่างเพียงพอ	4.10	0.75	82.02	มาก
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ ที่ต้องการ	4.04	0.77	80.79	มาก
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	4.02	0.78	80.45	มาก
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.05	0.75	80.96	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.14	0.67	82.79	มาก
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การ เดินทาง	4.14	0.81	82.81	มาก
6.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่ม เพียงพอ	4.22	0.75	84.44	มากที่สุด
6.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูล สารสนเทศเพียงพอ	4.10	0.75	81.97	มาก
6.4 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.11	0.78	82.25	มาก
6.5 ความสะอาดของสถานที่	4.18	0.73	83.65	มาก
6.6 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	4.13	0.76	82.64	มาก
6.7 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	4.09	0.78	81.80	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.04	0.72	80.76	มาก
7.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.09	0.76	81.74	มาก
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ ในการประกอบธุรกิจ	4.01	0.79	80.22	มาก
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และ หลากหลาย	4.03	0.76	80.67	มาก
7.4 องค์ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการ และ สามารถนำไปใช้ได้จริง	4.02	0.79	80.39	มาก
ภาพรวม	4.10	0.59	82.00	มาก

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.00 (ค่าเฉลี่ย 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 83.48 (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 82.79 (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านเนื้อหา และด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 82.18 (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 80.76 (ค่าเฉลี่ย 4.04) และด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 80.60 (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 41 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 มีความคิดเห็นให้ สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/จัดอบรมในเรื่องใด
โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. ต้องการเนื้อหาเรื่องการขายและออกแบบผลิตภัณฑ์ สินค้า และบรรจุภัณฑ์	1
2. การจัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการบรรยายอบรม ควรใช้ตัวหนังสือที่มีสีที่ชัดเจน พื้นหลังสีอ่อน เพื่อความสบายตาและเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย	1
3. ควรมีการจัดอบรมด้านการตลาด ช่องทางการตลาด การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การพัฒนาบุคลากร การทำการตลาดออนไลน์	4
4. ต้องการให้มีการจัดโครงการอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	2
5. อยากให้มีรายละเอียดการอบรม ข้อห้าม ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ชัดเจน กฎหมายการขนส่งสินค้า ควบคู่กับธุรกิจ	2
6. ควรขยายเวลาในการอบรมให้มากกว่านี้	6
7. อยากให้มีการอบรมการพัฒนาผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ด้าน IT ส่งเสริมการตลาดออนไลน์/เฟสบุ๊ค/อีเมล /ด้านภาษา	1
8. อยากให้มีการแบ่งประเภทให้เป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน โครงการแต่ละโครงการมีการแบ่งที่ชัดเจน และเปิดโอกาสให้สอบถามมากขึ้น	2
9. อยากให้มีการกำหนดหัวข้อ และมีรายละเอียดของเนื้อหาแบบคร่าว ๆ ทุกครั้งที่มีการจัดโครงการ	5
10. อยากให้มีการแนะนำเกี่ยวกับการค้าขายในต่างประเทศ	1
11. การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการ	8
12. ต้องการผู้บรรยายที่เน้นการถ่ายทอดประสบการณ์และภาคปฏิบัติ มากกว่าทฤษฎีทั่วไป	2
13. ต้องการให้มีที่ปรึกษาทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ	4
14. อยากให้บรรยายถึงข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มธุรกิจ และการตลาดในอนาคต	3
15. อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับบัญชีเพื่อธุรกิจ SMEs	2
16. เรื่องการประสานกับผู้ประกอบการ SMEs ควรจะเข้าถึงให้มากกว่านี้ และรับฟังปัญหาจากผู้ประกอบการไปแล้ว ควรช่วยแก้ไข ควรแก้ปัญหาให้ตรงจุดและรวดเร็วกว่านี้	1

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
17. สนับสนุนผู้ประกอบการฐานใหม่ ๆ แบบบูรณาการเชิงลึกและอบรบการตลาดเชิงลึก และพัฒนาบรรจุภัณฑ์	1
18. สถานที่ควรเป็นสถานที่เดินทางไปถึงสะดวก	2

ตารางที่ 42 หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องใด
โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. การบริหารจัดการเรื่องเวลาในการติดต่อประสานงาน	1
2. อยากให้ดูแลให้ทั่วถึง เช่น การเอาใจใส่ ติดตาม และช่วยดูแลโครงการให้เกิดความสำเร็จ และยั่งยืน ส่งเสริมกิจกรรมของสมาชิก สนับสนุนงบประมาณให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน	1
3. การติดต่อประสานงาน ประชาสัมพันธ์เพิ่มช่องทางให้มากขึ้น	9
4. อยากให้ปรับปรุงระยะเวลาในการดำเนินงานหรือประสานงานให้รวดเร็วกว่านี้	2
5. เพิ่มการบริการให้มีความหลากหลาย	1
6. สถานที่การจัดอบรม การเดินทางไปไม่สะดวก	4
7. อยากให้มีช่องทางการตลาดมากขึ้น	1
8. อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับการตลาดออนไลน์ที่เข้ากับยุคสมัย มีช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์	2
9. เอกสารประกอบการบรรยาย	2
10. ต้องการวิทยากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ	2

ตารางที่ 43 หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/
เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป โครงการที่ 2
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป	จำนวนตัวอย่าง
1. Workshop ในด้านการจัดทำรูปแบบการจัดร้านให้น่าสนใจ เทคนิคการจัดวางสินค้า การพัฒนาบรรจุภัณฑ์	1
2. การจัดทำแผนธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง เพื่อสุขภาพ	1
3. ช่องทางการตลาดภายในประเทศ และการตลาดต่างประเทศ	3
4. ความรู้เกี่ยวกับการทำบัญชี	1
5. การฝึกอบรมคุณภาพพนักงาน การฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการขาย	1
6. การพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัย	6
7. โครงการผลิตภัณฑ์ของเด่นของจังหวัด พัฒนาศักยภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน การเพิ่มมูลค่า ผลิตภัณฑ์ชุมชน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	2
8. กฎหมายธุรกิจ ข้อบังคับเกี่ยวกับธุรกิจ	3

หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป	จำนวนตัวอย่าง
9. กลยุทธ์การทำธุรกิจ และการตลาด	12
10. การขายสินค้าและการตลาดออนไลน์	13
11. วิธีการจดทะเบียนผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการยื่นยื่นการขอจดทะเบียน	1
12. ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม เทคโนโลยีผลิตอาหารแปรรูป	1
13. การนำเข้า-ส่งออกสินค้า	3

ตารางที่ 44 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 เข้าถึง และสะดวกที่สุด โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	63	17.70
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	110	30.90
3. เว็บไซต์ของ สสว.	30	8.43
4. Facebook ของ สสว.	30	8.43
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	4	1.12
6. สื่อหนังสือพิมพ์	3	0.84
7. นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SMEs	5	1.40
8. SMS	27	7.58
9. Line กลุ่ม สสว.	45	12.65
10. Call Center ของ สสว.	16	4.49
11. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	1	0.28
12. อื่นๆ	2	0.56
13. ไม่ระบุ	20	5.62
รวม	356	100.00

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจทราบช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่เข้าถึง และสะดวกผ่าน หนังสือเชิญทาง e-mail จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 รองลงมาคือ หนังสือเชิญทางไปรษณีย์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 ทาง Line กลุ่ม สสว. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.65 เว็บไซต์ของ สสว. และ Facebook ของ สสว. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.43 ทาง SMS จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.58

ตารางที่ 45 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. อยากให้ สสว. ดำเนินการจัดอบรมหรือพัฒนาผู้ผลิต ผู้ประกอบการ ในระดับพื้นที่/ ชุมชนให้บ่อยและมากกว่านี้	4
2. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์หลาย ๆ ช่องทางจะทำข้อมูลการจัดโครงการให้เข้าถึง ประชาชนได้มากขึ้น	1
3. หาช่องทางการขายให้สอดคล้องกับ AEC หาช่องทางการขายในเว็บไซต์	1
4. ต้องการให้แก้ปัญหาเรื่องตลาด	8

โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

จำนวนตัวอย่างรวม : 906 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

ตารางที่ 46 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	847	93.49
การผลิต	275	30.35
การให้บริการ	209	23.07
ค้าปลีก	231	25.50
ค้าส่ง	83	9.16
นำเข้า	5	0.55
ส่งออก	18	1.99
แฟรนไชส์	3	0.33
อื่นๆ	8	0.88
ไม่ระบุ	15	1.66
2. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	44	4.86
การผลิต	9	0.99
การให้บริการ	16	1.76
ค้าปลีก	7	0.77
ค้าส่ง	6	0.66
ส่งออก	2	0.22
อื่นๆ	2	0.22
ไม่ระบุ	2	0.22
3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	6	0.66
4. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	1	0.11
5. นักเรียน/นักศึกษา	1	0.11
6. อาจารย์/นักวิชาการ	2	0.22
7. อื่นๆ เช่น การเกษตรแม่บ้านสาธารณสุข	5	0.55
รวม	906	100.00

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 847 คน คิดเป็นร้อยละ 93.49 รองลงมาคือ สถานะการทำงานเป็นพนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 4.86 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66

ตารางที่ 47 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	292	32.23
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	89	9.82
3. หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	2	0.22
4. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	404	44.59
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	51	5.63
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	24	2.65
จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่	52	5.74
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	36	3.97
จ.สระแก้ว ศาลากลางจังหวัด ชั้น 2	37	4.08
จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3	15	1.66
จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	31	3.42
จ.หนองคาย ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	20	2.21
จ.นนทบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	38	4.19
จ.สุพรรณบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 4	8	0.88
จ.พระนครศรีอยุธยา ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	92	10.16
5. ณ สถานที่อื่นๆ เช่น จ.ขอนแก่น จ.บึงกาฬ โรงแรม	112	12.36
6. ไม่ระบุ	7	0.78
รวม	906	100.00

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการ ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) มากที่สุด จำนวน 404 คน คิดเป็นร้อยละ 44.59 รองลงมา สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 32.23 ณ สถานที่อื่นๆ เช่น จ.ขอนแก่น จ.บึงกาฬ โรงแรม จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 12.36 ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 9.82 และหน่วยงานร่วมดำเนินงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.22

ตารางที่ 48 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย) โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

การใช้บริการ	สสว.		หน่วยร่วมอื่นๆ	
	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. การใช้บริการ				
ไม่เคย	6	0.66	593	65.45
เคย	898	99.12	47	5.19
2. ความถี่ในการใช้บริการ				
1-2 ครั้ง	736	81.24	43	4.75
3-4 ครั้ง	139	15.34	0	0.00
มากกว่า 4 ครั้ง	23	2.54	4	0.44
3. ไม่ระบุ	2	0.22	266	29.36

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จำนวน 898 คน คิดเป็นร้อยละ 99.12 และไม่เคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66 เคยใช้บริการกับหรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19 และไม่เคยใช้บริการกับหรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 593 คน คิดเป็นร้อยละ 65.45

ความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มากที่สุดจำนวน 1-2 ครั้ง จำนวน 736 คน คิดเป็นร้อยละ 81.24 จำนวน 3-4 ครั้ง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 2.54 ความถี่ในการใช้บริการกับหรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย มากที่สุดจำนวน 1-2 ครั้ง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และ จำนวนมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44

ตารางที่ 49 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	บริหารจัดการธุรกิจ	368	40.62
2	แผนธุรกิจ / เริ่มต้นธุรกิจ	168	18.54
3	ลงทุน / Feasibility	53	5.85
4	บริหารบุคคล	6	0.66
5	ผลิต / เทคโนโลยี / นวัตกรรม	28	3.09
6	ลดต้นทุน / LEAN / TPM/TQM	15	1.66
7	พัฒนาผลิตภัณฑ์ / ออกแบบบรรจุภัณฑ์ / โลโก้ / สร้างตราสินค้า	30	3.31
8	พัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการ	13	1.43
9	การเงิน	104	11.48
10	หาแหล่งเงินทุน	333	36.75
11	ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	906	100.00
12	บัญชี / ภาษี	10	1.10
13	ตลาดในประเทศ / ต่างประเทศ	85	9.38
14	วิจัยตลาด	46	5.08
15	ค้าปลีก / ค้าส่ง / ชายแดน	23	2.54
16	E-commerce	13	1.43
17	พัฒนา IT / สื่อสาร / สารสนเทศ	6	0.66
18	กฎหมาย กฎระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา	10	1.10
19	เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC	3	0.33
20	นำเข้าส่งออก / ศุลกากร / สิทธิประโยชน์	4	0.44

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ ในเรื่องของการปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ มากที่สุด จำนวน 906 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ บริหารจัดการธุรกิจ จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 40.62 หาแหล่งเงินทุน จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 แผนธุรกิจ / เริ่มต้นธุรกิจ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 18.54 การเงิน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 11.48

ตารางที่ 50 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้ บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	233	25.72
2	ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	22	2.43
3	องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	4	0.44
4	เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs	2	0.22
5	การขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	3	0.33
6	สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	10	1.10
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
7	เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs	20	2.21
8	เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	1	0.11
9	สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร	138	15.23
10	บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips	1	0.11
11	บทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์	1	0.11

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ประเภทบริการแบบออนไลน์ (Online) มากที่สุด โดยใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 25.72 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 2.43 สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

ใช้บริการของ สสว. เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ประเภทบริการแบบออฟไลน์ (Offline) โดยใช้บริการข้อมูลมากที่สุด ในเรื่องของสื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 15.23 เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 2.21 เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ นิตยสาร SMEs Today นิตยสาร SMEs Tips และ บทความ สารคดีสั้นทางโทรทัศน์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.11

ตารางที่ 51 การใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของผู้ประกอบการ SMEs มีการติดต่อผ่านช่องทางใด โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

อันดับ	ช่องทาง	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	เว็บไซต์ สสว.	163	17.99
2	E-mail	145	16.00
3	จดหมาย	61	6.73
4	โทรศัพท์	407	44.92
5	Call center ของ สสว.	77	8.50
6	ติดต่อด้วยตนเอง	249	27.48
7	Facebook	19	2.10
8	Line กลุ่ม	104	11.48
9	ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	77	8.50
10	อื่นๆ	15	1.66

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านช่องทาง โทรศัพท์ มากที่สุด จำนวน 407 คน คิดเป็นร้อยละ 44.92 รองลงมาคือ ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 27.48 เว็บไซต์ สสว. จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 17.99 E-mail จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 Line กลุ่ม จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 11.48 Call center ของ สสว. และศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 จดหมาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 Facebook จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 สำหรับเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

ตารางที่ 52 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	403	44.48
การผลิต	149	16.45
การให้บริการ	131	14.45
ค้าปลีก	46	5.09
ค้าส่ง	29	3.20
นำเข้า	4	0.44
ส่งออก	10	1.10
แฟรนไชส์	1	0.11
อื่นๆ	4	0.44
ไม่ระบุ	29	3.20
2. ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	258	28.48
การผลิต	65	7.17
การให้บริการ	80	8.83
ค้าปลีก	69	7.62
ค้าส่ง	41	4.53
ส่งออก	1	0.11
อื่นๆ	1	0.11
ไม่ระบุ	1	0.11
3. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	64	7.06
การผลิต	8	0.88
การให้บริการ	6	0.66
ค้าปลีก	3	0.33
ค้าส่ง	44	4.86
ส่งออก	2	0.22
อื่นๆ	1	0.11
4. อื่น ๆ	1	0.11
5. ไม่ระบุ	180	19.87
รวม	906	100.00

ตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การทำงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ มากที่สุด จำนวน 403 คน คิดเป็นร้อยละ 44.48 รองลงมาคือ ผู้จัดการ/หัวหน้างาน จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 28.48 พนักงาน/ลูกจ้าง ของธุรกิจเอกชน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 7.06 และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.11

ตารางที่ 53 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ทาง Website : http://www.sme.go.th	192	21.19
2. ทาง e-mail ของ สสว.	145	16.00
3. ทาง twitter/facebook ของ สสว.	24	2.65
4. ทาง Line กลุ่ม	191	21.08
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	16	1.77
6. จดหมาย/หนังสือเชิญ	48	5.30
7. การบอกต่อ	167	18.43
8. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	283	31.24
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	29	3.20
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	15	1.66
จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่	30	3.31
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	23	2.54
จ.สระแก้ว ศาลากลางจังหวัด ชั้น 2	28	3.09
จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3	7	0.77
จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	18	1.99
จ.หนองคาย ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	15	1.66
จ.นนทบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	22	2.43
จ.สุพรรณบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 4	5	0.55
จ.พระนครศรีอยุธยา ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	91	10.04
9. ทาง Website/e-mail จากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่มิใช่ สสว.	2	0.22
10. ณ สถานที่อื่นๆ	15	1.66

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบการจัดอบรม/โครงการในครั้งนี้ จากช่องทาง ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) มากที่สุด จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 31.24 รองลงมาคือ ทาง Website : <http://www.sme.go.th> จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 21.19 ทาง Line กลุ่ม จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 21.08 การบอกต่อ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 18.43 ทาง e-mail ของ สสว. จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

ตารางที่ 54 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.12	0.66	82.40	มาก
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.12	0.60	82.40	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.09	0.62	81.80	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.97	0.63	79.40	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.96	0.66	79.20	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	3.92	0.58	78.40	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.04	0.66	80.80	มาก
ภาพรวม	4.03	0.46	80.60	มาก

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.60 (ค่าเฉลี่ย 4.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเนื้อหา และด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 82.40 (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 81.80 (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 80.80 (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 79.40 (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.20 (ค่าเฉลี่ย 3.96) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 78.40 (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 55 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และอบรม/
เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs
ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.12	0.66	82.40	มาก
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ	4.13	0.78	82.60	มาก
1.2 ระยะเวลาในการเข้าร่วมการอบรม/เข้าร่วมโครงการ มีความเหมาะสม	4.10	0.79	82.00	มาก
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการ มีความทันสมัย	4.14	0.73	82.80	มาก
1.4 เนื้อหาการอบรม/กิจกรรมภายในโครงการ มีความน่าสนใจ	4.09	0.77	81.80	มาก
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.12	0.60	82.40	มาก
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	4.18	0.70	83.60	มาก
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	4.16	0.69	83.20	มาก
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	4.08	0.77	81.60	มาก
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	4.09	0.74	81.80	มาก
2.5 การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	4.09	0.72	81.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.09	0.62	81.80	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	4.23	0.74	84.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.17	0.75	83.40	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.09	0.75	81.80	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.00	0.76	80.00	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	4.01	0.79	80.20	มาก
3.6 เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	4.02	0.77	80.40	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.97	0.63	79.40	มาก
4.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.01	0.77	80.20	มาก
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	3.99	0.79	79.80	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการ ต่างๆ มีความเหมาะสม	3.96	0.80	79.20	มาก
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตาม ความต้องการ	3.95	0.79	79.00	มาก
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรม อย่างทั่วถึง	3.94	0.75	78.80	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.96	0.66	79.20	มาก
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ เข้าร่วมอบรม อย่างเพียงพอ	4.01	0.77	80.20	มาก
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ ที่ต้องการ	3.95	0.78	79.00	มาก
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	3.96	0.78	79.20	มาก
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	3.93	0.77	78.60	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	3.92	0.58	78.40	มาก
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	4.05	0.73	81.00	มาก
6.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่ม เพียงพอ	3.97	0.75	79.40	มาก
6.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูล สารสนเทศเพียงพอ	3.95	0.78	79.00	มาก
6.4 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.89	0.77	77.80	มาก
6.5 ความสะอาดของสถานที่	3.92	0.77	78.40	มาก
6.6 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	3.87	0.79	77.40	มาก
6.7 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.80	0.77	76.00	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.04	0.66	80.80	มาก
7.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการ ที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.07	0.75	81.40	มาก
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ ในการประกอบธุรกิจ	4.03	0.77	80.60	มาก
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	4.00	0.75	80.00	มาก
7.4 องค์ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการ และ สามารถนำไปใช้ได้จริง	4.04	0.76	80.80	มาก
ภาพรวม	4.03	0.46	80.60	มาก

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.60 (ค่าเฉลี่ย 4.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าทุกประเด็นตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านเนื้อหา และด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 82.40 (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 81.80 (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 80.80 (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 79.40 (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.20 (ค่าเฉลี่ย 3.96) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 78.40 (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 56 ผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 มีความคิดเห็นให้ สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/จัดอบรมในเรื่องใดโครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. ต้องการเนื้อหาเรื่องการขายและออกแบบผลิตภัณฑ์ สินค้า และบรรจุภัณฑ์	1
2. การเข้าถึงของเงินทุนและการส่งเสริมการออกแบบผลิตภัณฑ์	2
3. ข้อมูลที่นำมาแนะนำอยากให้มีรายละเอียดที่ครบถ้วน ถูกต้อง	1
4. ต้องการให้มีช่องทางการแจ้งข่าวสารเพิ่มมากขึ้น	1
5. ควรมีการจัดอบรมด้านการตลาด ช่องทางการตลาด การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การพัฒนาบุคลากร การทำการตลาดออนไลน์	3
6. ต้องการให้มีการจัดโครงการอบรมอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	1
7. อยากให้มีการจัดอบรม/ให้บริการ ในภูมิภาค/ต่างจังหวัดให้ทั่วถึง	3
8. อยากให้จัดอบรม 6 ครั้ง ต่อ 1 ปี หรือมากกว่าได้ยิ่งดี เพราะจะเกิดความมั่นใจของคนขาย	1
9. อยากให้มีการแบ่งประเภทให้เป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน โครงการแต่ละโครงการมีการแบ่งที่ชัดเจน และเปิดโอกาสให้สอบถามมากขึ้น	3
10. อยากให้มีการกำหนดหัวข้อ และมีรายละเอียดของเนื้อหาแบบคร่าว ๆ ทุกครั้งที่มีการจัดโครงการ	2
11. การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการ	4
12. ต้องการให้มีที่ปรึกษาทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ	1
13. สถานที่จอดรถ	1
14. อยากให้บรรยายถึงข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มธุรกิจ และการตลาดในอนาคต	1
15. เรื่องการประสานกับผู้ประกอบการ SMEs ควรจะเข้าถึงให้มากกว่านี้ และรับฟังปัญหาจากผู้ประกอบการไปแล้ว ควรช่วยแก้ไข ควรแก้ปัญหาให้ตรงจุดและรวดเร็วกว่านี้	1
16. สนับสนุนผู้ประกอบการฐานใหม่ ๆ แบบบูรณาการเชิงลึกและอบรมการตลาดเชิงลึกและพัฒนาบรรจุภัณฑ์	1
17. สถานที่ควรเป็นสถานที่เดินทางไปถึงสะดวก	1

ตารางที่ 57 หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องใด
โครงการที่ 3 โครงการ ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. การบริหารจัดการเรื่องเวลาในการติดต่อประสานงาน	6
2. อยากให้ดูแลให้ทั่วถึง เช่น การเอาใจใส่ ติดตาม และช่วยดูแลโครงการให้เกิดความสำเร็จ และยั่งยืน ส่งเสริมกิจกรรมของสมาชิก สนับสนุนงบประมาณให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน	6
3. การติดต่อประสานงาน ประชาสัมพันธ์เพิ่มช่องทางให้มากขึ้น	6
4. อยากให้ปรับปรุงระยะเวลาในการดำเนินงานหรือประสานงานให้รวดเร็วกว่านี้	3
5. เพิ่มการบริการให้มีความหลากหลาย	1
6. สถานที่การจัดอบรม การเดินทางไปไม่สะดวก	1
7. อยากให้ทาง สสว. ช่วยเหลือผู้ประกอบการให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนมากกว่านี้	2
8. อยากให้เพิ่มเนื้อหาการอบรม/โครงการต่าง ๆ อยากให้มีหัวข้อที่มุ่งเน้นทางด้านงานบริการมากขึ้น	3
9. อยากให้ลงพื้นที่จริง เพื่อที่จะได้ทราบถึงเหตุผลในการขอเงินมาลงทุน	2
10. อยากให้มีข้อมูลทางการลงทุน เนื่องจากยังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน	3
11. ต้องการวิทยากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ	2
12. ได้รับข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามความต้องการ	8

ตารางที่ 58 หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป	จำนวนตัวอย่าง
1. การจัดทำแผนธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง เพื่อสุขภาพ	1
2. ช่องทางการตลาดภายในประเทศ และการตลาดต่างประเทศ	6
3. ความรู้เกี่ยวกับการทำบัญชี	2
4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัย	2
5. ความเป็นไปได้ของการประกอบธุรกิจ และความสำเร็จของประชารัฐ สุขใจshop	1
6. โครงการผลิตภัณฑ์ของเด่นของจังหวัด พัฒนาศักยภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	2
7. กลยุทธ์การทำธุรกิจ และการตลาด	15

ตารางที่ 59 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 เข้าถึง และสะดวกที่สุด โครงการที่ 3 โครงการ ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	234	25.83
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	182	20.09
3. เว็บไซต์ของ สสว.	54	5.96
4. Facebook ของ สสว.	68	7.51
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	5	0.55
6. สื่อหนังสือพิมพ์	4	0.44
7. นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SMEs	2	0.22
8. SMS	56	6.18
9. Line กลุ่ม สสว.	58	6.40
10. Call Center ของ สสว.	106	11.70
11. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	1	0.11
12. อื่นๆ	1	0.11
13. ไม่ระบุ	135	14.90
รวม	906	100.00

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจทราบช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่เข้าถึง และสะดวกผ่านหนังสือเชิญทางไปรษณีย์ จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 รองลงมาคือ หนังสือเชิญทาง e-mail จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 20.09 Call Center ของ สสว. จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 Facebook ของ สสว. จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 7.51 Line กลุ่ม สสว. จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40

ตารางที่ 60 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (SMEs One-Stop Service Center : OSS)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. OSS มาเปิดสาขาที่นครราชสีมาจะได้ไม่ต้องเดินทางไป กทม. ให้ทางหน่วยงานดำเนินกิจกรรมผ่านธนาคารของรัฐ เช่น ธ.ออมสิน ธกส.	1
2. ขาดแหล่งเงินทุน ให้วิทยากรมาอบรมเรื่องด้านการตลาดหาลูกค้าในเรื่องการเกษตร	1
3. อยากให้ สสว. ดำเนินการจัดอบรมหรือพัฒนาผู้ผลิต ผู้ประกอบการ ในระดับพื้นที่/ ชุมชนให้บ่อยและมากกว่านี้	2
4. อยากให้มีการพูดคุยบัญชีต้นทุน และแก้ปัญหาเรื่องการตลาดให้มากกว่านี้	1
5. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์หลาย ๆ ช่องทางจะทำข้อมูลการจัดโครงการให้เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น	3
6. อยากให้มีการจัดโครงการอีกครั้ง และปล่อยเงินกู้ เนื่องจากขาดแหล่งเงินทุน (สนับสนุนแหล่งเงินทุน) ให้มาจัดในอำเภอ จัดอย่างน้อย 1 วัน	1
7. อยากให้ปรับปรุงเรื่องบรรยากาศของสถานที่ในการให้บริการและเพิ่มมุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	1
8. อยากให้ผลิตภัณฑ์มีสัญลักษณ์ของ สสว. เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลในส่วนของ สสว. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภค	1
9. ต้องการให้ สสว. แนะนำ SMEs รายใหม่ และควรประชาสัมพันธ์ข่าวในการเริ่มต้นธุรกิจ ว่าต้องมีการเริ่มต้นอย่างไร	1
10. สนับสนุนทุนให้แก่ธุรกิจให้มีแหล่งการเงินมากขึ้นต่อการทำธุรกิจ	6
11. ต้องการให้มีการติดต่ออย่างสม่ำเสมอ และมีความต่อเนื่องในการให้บริการ	2
12. ต้องการให้ระยะเวลาจัดโครงการมีมากขึ้น	4

โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

จำนวนตัวอย่างรวม : 282 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

ตารางที่ 61 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	62	21.99
การผลิต	14	4.97
การให้บริการ	24	8.51
ค้าปลีก	14	4.97
ค้าส่ง	5	1.77
ส่งออก	3	1.06
แฟรนไชส์	2	0.71
2. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	108	38.30
การผลิต	14	4.97
การให้บริการ	44	15.60
ค้าปลีก	49	17.38
แฟรนไชส์	1	0.35
3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	81	28.72
4. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	2	0.71
5. นักเรียน/นักศึกษา	9	3.19
6. อื่นๆ เช่น วิสาหกิจชุมชน พัฒนาชุมชนเพชรบุรี	20	7.09
รวม	282	100.00

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นพนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชนจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 28.72 เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 21.99 อื่นๆ เช่น วิสาหกิจชุมชน การพัฒนาชุมชนเพชรบุรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.09 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.19 และผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.71

ตารางที่ 62 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐ เพื่อวิสาหกิจชุมชน

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	108	38.30
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	22	7.80
3. หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	19	6.74
4. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	70	24.82
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	11	3.90
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	7	2.48
จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่	12	4.26
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	2	0.71
จ.สระแก้ว ศาลากลางจังหวัด ชั้น 2	7	2.48
จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3	5	1.77
จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	5	1.77
จ.หนองคาย ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	6	2.14
จ.นนทบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	3	1.06
จ.สุพรรณบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 4	1	0.35
จ.พระนครศรีอยุธยา ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	10	3.55
ไม่ระบุ	1	0.35
5. ณ สถานที่อื่นๆ	61	21.63
6. ไม่ระบุ	2	0.71
รวม	282	100.00

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมาคือ ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.82 ณ สถานที่อื่นๆ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 21.63 ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และหน่วยงานร่วมดำเนินงาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74

ตารางที่ 63 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย) โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

การใช้บริการ	สสว.		หน่วยร่วมอื่นๆ	
	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. การใช้บริการ				
ไม่เคย	14	4.96	223	79.08
เคย	268	95.04	57	20.21
2. ความถี่ในการใช้บริการ				
1-2 ครั้ง	231	81.91	45	15.96
3-4 ครั้ง	27	9.57	7	2.48
มากกว่า 4 ครั้ง	10	3.55	5	1.77
3. ไม่ระบุ	0	0.00	2	0.71

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 95.04 และไม่เคยใช้ บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96 เคยใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 20.21 และไม่เคยใช้บริการกับหรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 79.08

ความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด 1-2 ครั้ง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 81.91 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.57 และมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.55 ความถี่ในการใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย 1-2 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.96 และใช้บริการ 3-4 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48 และมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.77

ตารางที่ 64 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	บริหารจัดการธุรกิจ	162	57.45
2	แผนธุรกิจ / เริ่มต้นธุรกิจ	156	55.32
3	ลงทุน / Feasibility	27	9.57
4	บริหารบุคคล	14	4.96
5	ผลิต / เทคโนโลยี / นวัตกรรม	24	8.51
6	ลดต้นทุน / LEAN / TPM/TQM	16	5.67
7	พัฒนาผลิตภัณฑ์ / ออกแบบบรรจุภัณฑ์ / โลโก้ / สร้างตราสินค้า	69	24.47
8	พัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการ	69	24.47
9	การเงิน	51	18.09
10	หาแหล่งเงินทุน	63	22.34
11	ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	282	100.00
12	บัญชี / ภาษี	16	5.67
13	ตลาดในประเทศ / ต่างประเทศ	14	4.96
14	วิจัยตลาด	16	5.67
15	ค้าปลีก / ค้าส่ง / ชายแดน	17	6.03
16	E-commerce	9	3.19
17	พัฒนา IT / สื่อสาร / สารสนเทศ	18	6.38
18	กฎหมาย กฎระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา	13	4.61
19	เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC	22	7.80
20	นำเข้าส่งออก / ศุลกากร / สิทธิประโยชน์	3	1.06

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ ในเรื่องปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ มากที่สุด จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาบริหารจัดการธุรกิจ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 57.45 แผนธุรกิจ/เริ่มต้นธุรกิจ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 พัฒนาผลิตภัณฑ์/ออกแบบบรรจุภัณฑ์/โลโก้/สร้างตราสินค้า และพัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24.47 หาแหล่งเงินทุน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 22.34

ตารางที่ 65 การการใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	52	18.44
2	ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	28	9.93
3	องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	19	6.74
4	เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs	11	3.90
5	การขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	15	5.32
6	สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	8	2.84
7	บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	3	1.06
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
8	เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs	13	4.61
9	เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	5	1.77
10	สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร	31	10.99
11	ชุดความรู้ เช่น CD / DVD	8	2.84
12	บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips	23	8.16
13	บทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์	17	6.03
14	บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	7	2.48
15	บูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ	13	4.61

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ บริการแบบออนไลน์(Online) มากที่สุด โดยใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.44 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.93 องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74

และใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ บริการแบบออฟไลน์ (Offline) โดยใช้บริการเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.99 รองลงมา คือ บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16 บทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.03

ตารางที่ 66 การใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของผู้ประกอบการ SMEs มีการติดต่อผ่านช่องทางใด โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

อันดับ	ช่องทาง	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	เว็บไซต์ สสว.	96	34.04
2	E-mail	39	13.83
3	จดหมาย	74	26.24
4	โทรศัพท์	76	26.95
5	Call center ของ สสว.	27	9.57
6	ติดต่อด้วยตนเอง	78	27.66
7	Facebook	41	14.54
8	Line กลุ่ม	36	12.77
9	ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	52	18.44
10	อื่นๆ	19	6.74

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สสว. มากที่สุด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 รองลงมา ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66 โทรศัพท์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.95 จดหมาย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 26.24 ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.44

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 สำหรับเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

ตารางที่ 67 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	52	18.44
การผลิต	15	5.32
การให้บริการ	18	6.38
ค้าปลีก	15	5.32
ค้าส่ง	2	0.71
ส่งออก	2	0.71
2. ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	4	1.42
การผลิต	1	0.35
ค้าปลีก	3	1.07

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
3. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	121	42.91
การผลิต	6	2.13
การให้บริการ	52	18.44
ค้าปลีก	55	19.50
ค้าส่ง	8	2.84
4. ไม่ระบุ	105	37.23
รวม	282	100.00

ตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การทำงานเป็นพนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 42.91 เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.44 ผู้จัดการ/หัวหน้างาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42

ตารางที่ 68 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้รับทราบการจัดอบรม/โครงการจากช่องทางใด โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ทาง Website : http://www.sme.go.th	29	10.28
2. ทาง e-mail ของ สสว.	19	6.74
3. ทาง twitter/facebook ของ สสว.	7	2.48
4. ทาง Line กลุ่ม	27	9.57
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	8	2.84
6. จดหมาย/หนังสือเชิญ	132	46.81
7. การบอกต่อ	87	30.85
8. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	20	7.09
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	3	1.06
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	3	1.06
จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่	3	1.06
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	3	1.06
จ.สระแก้ว ศาลากลางจังหวัด ชั้น 2	1	0.35
จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3	3	1.06
จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	1	0.35
จ.หนองคาย ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	1	0.35
จ.พระนครศรีอยุธยา ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	2	0.71
9. ทาง Website/e-mail จากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่มีใช้ สสว.	2	0.71

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบการจัดอบรม/โครงการในครั้งนี้ จากช่องทางจดหมาย/หนังสือเชิญ มากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 46.81 รองลงมาคือ การบอกต่อ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 30.85 ทาง Website : <http://www.sme.go.th> จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28 ทาง Line กลุ่ม จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.57 ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.09

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

ตารางที่ 69 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการ ต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	3.98	0.60	79.54	มาก
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.05	0.55	80.93	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.13	0.57	82.68	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.88	0.57	77.69	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.99	0.61	79.75	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	3.65	0.75	73.05	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	3.90	0.63	78.09	มาก
ภาพรวม	3.93	0.49	78.60	มาก

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.60 (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 82.68 (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 80.93 (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.75 (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 79.54 (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 78.09 (ค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 77.69 (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 73.05 (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 70 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และอบรม/
เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐ
เพื่อวิสาหกิจชุมชน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	3.98	0.60	79.54	มาก
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ	4.03	0.78	80.57	มาก
1.2 ระยะเวลาในการเข้าร่วมการอบรม/เข้าร่วมโครงการ มีความเหมาะสม	3.95	0.72	79.01	มาก
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการ มีความทันสมัย	3.96	0.68	79.22	มาก
1.4 เนื้อหาการอบรม/กิจกรรมภายในโครงการ มีความน่าสนใจ	3.97	0.70	79.36	มาก
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.05	0.55	80.93	มาก
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	4.11	0.70	82.27	มาก
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	3.99	0.69	79.86	มาก
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	4.07	0.64	81.49	มาก
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	4.01	0.64	80.28	มาก
2.5 การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	4.04	0.66	80.78	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.13	0.57	82.68	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	4.27	0.64	85.46	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.23	0.64	84.68	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.17	0.63	83.48	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.05	0.68	80.92	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	4.06	0.68	81.28	มาก
3.6 เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	4.01	0.74	80.28	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.88	0.57	77.69	มาก
4.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย และเพียงพอ	3.92	0.72	78.37	มาก
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	3.83	0.68	76.52	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการต่างๆ มีความเหมาะสม	3.88	0.69	77.52	มาก
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ	3.87	0.67	77.38	มาก
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง	3.93	0.66	78.65	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.99	0.61	79.75	มาก
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรม อย่างเพียงพอ	3.98	0.72	79.57	มาก
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	3.95	0.68	79.08	มาก
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	3.99	0.68	79.86	มาก
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.02	0.68	80.50	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	3.65	0.75	73.05	มาก
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	3.58	0.92	71.63	มาก
6.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.71	0.86	74.18	มาก
6.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	3.62	0.87	72.34	มาก
6.4 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.67	0.83	73.48	มาก
6.5 ความสะอาดของสถานที่	3.77	0.86	75.39	มาก
6.6 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	3.71	0.90	74.11	มาก
6.7 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.51	0.91	70.21	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	3.90	0.63	78.09	มาก
7.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	3.87	0.69	77.38	มาก
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	3.89	0.67	77.80	มาก
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	3.91	0.66	78.30	มาก
7.4 องค์ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	3.94	0.69	78.87	มาก
ภาพรวม	3.93	0.49	78.60	มาก

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.60 (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 82.68 (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 80.93 (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.75 (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 79.54 (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 78.09 (ค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 77.69 (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 73.05 (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 71 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 มีความคิดเห็นให้ สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/จัดอบรม ในเรื่องใด โครงการที่ 4 โครงการประชารัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. ต้องการเนื้อหาเรื่องการขายและออกแบบผลิตภัณฑ์ สินค้า และบรรจุภัณฑ์	3
2. การเข้าถึงของเงินทุนและการส่งเสริมการออกแบบผลิตภัณฑ์	1
3. ข้อมูลที่นำมาแนะนำอยากให้มีรายละเอียดที่ครบถ้วน ถูกต้อง	1
4. การจัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการบรรยายอบรม ควรใช้ตัวหนังสือที่มีสีที่ชัดเจน พื้นหลังสีอ่อน เพื่อความสบายตาและเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย	6
5. ควรมีการจัดอบรมด้านการตลาด ช่องทางการตลาด การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การพัฒนาบุคลากร การทำการตลาดออนไลน์	3
6. ต้องการให้มีการจัดโครงการอบรมอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ	1
7. อยากให้มีการปรับปรุงในเรื่องอาหาร (มุสลิม กับ ไทยพุทธ) มีการเจาะจงให้ชัดเจน	1
8. อยากให้มีการอบรมเพิ่มเติมด้านการบริหารจัดการร้านค้า/เทคนิคการขาย	1
9. อยากให้มีการจัดอบรม/ให้บริการ ในภูมิภาค/ต่างจังหวัดให้ทั่วถึง	2
10. อยากให้เนื้อหาที่บรรยายมีความละเอียด และความเข้าใจง่าย	2
11. อยากให้จัดอบรม 6 ครั้ง ต่อ 1 ปี หรือมากกว่าได้ยิ่งดี เพราะจะเกิดความมั่นใจของคนขาย	2
12. อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับนวัตกรรมการผลิต การใช้เทคโนโลยี	1
13. อยากให้มีรายละเอียดการอบรม ข้อห้าม ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ชัดเจน กฎหมายการขนส่งสินค้า ควบคู่กับธุรกิจ	1
14. ควรขยายเวลาในการอบรมให้มากกว่านี้	2
15. อยากให้มีการอบรมการพัฒนาผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ด้าน IT ส่งเสริมการตลาดออนไลน์/เฟสบุ๊ก/อีเมลล์ /ด้านภาษา	2
16. อยากให้มีการกำหนดหัวข้อ และมีรายละเอียดของเนื้อหาแบบคร่าว ๆ ทุกครั้งที่มีการจัดโครงการ	1
17. ต้องการผู้บรรยายที่เน้นการถ่ายทอดประสบการณ์และภาคปฏิบัติ มากกว่าทฤษฎีทั่วไป	5
18. สถานที่ควรเป็นสถานที่เดินทางไปถึงสะดวก	3

ตารางที่ 72 หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องใด
โครงการที่ 4 โครงการ ประชากรรัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. การบริหารจัดการเรื่องเวลาในการติดต่อประสานงาน	3
2. อยากให้ดูแลให้ทั่วถึง เช่น การเอาใจใส่ ติดตาม และช่วยดูแลโครงการให้เกิดความสำเร็จ และยั่งยืน ส่งเสริมกิจกรรมของสมาชิก สนับสนุนงบประมาณให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน	2
3. การติดต่อประสานงาน ประชาสัมพันธ์เพิ่มช่องทางให้มากขึ้น	5
4. อยากให้ช่วยปรับปรุงการกระตุ้นการขาย อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการขาย สินค้า OTOP การออกแบบบรรจุภัณฑ์	2
5. เพิ่มการบริการให้มีความหลากหลาย	1
6. สถานที่การจัดอบรม การเดินทางไปไม่สะดวก	1
7. อยากให้มีช่องทางการตลาดมากขึ้น	1
8. เอกสารประกอบการบรรยาย	1
9. ต้องการวิทยากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ	1

ตารางที่ 73 หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/
เข้าร่วม โครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป โครงการที่ 4
โครงการประชากรรัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป	จำนวนตัวอย่าง
1. Workshop ในด้านการจัดทำรูปแบบการจัดร้านให้น่าสนใจ เทคนิคการจัดวางสินค้า การพัฒนาบรรจุภัณฑ์	5
2. การจัดทำแผนธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางเพื่อสุขภาพ	2
3. ช่องทางการตลาดภายในประเทศ และการตลาดต่างประเทศ	2
4. ความรู้เกี่ยวกับการทำบัญชี	3
5. การฝึกอบรมคุณภาพพนักงาน การฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการขาย	4
6. การพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัย	2
7. ความเป็นไปได้ของการประกอบธุรกิจ และความสำเร็จของประชากรรัฐ สุขใจshop	1
8. โครงการผลิตภัณฑ์ของเด่นของจังหวัด พัฒนาศักยภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	2
9. กลยุทธ์การทำธุรกิจ และการตลาด	1

ตารางที่ 74 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 เข้าถึง และสะดวกที่สุด โครงการที่ 4 โครงการ ประชากรรัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	110	39.01
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	30	10.64
3. เว็บไซต์ของ สสว.	41	14.54
4. Facebook ของ สสว.	36	12.77
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	12	4.26
6. สื่อหนังสือพิมพ์	7	2.48
7. นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SMEs	3	1.06
8. SMS	7	2.48
9. Line กลุ่ม สสว.	16	5.68
10. Call Center ของ สสว.	9	3.19
11. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	5	1.77
12. อื่นๆ	1	0.35
13. ไม่ระบุ	5	1.77
รวม	282	100.00

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจทราบช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่เข้าถึง และสะดวกผ่านหนังสือเชิญทางไปรษณีย์ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 39.01 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของ สสว. จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 14.54 Facebook ของ สสว. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.77 หนังสือเชิญทาง e-mail จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.64 และ Line กลุ่ม สสว. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.68

ตารางที่ 75 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 โครงการประชากรรัฐเพื่อวิสาหกิจชุมชน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. อยากให้จัดประชุมให้ตรงประเด็นเรื่องร้านค้าประชารัฐตรง ๆ	1
2. อยากให้ สสว. ดำเนินการจัดอบรมหรือพัฒนาผู้ผลิต ผู้ประกอบการ ในระดับพื้นที่/ชุมชนให้บ่อยและมากกว่านี้	2
3. อยากให้มีการพูดคุยบัญชีต้นทุน และแก้ปัญหาเรื่องการตลาดให้มากกว่านี้	1
4. เนื้อหาการบรรยายต้องกระชับและเข้าใจง่าย มีความน่าสนใจในการฟัง ด้านเทคนิค การพูด ให้นำต้นเต็น เพราะช่วงบ่ายง่วง	1

โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

จำนวนตัวอย่างรวม : 338 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

ตารางที่ 76 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	326	96.45
การผลิต	78	23.08
การให้บริการ	126	37.28
ค้าปลีก	14	4.14
ค้าส่ง	106	31.36
ไม่ระบุ	2	0.59
2. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	12	3.55
การผลิต	1	0.30
การให้บริการ	5	1.47
ค้าส่ง	6	1.78
รวม	338	100.00

จากตารางที่ 76 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 96.45 และพนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.55

ตารางที่ 77 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	295	87.28
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	1	0.30
3. หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	1	0.30
4. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	34	10.06
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	4	1.18

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	4	1.18
จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่	13	3.85
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	8	2.37
จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3	4	1.18
จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	1	0.30
5. ไม่ระบุ	7	2.06
รวม	338	100.00

จากตารางที่ 77 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มากที่สุด จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 87.28 รองลงมาคือ ศูนย์ให้บริการ SMEs ครอบคลุมวงจร (OSS) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.06 บริการผ่าน สสว. Call Center และหน่วยงานร่วมดำเนินงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 78 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย) โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

การใช้บริการ	สสว.		หน่วยร่วมอื่นๆ	
	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. การใช้บริการ				
เคย	337	99.70	-	-
2. ความถี่ในการใช้บริการ				
1-2 ครั้ง	226	66.85	-	-
3-4 ครั้ง	105	31.07	-	-
มากกว่า 4 ครั้ง	6	1.78	-	-
3. ไม่ระบุ	1	0.30	338	100.00

จากตารางที่ 78 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 99.70 มีความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด 1-2 ครั้ง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 66.85 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 31.07 และมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.78

ตารางที่ 79 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	บริหารจัดการธุรกิจ	257	76.04
2	แผนธุรกิจ / เริ่มต้นธุรกิจ	39	11.54
3	ลงทุน / Feasibility	30	8.88
4	บริหารบุคคล	47	13.91
5	ผลิต / เทคโนโลยี / นวัตกรรม	49	14.50
6	ลดต้นทุน / LEAN / TPM/TQM	61	18.05
7	พัฒนาผลิตภัณฑ์ / ออกแบบบรรจุภัณฑ์ / โลโก้ / สร้างตราสินค้า	50	14.79
8	พัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการ	36	10.65
9	การเงิน	44	13.02
10	หาแหล่งเงินทุน	30	8.88
11	ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	338	100.00
12	บัญชี / ภาษี	24	7.10
13	ตลาดในประเทศ / ต่างประเทศ	13	3.85
14	วิจัยตลาด	14	4.14
15	ค้าปลีก / ค้าส่ง / ชายแดน	9	2.66
16	E-commerce	7	2.07
17	พัฒนา IT / สื่อสาร / สารสนเทศ	9	2.66
18	กฎหมาย ภาวะเยียบ ทรัพย์สินทางปัญญา	4	1.18
19	เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC	1	0.30

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 79 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ ในเรื่องของ ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ มากที่สุด จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาบริหารจัดการธุรกิจ จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 76.04 ลดต้นทุน/LEAN /TPM/TQM จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.05 พัฒนาผลิตภัณฑ์ / ออกแบบบรรจุภัณฑ์ / โลโก้ / สร้างตราสินค้า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.79 ผลิต / เทคโนโลยี / นวัตกรรม จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50

ตารางที่ 80 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	268	79.29
2	ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	17	5.03
3	องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	16	4.73
4	เว็บลิงค์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs	38	11.24
5	การขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	21	6.21
6	สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	26	7.69
7	บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	28	8.28
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
8	เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs	20	5.92
9	เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	22	6.51
10	สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร	21	6.21
11	ชุดความรู้ เช่น CD / DVD	3	0.89
12	บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips	5	1.48
13	บทความ, สารคดีผ่านทางโทรทัศน์	5	1.48
14	บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	1	0.30

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 80 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ บริการแบบออนไลน์(Online) มากที่สุด โดยใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 79.29 รองลงมาคือ เว็บลิงค์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.24 บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN) จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.28 และใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ บริการแบบออฟไลน์ (Offline) โดยใช้บริการเกี่ยวกับเอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.51 รองลงมาสื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.21 เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.92

ตารางที่ 81 การใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของผู้ประกอบการ SMEs มีการติดต่อผ่านช่องทางใด โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

อันดับ	ช่องทาง	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	เว็บไซต์ สสว.	235	69.53
2	E-mail	23	6.80
3	จดหมาย	15	4.44
4	โทรศัพท์	62	18.34
5	Call center ของ สสว.	44	13.02
6	ติดต่อด้วยตนเอง	24	7.10
7	Facebook	11	3.25
8	Line กลุ่ม	10	2.96
9	ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	12	3.55
10	อื่นๆ	2	0.59

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 81 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สสว. มากที่สุด จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 69.53 รองลงมาคือ โทรศัพท์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.34 Call center ของ สสว. จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.02 ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 สำหรับเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

ตารางที่ 82 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	325	96.15
การผลิต	60	17.75
การให้บริการ	149	44.08
ค้าปลีก	12	3.55
ค้าส่ง	98	28.99
แฟรนไชส์	4	1.18

ไม่ระบุ	2	0.59
2. ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	13	3.85
การผลิต	3	0.89
การให้บริการ	8	2.37
คำสั่ง	2	0.59
รวม	338	100.00

ตารางที่ 82 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การทำงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ มากที่สุด จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 96.15 ผู้จัดการ/หัวหน้างาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85

ตารางที่ 83 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้รับทราบการจัดอบรม/โครงการจากช่องทางใด โครงการที่ 5 โครงการปรับเปลี่ยนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ทาง Website : http://www.sme.go.th	158	46.75
2. ทาง e-mail ของ สสว.	9	2.66
3. ทาง twitter/facebook ของ สสว.	2	0.59
4. ทาง Line กลุ่ม	16	4.73
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	2	0.59
6. จดหมาย/หนังสือเชิญ	20	5.92
7. การบอกต่อ	106	31.36
8. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	22	6.51
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	1	0.30
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	2	0.59
จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่	7	2.06
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	6	1.78
จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3	1	0.30
จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	5	1.48
9. ณ สถานที่อื่นๆ	1	0.30

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 83 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบการจัดอบรม/โครงการในครั้งนี้ จากช่องทางทาง Website : <http://www.sme.go.th> มากที่สุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมาคือ การบอกต่อ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 31.36 ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.51 จดหมาย/หนังสือเชิญ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.92 ทาง Line กลุ่ม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.73 ทาง e-mail ของ สสว. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.66

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

ตารางที่ 84 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการ ต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.37	0.51	87.40	มากที่สุด
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.32	0.45	86.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.28	0.48	85.60	มากที่สุด
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.28	0.48	85.60	มากที่สุด
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.25	0.56	85.00	มากที่สุด
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.28	0.52	85.60	มากที่สุด
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.22	0.54	84.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.29	0.32	85.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 84 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.80 (ค่าเฉลี่ย 4.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 87.40 (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 86.40 (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 85.60 (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 85.00 (ค่าเฉลี่ย 4.25) และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 84.40 (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 85 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.37	0.51	87.40	มากที่สุด
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ	4.43	0.60	88.60	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาในการเข้าร่วมการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	4.35	0.60	87.00	มากที่สุด
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	4.36	0.62	87.20	มากที่สุด
1.4 เนื้อหาการอบรม/กิจกรรมภายในโครงการมีความน่าสนใจ	4.34	0.59	86.80	มากที่สุด
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.32	0.45	86.40	มากที่สุด
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	4.30	0.58	86.00	มากที่สุด
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	4.36	0.59	87.20	มากที่สุด
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	4.29	0.59	85.80	มากที่สุด
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	4.28	0.61	85.60	มากที่สุด
2.5 การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	4.34	0.62	86.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.28	0.48	85.60	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	4.28	0.63	85.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.30	0.62	86.00	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.18	0.62	83.60	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.30	0.65	86.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	4.32	0.62	86.40	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	4.30	0.65	86.00	มากที่สุด
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.28	0.48	85.60	มากที่สุด
4.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	4.32	0.62	86.40	มากที่สุด
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.27	0.61	85.40	มากที่สุด
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการต่างๆ มีความเหมาะสม	4.26	0.59	85.20	มากที่สุด

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ	4.27	0.59	85.40	มากที่สุด
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรม อย่างทั่วถึง	4.28	0.63	85.60	มากที่สุด
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.25	0.56	85.00	มากที่สุด
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ เข้าร่วมอบรม อย่างเพียงพอ	4.23	0.66	84.60	มากที่สุด
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ ต้องการ	4.25	0.63	85.00	มากที่สุด
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	4.29	0.63	85.80	มากที่สุด
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.23	0.63	84.60	มากที่สุด
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.28	0.52	85.60	มากที่สุด
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวก แก่การเดินทาง	4.32	0.64	86.40	มากที่สุด
6.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่ม เพียงพอ	4.29	0.62	85.80	มากที่สุด
6.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูล สารสนเทศเพียงพอ	4.28	0.67	85.60	มากที่สุด
6.4 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.29	0.62	85.80	มากที่สุด
6.5 ความสะอาดของสถานที่	4.25	0.63	85.00	มากที่สุด
6.6 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	4.29	0.62	85.80	มากที่สุด
6.7 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	4.27	0.62	85.40	มากที่สุด
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.22	0.54	84.40	มากที่สุด
7.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.24	0.61	84.80	มากที่สุด
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ ในการประกอบธุรกิจ	4.22	0.59	84.40	มากที่สุด
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และ หลากหลาย	4.22	0.59	84.40	มากที่สุด
7.4 องค์ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการ และ สามารถนำไปใช้ได้จริง	4.19	0.58	83.80	มาก
ภาพรวม	4.29	0.32	85.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 85 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.80 (ค่าเฉลี่ย 4.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 87.40 (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 86.40 (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 85.60 (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 85.00 (ค่าเฉลี่ย 4.25) และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 84.40 (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 86 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 มีความคิดเห็นให้ สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/จัดอบรมในเรื่องใด
โครงการที่ 5 โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	180	53.25
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	65	19.23
3. เว็บไซต์ของ สสว.	9	2.66
4. Facebook ของ สสว.	66	19.53
5. นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SMEs	1	0.30
6. SMS	2	0.59
7. ไม่ระบุ	15	4.44
รวม	338	100.00

จากตารางที่ 86 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจทราบช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่เข้าถึง และสะดวกผ่าน หนังสือเชิญทางไปรษณีย์ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมาคือ Facebook ของ สสว. จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.53 หนังสือเชิญทาง e-mail จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 เว็บไซต์ของ สสว. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.66 SMS จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.59 นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SMEs จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

จำนวนตัวอย่างรวม : 359 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

ตารางที่ 87 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	333	92.75
การผลิต	102	28.41
การให้บริการ	88	24.51
ค้าปลีก	75	20.89
ค้าส่ง	31	8.64
นำเข้า	15	4.18
ส่งออก	13	3.62
แฟรนไชส์	4	1.11
อื่นๆ	5	1.39
2. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	15	4.18
การผลิต	2	0.56
การให้บริการ	4	1.10
ค้าปลีก	1	0.28
ค้าส่ง	2	0.56
นำเข้า	3	0.84
ส่งออก	2	0.56
อื่นๆ	1	0.28
3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	5	1.39
4. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	2	0.56
5. นักเรียน/นักศึกษา	1	0.28
6. อาจารย์/นักวิชาการ	3	0.84
รวม	359	100.00

จากตารางที่ 87 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 92.75 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.18 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.39 อาจารย์/นักวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.28

ตารางที่ 88 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	135	37.60
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	33	9.19
3. หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	16	4.47
4. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	27	7.52
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	19	5.29
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	2	0.56
จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่	1	0.28
จ.นนทบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	5	1.39
5. ณ สถานที่อื่นๆ เช่น ไบเทคบางนา	142	39.55
6. ไม่ระบุ	6	1.67
รวม	359	100.00

จากตารางที่ 88 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการสถานที่อื่นๆ เช่น ไบเทคบางนา มากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.55 รองลงมาคือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 และใช้บริการผ่าน สสว. Call Center จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.19

ตารางที่ 89 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย) โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

การใช้บริการ	สสว.		หน่วยร่วมอื่นๆ	
	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. การใช้บริการ				
ไม่เคย	13	3.62	332	92.48
เคย	346	96.38	27	7.52
2. ความถี่ในการใช้บริการ				
1-2 ครั้ง	309	86.07	17	4.74
3-4 ครั้ง	31	8.64	8	2.23
มากกว่า 4 ครั้ง	6	1.67	2	0.56

จากตารางที่ 89 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 96.38 และไม่เคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.62 เคยใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.52 และไม่เคยใช้บริการกับหรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 92.48

ความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด 1-2 ครั้ง จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 86.07 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.64 และมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ในการใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย 1-2 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.74 และใช้บริการ 3-4 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.23 และมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56

ตารางที่ 90 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	บริหารจัดการธุรกิจ	114	31.75
2	แผนธุรกิจ / เริ่มต้นธุรกิจ	100	27.86
3	ลงทุน / Feasibility	28	7.80
4	บริหารบุคคล	17	4.74
5	ผลิต / เทคโนโลยี / นวัตกรรม	31	8.64
6	ลดต้นทุน / LEAN / TPM/TQM	18	5.01
7	พัฒนาผลิตภัณฑ์ / ออกแบบบรรจุภัณฑ์ / โลโก้ / สร้างตราสินค้า	231	64.35
8	พัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการ	19	5.29
9	การเงิน	14	3.90
10	หาแหล่งเงินทุน	27	7.52
11	ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	359	100.00
12	บัญชี / ภาษี	11	3.06
13	ตลาดในประเทศ / ต่างประเทศ	35	9.75
14	วิจัยตลาด	16	4.46
15	ค้าปลีก / ค้าส่ง / ชายแดน	16	4.46
16	E-commerce	68	18.94
17	พัฒนา IT / สื่อสาร / สารสนเทศ	19	5.29
18	กฎหมาย กฎระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา	11	3.06
19	เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC	37	10.31
20	นำเข้าส่งออก / ศุลกากร / สิทธิประโยชน์	19	5.29

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 90 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจในเรื่อง ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ มากที่สุด จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ / ออกแบบบรรจุภัณฑ์ / โลโก้ / สร้างตราสินค้า จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 64.35 บริหารจัดการธุรกิจ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 แผนธุรกิจ / เริ่มต้นธุรกิจ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.86 E-commerce จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.94

ตารางที่ 91 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการ ธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	224	62.40
2	ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	58	16.16
3	องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	40	11.14
4	เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs	36	10.03
5	การขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	63	17.55
6	สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	60	16.71
7	บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	17	4.74
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
8	เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs	42	11.70
9	เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	14	3.90
10	สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร	13	3.62
11	ชุดความรู้ เช่น CD / DVD	10	2.79
12	บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips	43	11.98
13	บทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์	10	2.79
14	บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	13	3.62
15	บูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ	17	4.74

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 91 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ บริการแบบออนไลน์ (Online) มากที่สุด โดยใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40 รองลงมาคือ การขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.55 สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 และใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ บริการแบบออฟไลน์ (Offline) โดยใช้บริการเกี่ยวกับบทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98 รองลงคือ เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 บูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.74

ตารางที่ 92 การใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของผู้ประกอบการ SMEs มีการติดต่อผ่านช่องทางใด โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

อันดับ	ช่องทาง	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	เว็บไซต์ สสว.	155	43.18
2	E-mail	146	40.67
3	จดหมาย	13	3.62
4	โทรศัพท์	40	11.14
5	Call center ของ สสว.	22	6.13
6	ติดต่อด้วยตนเอง	174	48.47
7	Facebook	50	13.93
8	Line กลุ่ม	39	10.86
9	ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	13	3.62
10	อื่นๆ	2	0.56

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 92 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านช่องทางติดต่อด้วยตนเอง มากที่สุด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 48.47 รองลงมา เว็บไซต์ สสว. จำนวน 155 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.18 E-mail จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 Facebook จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.93 โทรศัพท์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.14

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 สำหรับเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

ตารางที่ 93 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	315	87.74
การผลิต	95	26.46
การให้บริการ	88	24.51
ค้าปลีก	67	18.66
ค้าส่ง	21	5.85
นำเข้า	20	5.57

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ส่งออก	12	3.34
แฟรนไชส์	4	1.11
อื่นๆ	7	1.95
ไม่ระบุ	1	0.27
2. ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	14	3.90
การผลิต	1	0.28
การให้บริการ	1	0.28
ค้าปลีก	7	1.95
ค้าส่ง	2	0.56
ส่งออก	2	0.56
ไม่ระบุ	1	0.28
3. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	19	5.29
การผลิต	2	0.56
ค้าปลีก	1	0.28
ค้าส่ง	14	3.89
ไม่ระบุ	2	0.56
4. อื่น ๆ	8	2.23
5. ไม่ระบุ	3	0.84
รวม	359	100.00

ตารางที่ 93 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การทำงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ มากที่สุด จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 87.74 พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.29 ผู้จัดการ/หัวหน้างาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตารางที่ 94 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้รับทราบการจัดอบรม/โครงการจากช่องทางใด โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ทาง Website : http://www.sme.go.th	60	16.71
2. ทาง e-mail ของ สสว.	115	32.03
3. ทาง twitter/facebook ของ สสว.	37	10.31
4. ทาง Line กลุ่ม	49	13.65
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	6	1.67
6. จดหมาย/หนังสือเชิญ	10	2.79
7. การบอกต่อ	49	13.65

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
8. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	12	3.34
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	8	2.22
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	2	0.56
จ.สระแก้ว ศาลากลางจังหวัด ชั้น 2	1	0.28
จ.สุพรรณบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 4	1	0.28
9. ทาง Website/e-mail จากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่มีใช้ สสว.	12	3.34
10. ณ สถานที่อื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ	1	0.28

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 94 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบการจัดอบรม/โครงการในครั้งนี้ จากช่องทางทาง e-mail ของ สสว. มากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.03 รองลงมาคือ ทาง Website: <http://www.sme.go.th> จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 ทาง Line กลุ่ม และการบอกต่อ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.65 ทาง twitter/facebook ของ สสว. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.31 ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) และทาง Website/e-mail จากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่มีใช้ สสว. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.34

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

ตารางที่ 95 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการ ต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.22	0.66	84.39	มากที่สุด
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.31	0.74	86.11	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.26	0.56	85.12	มากที่สุด
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.07	0.60	81.31	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.13	0.69	82.62	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.11	0.64	82.18	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.23	0.66	84.69	มากที่สุด
ภาพรวม	4.19	0.50	83.80	มาก

จากตารางที่ 95 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.80 (ค่าเฉลี่ย 4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 86.11 (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 85.12 (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 84.69 (ค่าเฉลี่ย 4.23) ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 84.39 (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 82.62 (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่คิดเป็นร้อยละ 82.18 (ค่าเฉลี่ย 4.11) และด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 81.31 (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 96 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.22	0.66	84.39	มากที่สุด
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ	4.29	0.72	85.85	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาในการเข้าร่วมการอบรม/เข้าร่วมโครงการ มีความเหมาะสม	4.14	0.75	82.73	มาก
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	4.23	0.72	84.57	มากที่สุด
1.4 เนื้อหาการอบรม/กิจกรรมภายในโครงการ มีความน่าสนใจ	4.22	0.76	84.40	มากที่สุด
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.31	0.74	86.11	มากที่สุด
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	4.36	0.69	87.13	มากที่สุด
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	4.35	0.70	87.08	มากที่สุด
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	4.19	0.75	83.84	มาก
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	4.18	0.80	83.57	มาก
2.5 การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	4.45	2.21	88.91	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.26	0.56	85.12	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	4.34	0.62	86.74	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.34	0.63	86.85	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.19	0.72	83.79	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.21	0.71	84.12	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	4.20	0.67	84.01	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
3.6 เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	4.26	0.67	85.18	มากที่สุด
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.07	0.60	81.31	มาก
4.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	4.12	0.68	82.45	มาก
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.05	0.73	81.06	มาก
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการต่างๆ มีความเหมาะสม	4.04	0.69	80.72	มาก
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ	4.09	0.73	81.73	มาก
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรม อย่างทั่วถึง	4.03	0.72	80.61	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.13	0.69	82.62	มาก
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรม อย่างเพียงพอ	4.18	0.72	83.62	มาก
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.11	0.76	82.23	มาก
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	4.11	0.77	82.12	มาก
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.13	0.75	82.51	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.11	0.64	82.18	มาก
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	4.24	0.70	84.79	มากที่สุด
6.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.30	0.70	85.91	มากที่สุด
6.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	4.19	0.72	83.84	มาก
6.4 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.08	0.73	81.62	มาก
6.5 ความสะอาดของสถานที่	4.09	0.73	81.89	มาก
6.6 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	3.88	0.95	77.60	มาก
6.7 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.98	0.87	79.61	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.23	0.66	84.69	มากที่สุด
7.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.21	0.69	84.29	มากที่สุด
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	4.27	0.69	85.35	มากที่สุด
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	4.24	0.71	84.79	มากที่สุด
7.4 องค์ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.22	0.78	84.35	มากที่สุด
ภาพรวม	4.19	0.50	83.80	มาก

จากตารางที่ 96 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.80 (ค่าเฉลี่ย 4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 86.11 (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 85.12 (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 84.69 (ค่าเฉลี่ย 4.23) ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 84.39 (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 82.62 (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่คิดเป็น ร้อยละ 82.18 (ค่าเฉลี่ย 4.11) และด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 81.31 (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 97 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 มีความคิดเห็นให้ สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/จัดอบรมในเรื่องใด
โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. ต้องการเนื้อหาเรื่องการขายและออกแบบผลิตภัณฑ์ สินค้า และบรรจุภัณฑ์	1
2. ต้องการให้มีช่องทางการแจ้งข่าวสารเพิ่มมากขึ้น	3
3. ควรมีการจัดอบรมด้านการตลาด ช่องทางการตลาด การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การพัฒนาบุคลากร การทำการตลาดออนไลน์	2
4. อยากให้มีรายละเอียดการอบรม ข้อห้าม ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ชัดเจน กฎหมายการขนส่งสินค้า ควบคู่กับธุรกิจ	1
5. ควรขยายเวลาในการอบรมให้มากกว่านี้	1
6. อยากให้มีการอบรมการพัฒนาผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ด้าน IT ส่งเสริมการตลาดออนไลน์/เฟสบุ๊ค/อีเมล /ด้านภาษา	1
7. อยากให้มีการแบ่งประเภทให้เป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน โครงการแต่ละโครงการมีการแบ่งที่ชัดเจน และเปิดโอกาสให้สอบถามมากขึ้น	1
8. อยากให้มีการกำหนดหัวข้อ และมีรายละเอียดของเนื้อหาแบบคร่าว ๆ ทุกครั้งที่มีการจัดโครงการ	1
9. การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการ	1
10. ต้องการผู้บรรยายที่เน้นการถ่ายทอดประสบการณ์และภาคปฏิบัติ มากกว่าทฤษฎีทั่วไป	2
11. สนับสนุนผู้ประกอบการฐานใหม่ ๆ แบบบูรณาการเชิงลึกและอบรมการตลาดเชิงลึก และพัฒนาบรรจุภัณฑ์	1
12. สถานที่ควรเป็นสถานที่เดินทางไปถึงสะดวก	1

ตารางที่ 98 หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องใด
โครงการที่ 6 โครงการ ศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. การบริหารจัดการเรื่องเวลาในการติดต่อประสานงาน	1
2. การติดต่อประสานงาน ประชาสัมพันธ์เพิ่มช่องทางให้มากขึ้น	4
3. อยากให้ช่วยปรับปรุงการกระตุ้นการขาย อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการขาย สินค้า OTOP การออกแบบบรรจุภัณฑ์	1
4. สถานที่การจัดอบรม การเดินทางไม่สะดวก	1
5. อยากให้ทาง สสว. ช่วยเหลือผู้ประกอบการให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนมากกว่านี้	1
6. อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับการตลาดออนไลน์ที่เข้ากับยุคสมัย มีช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์	1
7. ต้องการวิทยากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ	1

ตารางที่ 99 หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป โครงการที่ 6
โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป	จำนวนตัวอย่าง
1. ช่องทางการตลาดภายในประเทศ และการตลาดต่างประเทศ	11
2. ความรู้เกี่ยวกับการทำบัญชี	2
3. การฝึกอบรมคุณภาพพนักงาน การฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการขาย	1
4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัย	8
5. โครงการผลิตภัณฑ์ของเด่นของจังหวัด พัฒนาศักยภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	2
6. กฎหมายธุรกิจ ข้อบังคับเกี่ยวกับธุรกิจ	1
7. กลยุทธ์การทำธุรกิจ และการตลาด	11
8. การขายสินค้าและการตลาดออนไลน์	11
9. วิธีการจดทะเบียนผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการยื่นยื่นการขอจดทะเบียน	2
10. ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม เทคโนโลยีผลิตอาหารแปรรูป	2
11. การนำเข้า-ส่งออกสินค้า	1

ตารางที่ 100 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 เข้าถึง และสะดวกที่สุด โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	48	13.37
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	102	28.41
3. เว็บไซต์ของ สสว.	30	8.36
4. Facebook ของ สสว.	47	13.09
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	5	1.39
6. สื่อหนังสือพิมพ์	4	1.11
7. นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SMEs	5	1.39
8. SMS	27	7.53
9. Line กลุ่ม สสว.	31	8.64
10. Call Center ของ สสว.	7	1.95
11. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	4	1.11
12. อื่นๆ	1	0.28
13. ไม่ระบุ	48	13.37
รวม	359	100.00

จากตารางที่ 100 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจทราบช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่เข้าถึง และสะดวกผ่าน หนังสือเชิญทาง e-mail จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.41 รองลงมาคือ หนังสือเชิญทางไปรษณีย์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.37 Facebook ของ สสว. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.09 Line กลุ่ม สสว.จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.64 และเว็บไซต์ของ สสว. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.36

ตารางที่ 101 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการศูนย์บริการธุรกิจ SMEs (Front Service SMEs)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์หลาย ๆ ช่องทางจะทำข้อมูลการจัดโครงการให้เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น	2
2. สนับสนุนทุนให้แก่ธุรกิจให้มีแหล่งการเงินมากขึ้นต่อการทำธุรกิจ	1
3. แนวทางการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้เกษตรกรพึ่งพาตัวเองให้มากที่สุด และควรจะมีเงินกู้แบบไม่มีดอกเบี้ย	1
4. ต้องการให้มีการติดต่ออย่างสม่ำเสมอ และมีความต่อเนื่องในการให้บริการ	1
5. ต้องการให้ระยะเวลาจัดโครงการมีมากขึ้น	9

โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

จำนวนตัวอย่างรวม : 95 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

ตารางที่ 102 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	72	75.79
การผลิต	10	10.53
การให้บริการ	31	32.63
ค้าปลีก	8	8.42
ค้าส่ง	16	16.83
นำเข้า	3	3.16
แฟรนไชส์	2	2.11
ไม่ระบุ	2	2.11
2. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	23	24.21
การผลิต	8	8.42
การให้บริการ	8	8.42
ค้าปลีก	4	4.21
ค้าส่ง	3	3.16
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 102 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 75.79 และพนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24.21

ตารางที่ 103 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	45	47.37
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	5	5.26
3. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	32	33.68
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	8	8.42
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	10	10.53
จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่	5	5.26
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	7	7.37
จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3	1	1.05
จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	1	1.05
4. ณ สถานที่อื่นๆ เช่น เชียงใหม่ หอศิลป์	11	11.58
5. ไม่ระบุ	2	2.11
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 103 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 รองลงมาคือ ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.68 ณ สถานที่อื่นๆ เช่น เชียงใหม่ หอศิลป์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.58 และ ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

ตารางที่ 104 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย) โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

การใช้บริการ	สสว.		หน่วยร่วมอื่นๆ	
	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. การใช้บริการ				
ไม่เคย	2	2.11	21	22.11
เคย	91	95.79	6	6.32
2. ความถี่ในการใช้บริการ				
1-2 ครั้ง	37	38.95	2	2.11
3-4 ครั้ง	42	44.21	0	0.00
มากกว่า 4 ครั้ง	11	11.57	0	0.00
ไม่ระบุ	1	1.06	4	4.21
3. ไม่ระบุ	2	2.11	68	71.57

จากตารางที่ 104 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 95.79 และไม่เคยใช้ บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 เคยใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.32 และไม่เคยใช้บริการกับหรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11

ความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด 3-4 ครั้ง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 44.21 รองลงมาคือ 1-2 ครั้ง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 38.95 และมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.57 ความถี่ในการใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย 1-2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11

ตารางที่ 105 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

อันดับ	การให้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	บริหารจัดการธุรกิจ	48	50.53
2	แผนธุรกิจ / เริ่มต้นธุรกิจ	11	11.58
3	ลงทุน / Feasibility	5	5.26
4	บริหารบุคคล	5	5.26
5	ผลิต / เทคโนโลยี / นวัตกรรม	13	13.68
6	ลดต้นทุน / LEAN / TPM/TQM	13	13.68
7	พัฒนาผลิตภัณฑ์ / ออกแบบบรรจุภัณฑ์ / โลโก้ / สร้างตราสินค้า	5	5.26
8	พัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการ	9	9.47
9	การเงิน	13	13.68
10	หาแหล่งเงินทุน	10	10.53
11	ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	95	100.00
12	บัญชี / ภาษี	4	4.21
13	ตลาดในประเทศ / ต่างประเทศ	4	4.21
14	วิจัยตลาด	1	1.05

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 105 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับการขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ ในเรื่องของปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ มากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ บริหารจัดการธุรกิจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 50.53 ผลิตภัณฑ์ / นวัตกรรม ลดต้นทุน / LEAN / TPM/TQM และการเงิน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.68 แผนธุรกิจ / เริ่มต้นธุรกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.58 หาแหล่งเงินทุน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53

ตารางที่ 106 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	42	44.21
2	ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	2	2.11
3	เว็บลิงค์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs	1	1.05
4	การขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	1	1.05

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 106 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ บริการแบบออนไลน์(Online) มากที่สุด โดยใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 44.21 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 เว็บลิงค์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs และการขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05

ตารางที่ 107 การใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของผู้ประกอบการ SMEs มีการติดต่อผ่านช่องทางใด โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

อันดับ	ช่องทาง	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	เว็บไซต์ สสว.	2	2.11
2	E-mail	6	6.32
3	จดหมาย	4	4.21
4	โทรศัพท์	28	29.47
5	ติดต่อด้วยตนเอง	14	14.74
6	Facebook	3	3.16

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 107 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ผ่านช่องทางโทรศัพท์มากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47 รองลงมาคือ ติดต่อกับตนเอง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 E-mail จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.32 จดหมาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.21 Facebook จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16 และเว็บไซต์ สสว. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 สำหรับเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

ตารางที่ 108 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	67	70.53
การผลิต	12	12.63
การให้บริการ	22	23.16
ค้าปลีก	9	9.47
ค้าส่ง	14	14.74
นำเข้า	2	2.11
แฟรนไชส์	2	2.11
ไม่ระบุ	6	6.31
2. ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	13	13.68
การผลิต	2	2.11
การให้บริการ	7	7.37
ค้าส่ง	4	4.21
3. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	14	14.74
การผลิต	2	2.11
การให้บริการ	2	2.11
ค้าปลีก	3	3.16
ค้าส่ง	1	1.05
ไม่ระบุ	6	6.32
4. ไม่ระบุ	1	1.05
รวม	95	100.00

ตารางที่ 108 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การทำงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 70.53 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 และผู้จัดการ/หัวหน้างาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.68

ตารางที่ 109 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้รับทราบการจัดอบรม/โครงการจากช่องทางใด โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิตการค้า และบริการ

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ทาง Website : http://www.sme.go.th	44	46.32
2. ทาง e-mail ของ สสว.	15	15.79
3. ทาง twitter/facebook ของ สสว.	4	4.21
4. ทาง Line กลุ่ม	8	8.42
5. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	32	33.68
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	9	9.47
กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank	6	6.32
จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 11 ชั้น 1 อำเภอหาดใหญ่	7	7.37
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	5	5.26
จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3	1	1.05
จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1	4	4.21
6. ณ สถานที่อื่นๆ เช่น โทรศัพท์	1	1.05

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 109 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบการจัดอบรม/โครงการในครั้งนี้อยู่ จากช่องทางทาง Website : <http://www.sme.go.th> มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 46.32 รองลงมาคือ ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.68 ทาง e-mail ของ สสว. จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 ทาง Line กลุ่ม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 ทาง twitter/facebook ของ สสว. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.21 และ ณ สถานที่อื่นๆ เช่น โทรศัพท์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

ตารางที่ 110 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการ ต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.32	0.73	86.32	มากที่สุด
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.33	0.62	86.53	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.15	0.66	82.91	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.97	0.62	79.33	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.96	0.69	79.16	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.02	0.62	80.30	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	3.99	0.68	79.89	มาก
ภาพรวม	4.10	0.46	82.00	มาก

จากตารางที่ 110 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.00 (ค่าเฉลี่ย 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 86.53 (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 86.32 (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 82.91 (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 80.30 (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 79.33 (ค่าเฉลี่ย 3.97) และด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.16 (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 111 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.32	0.73	86.32	มากที่สุด
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ	4.38	0.72	87.58	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาในการเข้าร่วมการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	4.31	0.80	86.11	มากที่สุด
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	4.28	0.78	85.68	มากที่สุด
1.4 เนื้อหาการอบรม/กิจกรรมภายในโครงการมีความน่าสนใจ	4.29	0.76	85.89	มากที่สุด
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.33	0.62	86.53	มากที่สุด
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	4.22	0.92	84.42	มากที่สุด
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	4.40	0.69	88.00	มากที่สุด
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	4.39	0.67	87.79	มากที่สุด
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	4.37	0.67	87.37	มากที่สุด
2.5 การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	4.25	0.68	85.05	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.15	0.66	82.91	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	4.27	0.72	85.47	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.20	0.71	84.00	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.13	0.73	82.53	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.14	0.72	82.74	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	4.07	0.72	81.47	มาก
3.6 เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	4.06	0.80	81.26	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.97	0.62	79.33	มาก
4.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	4.07	0.70	81.47	มาก
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	3.98	0.79	79.58	มาก
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการต่างๆ มีความเหมาะสม	3.89	0.76	77.89	มาก
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ	3.88	0.73	77.68	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง	4.00	0.70	80.00	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.96	0.69	79.16	มาก
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรม อย่างเพียงพอ	3.95	0.73	78.95	มาก
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	3.94	0.76	78.74	มาก
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	3.94	0.76	78.74	มาก
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.01	0.71	80.21	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.02	0.62	80.30	มาก
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	4.11	0.72	82.11	มาก
6.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.04	0.68	80.84	มาก
6.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	3.96	0.68	79.16	มาก
6.4 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.01	0.69	80.21	มาก
6.5 ความสะอาดของสถานที่	4.00	0.74	80.00	มาก
6.6 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	3.99	0.72	79.79	มาก
6.7 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	4.00	0.71	80.00	มาก
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	3.99	0.68	79.89	มาก
7.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.03	0.74	80.63	มาก
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	4.01	0.74	80.21	มาก
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	3.98	0.71	79.58	มาก
7.4 องค์ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	3.96	0.73	79.16	มาก
ภาพรวม	4.10	0.46	82.00	มาก

จากตารางที่ 111 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.00 (ค่าเฉลี่ย 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 86.53 (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 86.32 (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 82.91 (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 80.30 (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 79.33 (ค่าเฉลี่ย 3.97) และด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.16 (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 112 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 เข้าถึง และสะดวกที่สุด โครงการที่ 7 โครงการ จัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	22	23.16
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	40	42.11
3. เว็บไซต์ของ สสว.	5	5.26
4. Facebook ของ สสว.	2	2.11
5. SMS	2	2.11
6. Line กลุ่ม สสว.	3	3.16
7. Call Center ของ สสว.	5	5.26
8. ไม่ระบุ	16	16.83
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 112 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจทราบช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่เข้าถึง และสะดวกผ่าน หนังสือเชิญทาง e-mail จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมาคือ หนังสือเชิญทางไปรษณีย์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 รองลงมาคือ และเว็บไซต์ของ สสว. และ Call Center ของ สสว. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

ตารางที่ 113 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 7 โครงการจัดงาน SMEs National Awards ภาคการผลิต การค้าและบริการ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์หลาย ๆ ช่องทางจะทำข้อมูลการจัดโครงการให้เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น	7
2. ต้องการให้มีการติดต่ออย่างสม่ำเสมอ และมีความต่อเนื่องในการให้บริการ	2
3. ต้องการให้ระยะเวลาจัดโครงการมีมากขึ้น	2

โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

จำนวนตัวอย่างรวม : 46 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

ตารางที่ 114 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	6	13.04
การผลิต	4	8.70
การให้บริการ	1	2.17
ค้าส่ง	1	2.17
2. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	40	86.96
การผลิต	10	21.74
การให้บริการ	8	17.39
ค้าปลีก	10	21.74
ค้าส่ง	4	8.70
นำเข้า	5	10.87
ส่งออก	3	6.52
รวม	46	100.00

จากตารางที่ 114 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นพนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 86.96 เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04

ตารางที่ 115 สถานที่ที่ผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	17	36.96
2. ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	9	19.57
3. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	17	36.96
กรุงเทพฯ สสว. อาคาร ที เอส ที ทาวเวอร์	2	4.35
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	10	21.74
จ.สระแก้ว ศาลากลางจังหวัด ชั้น 2	5	10.87
4. ณ สถานที่อื่นๆ เช่น ผ่านทาง e-mail	3	6.51
รวม	46	100.00

จากตารางที่ 115 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 36.96 รองลงมาคือใช้บริการผ่าน สสว. Call Center จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 19.57 และ ณ สถานที่อื่นๆ เช่น ผ่านทาง e-mail จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.51

ตารางที่ 116 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย) โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

การใช้บริการ	สสว.		หน่วยร่วมอื่นๆ	
	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. การใช้บริการ				
ไม่เคย	0	0.00	40	86.96
เคย	46	100.00	6	13.04
2. ความถี่ในการใช้บริการ				
1-2 ครั้ง	36	78.26	2	4.35
3-4 ครั้ง	9	19.57	1	2.17
มากกว่า 4 ครั้ง	1	2.17	3	6.52

จากตารางที่ 116 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เคยใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงานซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 และไม่เคยใช้บริการกับหรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 86.96

ความถี่ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด 1-2 ครั้ง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 78.26 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 19.57 และมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17 ความถี่ในการใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย 1-2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 และใช้บริการ 3-4 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17 และมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.52

ตารางที่ 117 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	บริหารจัดการธุรกิจ	17	36.96
2	แผนธุรกิจ / เริ่มต้นธุรกิจ	11	23.91
3	ลงทุน / Feasibility	2	4.35
4	ผลิต / เทคโนโลยี / นวัตกรรม	4	8.70
5	ลดต้นทุน / LEAN / TPM/TQM	1	2.17
6	พัฒนาผลิตภัณฑ์ / ออกแบบบรรจุภัณฑ์ / โลโก้ / สร้างตราสินค้า	5	10.87
7	พัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการ	2	4.35
8	การเงิน	1	2.17
9	หาแหล่งเงินทุน	13	28.26
10	ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ	46	100.00
11	บัญชี / ภาษี	1	2.17
12	ตลาดในประเทศ / ต่างประเทศ	14	30.43
13	วิจัยตลาด	5	10.87
14	ค้าปลีก / ค้าส่ง / ชายแดน	3	6.52
15	E-commerce	7	15.22
16	พัฒนา IT / สื่อสาร / สารสนเทศ	2	4.35
17	กฎหมาย กฎระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา	4	8.70
18	เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC	5	10.87
19	นำเข้าส่งออก / ศุลกากร / สิทธิประโยชน์	5	10.87

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 117 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ ในเรื่องปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ บริหารจัดการธุรกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 36.96 และ ตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43

ตารางที่ 118 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	22	47.83
2	ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	12	26.09
3	เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs	2	4.35
4	การขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	11	23.91
5	สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	4	8.70
6	บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Web link to ASEAN)	1	2.17
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
7	เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs	5	10.87
8	สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร	4	8.70
9	ชุดความรู้ เช่น CD / DVD	3	6.52
10	บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips	1	2.17
11	บูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ	6	13.04

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 118 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ บริการแบบออนไลน์ (Online) มากที่สุด โดยใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 47.83 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 และ การขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.91 และใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ บริการแบบออฟไลน์ (Offline) โดยใช้บริการเกี่ยวกับบูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 รองลงมาคือเอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.87 และ สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

ตารางที่ 119 การใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของผู้ประกอบการ SMEs มีการติดต่อผ่านช่องทางใด โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

อันดับ	ช่องทาง	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1	เว็บไซต์ สสว.	30	65.22
2	E-mail	12	26.09
3	จดหมาย	7	15.22
4	โทรศัพท์	11	23.91
5	Call center ของ สสว.	3	6.52
6	ติดต่อด้วยตนเอง	7	15.22
7	Facebook	4	8.70
8	Line กลุ่ม	7	15.22
9	ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	12	26.09

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 119 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สสว. มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 65.22 รองลงมาคือ E-mail และ ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 และโทรศัพท์จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.91

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 สำหรับเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

ตารางที่ 120 สถานะการทำงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	23	50.00
การผลิต	11	23.91
การให้บริการ	3	6.52
ค้าปลีก	2	4.35
ค้าส่ง	4	8.70
นำเข้า	2	4.35
ส่งออก	1	2.17
2. ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	4	8.70
การให้บริการ	1	2.17
นำเข้า	1	2.17
ส่งออก	2	4.35
3. พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	19	41.30
การผลิต	4	8.70
การให้บริการ	5	10.87
ค้าปลีก	6	13.04
ค้าส่ง	3	6.52
นำเข้า	1	2.17
รวม	46	100.00

ตาราง 120 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็น เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือพนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 และ ผู้จัดการ/หัวหน้างาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

ตารางที่ 121 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ได้รับทราบการจัดอบรม/โครงการจากช่องทางใด โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ทาง Website : http://www.sme.go.th	14	30.43
2. ทาง e-mail ของ สสว.	8	17.39
3. ทาง twitter/facebook ของ สสว.	2	4.35
4. ทาง Line กลุ่ม	8	17.39
5. จดหมาย/หนังสือเชิญ	6	13.04
6. การบอกต่อ	18	39.13
7. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	10	21.73
จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3	7	15.22
จ.สระแก้ว ศาลากลางจังหวัด ชั้น 2	3	6.52

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 121 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบการจัดอบรม/โครงการในครั้งนี้ จากช่องทางการบอกต่อ มากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 รองลงมาคือ ทาง Website: <http://www.sme.go.th> จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.43 และ ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.73

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

ตารางที่ 122 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการ ต่างๆ ของ สสว. ปี ประจำปี 2559 โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.26	0.51	85.22	มากที่สุด
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.31	0.53	86.17	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.34	0.48	86.85	มากที่สุด
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.87	0.74	77.30	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.01	0.60	80.22	มาก
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.44	0.54	88.76	มากที่สุด
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.34	0.60	86.85	มากที่สุด
ภาพรวม	4.24	0.38	84.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 122 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.80 (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 88.76 (ค่าเฉลี่ย 4.44) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 86.85 (ค่าเฉลี่ย 4.34) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 86.17 (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านเนื้อหา เป็นร้อยละ 85.22 (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 80.22 (ค่าเฉลี่ย 4.01) และด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 77.30 (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 123 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	4.26	0.51	85.22	มากที่สุด
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ	4.30	0.59	86.09	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาในการเข้าร่วมการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	4.15	0.73	83.04	มาก
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย	4.26	0.57	85.22	มากที่สุด
1.4 เนื้อหาการอบรม/กิจกรรมภายในโครงการมีความน่าสนใจ	4.33	0.52	86.52	มากที่สุด
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย	4.31	0.53	86.17	มากที่สุด
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย	4.52	0.51	90.43	มากที่สุด
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	4.43	0.58	88.70	มากที่สุด
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	4.17	0.74	83.48	มาก
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	4.07	0.74	81.30	มาก
2.5 การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	4.35	0.60	86.96	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.34	0.48	86.85	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	4.50	0.55	90.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.39	0.61	87.83	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.39	0.54	87.83	มากที่สุด

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.28	0.46	85.65	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	4.26	0.57	85.22	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	4.24	0.57	84.78	มากที่สุด
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.87	0.74	77.30	มาก
4.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	3.89	0.60	77.83	มาก
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	3.83	0.93	76.52	มาก
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการต่างๆ มีความเหมาะสม	3.85	0.97	76.96	มาก
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ	3.78	0.94	75.65	มาก
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง	3.98	0.68	79.57	มาก
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.01	0.60	80.22	มาก
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรม อย่างเพียงพอ	4.09	0.59	81.74	มาก
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	3.98	0.71	79.57	มาก
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	3.96	0.63	79.13	มาก
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.02	0.68	80.43	มาก
6. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก/สถานที่	4.44	0.54	88.76	มากที่สุด
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	4.46	0.62	89.13	มากที่สุด
6.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.48	0.62	89.57	มากที่สุด
6.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	4.33	0.63	86.52	มากที่สุด
6.4 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.22	0.66	84.35	มากที่สุด
6.5 ความสะอาดของสถานที่	4.57	0.62	91.30	มากที่สุด
6.6 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	4.57	0.62	91.30	มากที่สุด

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
6.7 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	4.46	0.69	89.13	มากที่สุด
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.34	0.60	86.85	มากที่สุด
7.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.35	0.60	86.96	มากที่สุด
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	4.33	0.63	86.52	มากที่สุด
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	4.35	0.60	86.96	มากที่สุด
7.4 องค์ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.35	0.60	86.96	มากที่สุด
ภาพรวม	4.24	0.38	84.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 123 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.80 (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 88.76 (ค่าเฉลี่ย 4.44) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 86.85 (ค่าเฉลี่ย 4.34) ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย คิดเป็นร้อยละ 86.17 (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านเนื้อหา เป็นร้อยละ 85.22 (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 80.22 (ค่าเฉลี่ย 4.01) และด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 77.30 (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 124 ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 มีความคิดเห็นให้ สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/จัดอบรมในเรื่องใดโครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. อยากให้มีรายละเอียดการอบรม ข้อห้าม ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ชัดเจน กฎหมายการขนส่งสินค้า ควบคู่กับธุรกิจ	1
2. อยากให้มีการแนะนำเกี่ยวกับการค้าขายในต่างประเทศ	2
3. การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการ	1

ตารางที่ 125 หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องใด
โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. การบริหารจัดการเรื่องเวลาในการติดต่อประสานงาน	1
2. อยากให้ดูแลให้ทั่วถึง เช่น การเอาใจใส่ ติดตาม และช่วยดูแลโครงการให้เกิดความสำเร็จ และยั่งยืน ส่งเสริมกิจกรรมของสมาชิก สนับสนุนงบประมาณให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน	2
3. การติดต่อประสานงาน ประชาสัมพันธ์เพิ่มช่องทางให้มากขึ้น	1
4. เอกสารประกอบการบรรยาย	1

ตารางที่ 126 หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วม
โครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 ต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป โครงการที่ 8 งานสร้าง
เครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป	จำนวนตัวอย่าง
1. ช่องทางการตลาดภายในประเทศ และการตลาดต่างประเทศ	1
2. โครงการผลิตภัณฑ์ของเด่นของจังหวัด พัฒนาศักยภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน การเพิ่มมูลค่า ผลิตภัณฑ์ชุมชน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	2
3. กฎหมายธุรกิจ ข้อบังคับเกี่ยวกับธุรกิจ	1
4. กลยุทธ์การทำธุรกิจ และการตลาด	2
5. การขายสินค้าและการตลาดออนไลน์	2
6. การนำเข้า-ส่งออกสินค้า	3

ตารางที่ 127 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่ผู้ประกอบการ
SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี
2559 เข้าถึง และสะดวกที่สุด โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	8	17.39
2. หนังสือเชิญทาง e-mail	11	23.91
3. เว็บไซต์ของ สสว.	2	4.35
4. Facebook ของ สสว.	6	13.04
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	1	2.17
6. สื่อหนังสือพิมพ์	1	2.17
7. SMS	5	10.88
8. Line กลุ่ม สสว.	6	13.04
9. Call Center ของ สสว.	3	6.53
10. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	2	4.35
11. ไม่ระบุ	1	2.17
รวม	46	100.00

จากตารางที่ 127 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจทราบช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่เข้าถึง และสะดวกผ่าน หนังสือเชิญทาง e-mail จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.91 รองลงมาคือ หนังสือเชิญทางไปรษณีย์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 Line กลุ่ม สสว. และ Facebook ของ สสว. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 SMS จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.88 และ Call Center ของ สสว. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.53

ตารางที่ 128 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 8 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. ต้องการให้มีผู้เชี่ยวชาญแนะนำเรื่องเครื่องจักรในการผลิตสินค้า	1
2. สนับสนุนทุนให้แก่ธุรกิจให้มีแหล่งการเงินมากขึ้นต่อการทำธุรกิจ	2
3. ต้องการให้แก้ปัญหาเรื่องตลาด	2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
กับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงาน
ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ
สสว. ประจำปี 2559

**ความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ
หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559**

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 จะทำการสำรวจจากโครงการที่ดำเนินการทั้งหมดจำนวน 6 โครงการ โดยทำการเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 ตัวอย่าง ดังตารางที่ 129

**ตารางที่ 129 โครงการที่หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงาน
ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559**

โครงการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี	140	37.14
2. งานติดตามประเมินผลงบประมาณการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	57	15.12
3. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	57	15.12
4. รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper)	72	19.10
5. งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs	33	8.75
6. โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.*	18	4.77
รวม	377	100.00

หมายเหตุ* โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว. ประกอบไปด้วย

1. โครงการยกระดับผลิตภัณฑ์ SMEs สู่ระดับตลาดโลก (Global Reach)
2. โครงการแปลงเครื่องจักรเป็นทุนและการปรับเปลี่ยนเครื่องจักรสำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอี
3. โครงการสร้างนักการค้ามีอาชีพ
4. โครงการกฎหมายหลักประกันทางธุรกิจ สร้างโอกาส SMEs ไทยเข้าถึงแหล่งทุน
5. โครงการแฟรนไชส์ไทยสู่ตลาดโลก
6. โครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย (Industrial Technology Assistance Program)
7. โครงการสร้างผู้ประกอบการธุรกิจเทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่ (Start-up Voucher)
8. โครงการขับเคลื่อนผลงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์
9. โครงการคุ้มครองนวัตกรรมเพื่อพัฒนา SMEs สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนระยะต่อเนื่อง
10. โครงการเตรียมความพร้อมผู้ประกอบการเพื่อรองรับ AEC
11. โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งสำหรับผู้ประกอบการใหม่
12. โครงการลงบัญชีสำหรับธุรกิจ SMEs
13. โครงการ Innovative Packaging for SMEs
14. โครงการสนับสนุนเครือข่าย SMEs ใน 18 กลุ่มจังหวัด

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ประกอบไปด้วยประเด็น 5 สำคัญ คือ (1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน (4) ด้านข้อมูล/เอกสาร และ (5) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ (ตามตารางที่ 130)

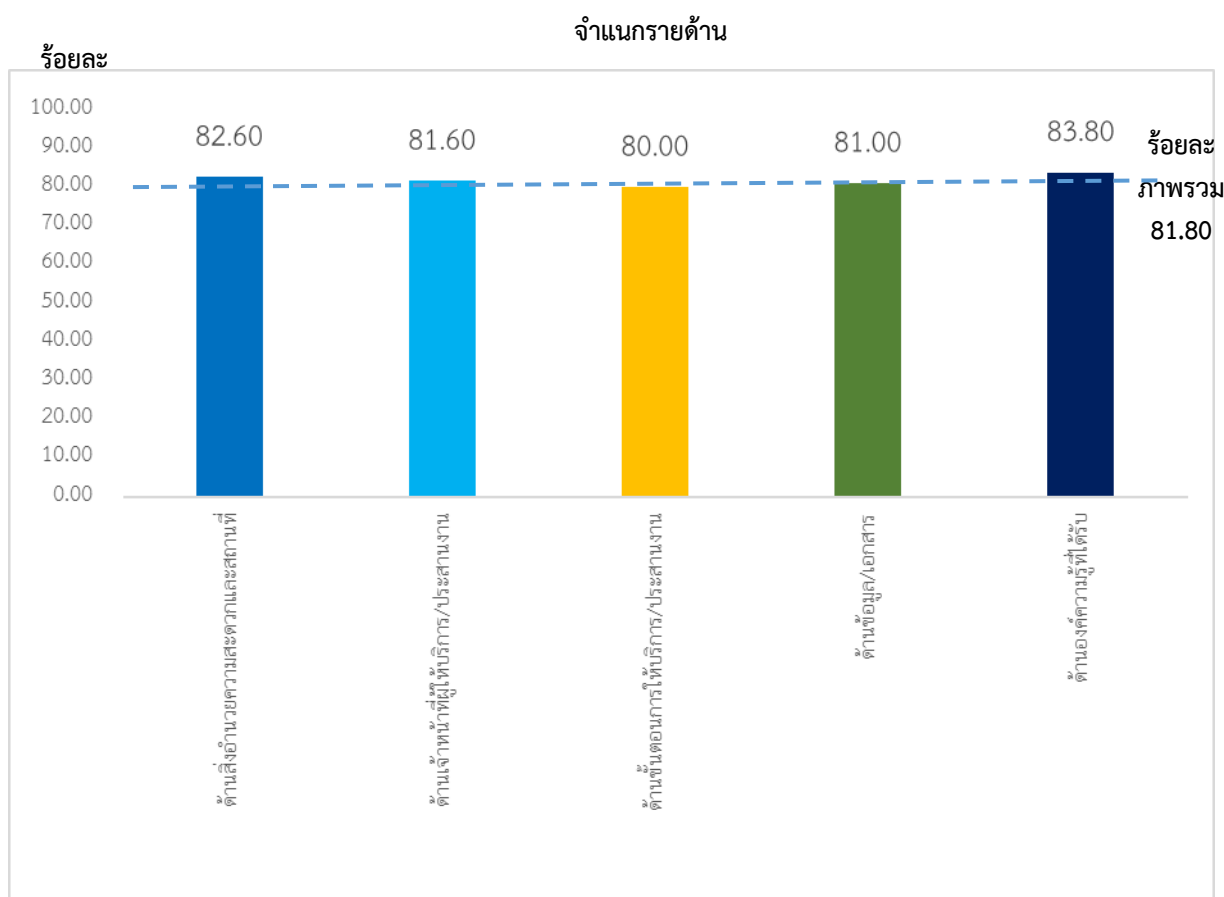
ตารางที่ 130 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

ประเด็นความพึงพอใจ	5 คะแนน						ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	ด้านข้อมูล/เอกสาร	ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	
1. งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี	4.25	4.08	4.03	4.19	4.31	4.17	83.40
2. งานติดตามประเมินผลงบประมาณการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	4.07	3.83	3.79	3.75	3.65	3.85	77.00
3. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	4.29	4.18	4.19	4.25	4.23	4.23	84.60
4. รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper)	4.24	4.32	4.25	4.10	4.32	4.25	85.00
5. งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs	3.36	3.99	3.60	3.81	4.42	3.78	75.60
6. โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.	3.86	3.83	3.56	3.56	3.96	3.77	75.40
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.13	4.08	4.00	4.05	4.19	4.09	81.80
ร้อยละค่าเฉลี่ยภาพรวม	82.60	81.60	80.00	81.00	83.80	81.80	

จากตาราง 130 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper) คิดเป็นร้อยละ 85.00 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 84.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 คือ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 81.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559



ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ประกอบด้วยหัวข้อคำถาม 3 ส่วนหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

ตารางที่ 131 สถานะการทำงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	268	71.09
2. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	95	25.20
3. อื่น ๆ เช่น สมาคม ธุรกิจส่วนตัว	14	3.71
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 131 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 71.09 รองลงมาคือ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และ อื่น ๆ เช่น สมาคม ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.71

ตารางที่ 132 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย)

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ไม่เคย	194	51.46
2. เคย	183	48.54
2.1 จำนวนครั้งในการติดต่อประสานงานกับ สสว.		
ครั้งเดียว	7	1.86
2 ครั้ง	19	5.04
ไม่ระบุ	157	41.64
2.2 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า)	154	40.85
ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา	134	35.54
ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ)	62	16.45

จากตารางที่ 132 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.46 เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 48.54 ส่วนใหญ่เคยติดต่อประสานงานกับ สสว. จำนวน 2 ครั้ง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.04 และ ครั้งเดียว จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.86

เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุดคือ การจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า) จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.85 รองลงมาคือ ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.54 และขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ) จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.45

ตารางที่ 133 สถานที่ที่หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	188	49.87
2. สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่าง ๆ	167	44.30
3. ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น หน่วยงานร่วม หอการค้า	22	5.83
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 133 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มากที่สุด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 49.87 รองลงมาคือ สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่าง ๆ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 และ ณ สถานที่อื่น ๆ เช่น หน่วยงานร่วม หอการค้า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83

ตารางที่ 134 ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง	188	49.87
2. ทาง e-mail	139	36.87
3. ทางโทรศัพท์	55	14.59
4. ทาง Facebook	6	1.59
5. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) (ไม่ได้ระบุจุดบริการ)	30	7.96
6. ทางจดหมาย/หนังสือเชิญ	8	2.12
7. อื่น ๆ	2	0.53

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 134 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยช่องทาง เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 49.87 รองลงมาคือ ทาง e-mail จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.87 และทางโทรศัพท์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.59

ตารางที่ 135 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	313	83.02
2	ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	43	11.41
3	องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	19	5.04
4	เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs	8	2.12
5	การขึ้นทะเบียน SMEs/สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	4	1.06
6	สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	1	0.27
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
8	เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SMEs	23	6.10
9	เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	6	1.59
10	สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	77	20.42
11	ชุดความรู้ เช่น CD/DVD	2	0.53
12	บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่าง ๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips	7	1.86
13	บทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์	2	0.53
14	บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	2	0.53

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 135 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ โดยใช้บริการแบบออนไลน์ (Online) มากที่สุด ซึ่งใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail มากที่สุด จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 83.02 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.41 และองค์ความรู้ทางธุรกิจ/ต้นแบบธุรกิจ/บทความเผยแพร่/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.04 บริการแบบออฟไลน์ (Offline) ที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ มากที่สุดคือ สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.42 รองลงมาคือ เอกสาร/รายงานสถานการณ์ SMEs จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และบทความในหนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ นิตยสาร SMEs Today นิตยสาร SMEs Tips จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.86

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559

ตารางที่ 136 ภาพรวมระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.13	82.60	0.64	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.08	81.60	0.60	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.00	80.00	0.67	มาก
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.05	81.00	0.70	มาก
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.19	83.80	0.72	มาก
ภาพรวม	4.09	81.80	0.49	มาก

จากตารางที่ 136 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. จากการติดต่อประสานงาน สสว. ประจำปี 2559 โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็น ร้อยละ 83.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 81.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ตารางที่ 137 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs จากการติดต่อ
ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.13	82.60	0.64	มาก
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง	4.39	87.80	0.69	มากที่สุด
1.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.25	85.09	0.75	มากที่สุด
1.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	4.17	83.45	0.77	มาก
1.4 ความสะอาดของสถานที่	4.06	81.11	0.79	มาก
1.5 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	3.92	78.41	0.83	มาก
1.6 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.99	79.89	0.87	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.08	81.60	0.60	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ	4.27	85.41	0.75	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.14	82.76	0.79	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.05	81.06	0.77	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.02	80.37	0.77	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	3.93	78.62	0.78	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.00	80.00	0.67	มาก
3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	4.13	82.60	0.80	มาก
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	3.86	77.19	0.77	มาก
3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ	4.01	80.16	0.77	มาก
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.05	81.00	0.70	มาก
4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ	4.04	80.74	0.78	มาก
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.07	81.49	0.81	มาก
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	4.08	81.59	0.77	มาก
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.03	80.53	0.80	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.19	83.80	0.72	มาก
5.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.22	84.35	0.76	มากที่สุด
5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	4.17	83.34	0.79	มาก
5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	4.19	83.87	0.77	มาก
ภาพรวม	4.09	81.80	0.49	มาก

จากตารางที่ 137 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. จากการติดต่อประสานงาน สสว. ประจำปี 2559 โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 81.60 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs
 ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ
 สสว. ประจำปี 2559

ตารางที่ 138 สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/จัดอบรมในเรื่องใด ของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม
 SMEs ประจำปี 2559

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ	1
2. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	6
3. ต้องการให้ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว	1
4. ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น	1
5. จุดประสานงานเวลาจัดโครงการอยากให้มีมากกว่านี้	1
6. อยากให้นำระบบเดิมมาใช้	1
7. เนื้อหาข้อมูลบางส่วนเข้าใจยาก	1
8. สถานที่จอดรถไม่สะดวก	1

ตารางที่ 139 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม
 SMEs ประจำปี 2559

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. ต้องการให้ลดขั้นตอนให้น้อยลง	2
2. อยากให้ความชัดเจนของแนวทางการจัดโครงการ	1
3. ที่จอดรถไม่เพียงพอ	4
4. มีความชัดเจนในการช่วยเหลือ SMEs	1
5. รูปแบบหรือขั้นตอนการดำเนินงาน ต้องมีมาตรฐานที่เท่าเทียมกันหมด	1
6. อยากให้ปรับปรุงกระบวนการการทำงานให้ละเอียดกว่านี้ โดยอยากให้ระบุวัน-เวลา-สถานที่	1
7. อัปเดตข้อมูลให้ทันสมัย	3

ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

โครงการที่ 1 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี

จำนวนตัวอย่างรวม : 140 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559
โครงการที่ 1 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี

ตารางที่ 140 สถานะการทำงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559
โครงการที่ 1 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	125	89.29
2. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	10	7.14
3. อื่นๆ	5	3.57
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 140 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 89.29 รองลงมาคือ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57

ตารางที่ 141 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย) โครงการที่ 1 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ไม่เคย	85	60.71
2. เคย	55	39.29
2.1 จำนวนครั้งในการติดต่อประสานงานกับ สสว.		
- 2 ครั้ง	15	10.71

การใช้บริการ	จำนวน ตัวอย่าง	ร้อยละ
- ไม่ระบุ	40	28.57
2.2 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- การจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่างๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า)	73	52.14
- ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา	29	20.71
- ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของ หน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ)	22	15.71

จากตารางที่ 141 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 60.71 เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 39.29 ส่วนใหญ่เคยติดต่อประสานงานกับ สสว. จำนวน 2 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุดคือ การจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่างๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า) จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 52.14 รองลงมาคือ ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.71 และขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71

ตารางที่ 142 สถานที่ที่หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 1 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	48	34.29
2. สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่างๆ	78	55.71
3. ณ สถานที่อื่นๆ เช่น กระทรวงอุตสาหกรรม	14	10.00
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 142 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการสถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่างๆ มากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 55.71 รองลงมาคือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 และ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 143 ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs โครงการที่ 1 งานจัดทำแผนปฏิบัติการ
การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง	66	47.14
2. ทาง e-mail	61	43.57
3. ทางโทรศัพท์	13	9.29

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 143 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยช่องทาง เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 47.14 รองลงมา
คือ ทาง e-mail จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 43.57 และทางโทรศัพท์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.29

ตารางที่ 144 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ของหน่วยงานอื่นๆ
ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ
องค์การเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 งานจัดทำ
แผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	134	95.71
2	ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	28	20.00
3	องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	12	8.57
4	เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs	4	2.86
5	การขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	1	0.71
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
6	เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs	17	12.14
7	เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	5	3.57
8	สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร	27	19.29
9	ชุดความรู้ เช่น CD / DVD	2	1.43
10	บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips	5	3.57
11	บทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์	1	0.71

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 144 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ โดยใช้บริการแบบออนไลน์ (Online) มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail มากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 95.71 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.00 และองค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57

บริการแบบออฟไลน์ (Offline) ที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ มากที่สุดคือ สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร/ นิตยสาร จำนวน 27 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.29 รองลงมาคือ เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.14 เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ และบทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ นิตยสาร SMEs Today นิตยสาร SMEs Tips จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี

ตารางที่ 145 ภาพรวมระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.25	0.65	85.02	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.08	0.59	81.57	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.03	0.63	80.52	มาก
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.19	0.66	83.86	มาก
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.31	0.62	86.14	มากที่สุด
ภาพรวม	4.17	0.45	83.40	มาก

จากตารางที่ 145 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน สสว. โดย ภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.40 (ค่าเฉลี่ย 4.17) เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 86.14 (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 85.02 (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ส่วนด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 83.86 (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 81.57 (ค่าเฉลี่ย 4.08) และด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็น ร้อยละ 80.52 (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจในระดับมาก

ตารางที่ 146 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs จากการติดต่อ
ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริม
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.25	0.65	85.02	มากที่สุด
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง	4.53	0.63	90.57	มากที่สุด
1.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่ม เพียงพอ	4.39	0.79	87.71	มากที่สุด
1.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูล สารสนเทศเพียงพอ	4.31	0.81	86.29	มากที่สุด
1.4 ความสะอาดของสถานที่	4.16	0.78	83.29	มาก
1.5 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	3.95	0.88	79.00	มาก
1.6 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	4.16	0.93	83.29	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.08	0.59	81.57	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ	4.36	0.76	87.14	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.21	0.82	84.29	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	3.96	0.83	79.29	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	3.99	0.88	79.86	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	3.86	0.83	77.29	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.03	0.63	80.52	มาก
3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.29	0.82	85.86	มากที่สุด
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอน มี ความสะดวก รวดเร็ว	3.76	0.78	75.29	มาก
3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตาม ความต้องการ	4.02	0.76	80.43	มาก
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.19	0.66	83.86	มาก
4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ ประสานงานอย่างเพียงพอ	4.08	0.79	81.57	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.26	0.71	85.14	มากที่สุด
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	4.27	0.72	85.43	มากที่สุด
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.16	0.78	83.29	มาก
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.31	0.62	86.14	มากที่สุด
5.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.36	0.65	87.14	มากที่สุด
5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	4.24	0.72	84.71	มากที่สุด
5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	4.33	0.69	86.57	มากที่สุด
ภาพรวม	4.17	0.45	83.40	มาก

จากตารางที่ 146 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.40 (ค่าเฉลี่ย 4.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 86.14 (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 85.02 (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 83.86 (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 81.57 (ค่าเฉลี่ย 4.08) และด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 80.52 (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี

ตารางที่ 147 สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/จัดอบรมในเรื่องใด ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ	1
2. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	4
3. ต้องการให้ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว	1
4. ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น	1
5. จุดประสานงานเวลาจัดโครงการอยากให้มีมากกว่านี้	1

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
6. อยากรู้ให้นำระบบเดิมมาใช้	1
7. เนื้อหาข้อมูลบางส่วนเข้าใจยาก	1

ตารางที่ 148 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 1 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. อยากให้ลดขั้นตอนให้น้อยลง	1
2. ที่จอดรถไม่เพียงพอ	4
3. มีความชัดเจนในการช่วยเหลือ SMEs	1
4. อัปเดตข้อมูลให้ทันสมัย	1

โครงการที่ 2 งานติดตามประเมินผลงบประมาณการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

จำนวนตัวอย่างรวม : 57 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 งานติดตามประเมินผลงบประมาณการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 149 สถานะการทำงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 งานติดตามประเมินผลงบประมาณการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	50	87.72
2. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	4	7.02
3. อื่นๆ เช่น สมาคม มูลนิธิ	3	5.26
รวม	57	100.00

จากตารางที่ 149 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 87.72 รองลงมาคือ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.02 และอื่นๆ เช่น สมาคม มูลนิธิ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

ตารางที่ 150 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย)โครงการที่ 2 งานติดตามประเมินผลงบประมาณการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ไม่เคย	29	50.88
2. เคย	28	49.12
2.1 จำนวนครั้งในการติดต่อประสานงานกับ สสว.		
- ไม่ระบุ	28	49.12
2.2 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- การจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่างๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า)	38	66.67

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
- ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา	18	31.58
- ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ)	1	1.75

จากตารางที่ 150 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 50.88 เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 49.12

เรื่องติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุดคือการจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่างๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า) จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 และขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตารางที่ 151 สถานที่ที่หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 2 งานติดตามประเมินผล งบประมาณการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	40	70.18
2. สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่างๆ	17	29.82
รวม	57	100.00

จากตารางที่ 151 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 70.18 และ สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่างๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 29.82

ตารางที่ 152 ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs โครงการที่ 2 งานติดตามประเมินผล งบประมาณการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง	52	91.23
2. ทาง e-mail	4	7.02
3. ทางโทรศัพท์	1	1.75

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 152 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยช่องทาง เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 91.23 รองลงมาคือ ทาง e-mail จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.02 และทางโทรศัพท์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตารางที่ 153 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 งานติดตามประเมินผลงบประมาณการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	33	57.89
2	ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	3	5.26
3	องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	4	7.02
4	เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs	3	5.26
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
5	บทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์	1	1.75

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 153 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ โดยใช้บริการแบบออนไลน์ (Online) มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 รองลงมาคือ องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.02 ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ และเว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 บริการแบบออฟไลน์ (Offline) ที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วมเกี่ยวกับบทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
กับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 งานติดตามประเมินผลงบประมาณการส่งเสริม
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 154 ภาพรวมระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่นๆ
ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 งานติดตามประเมินผล
งบประมาณการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.07	0.56	81.46	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	3.83	0.60	76.63	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.79	0.60	75.79	มาก
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.75	0.65	75.00	มาก
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	3.65	0.66	72.98	มาก
ภาพรวม	3.85	0.50	77.00	มาก

จากตารางที่ 154 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.00 (ค่าเฉลี่ย 3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 81.46 (ค่าเฉลี่ย 4.07) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 76.63 (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 75.79 (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 75.00 (ค่าเฉลี่ย 3.75) และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 72.98 (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 155 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs จากการติดต่อ
ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 2 งานติดตามประเมินผลงบประมาณการ
ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.07	0.56	81.46	มาก
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง	4.30	0.68	85.96	มากที่สุด
1.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.19	0.61	83.86	มาก
1.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูล สารสนเทศเพียงพอ	4.11	0.62	82.11	มาก
1.4 ความสะอาดของสถานที่	3.96	0.71	79.30	มาก
1.5 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	4.00	0.71	80.00	มาก
1.6 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.88	0.73	77.54	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	3.83	0.60	76.63	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
2.1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ	3.91	0.79	78.25	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	3.79	0.73	75.79	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจงานที่เกี่ยวข้อง สามารถ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	3.82	0.76	76.49	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	3.84	0.68	76.84	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	3.79	0.65	75.79	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.79	0.60	75.79	มาก
3.1 มีช่องทางให้การให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและ เพียงพอ	3.82	0.66	76.49	มาก
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	3.77	0.63	75.44	มาก
3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตาม ความต้องการ	3.77	0.71	75.44	มาก
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.75	0.65	75.00	มาก
4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ ประสานงานอย่างเพียงพอ	3.75	0.71	75.09	มาก
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	3.70	0.68	74.04	มาก
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	3.84	0.77	76.84	มาก
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	3.70	0.68	74.04	มาก
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	3.65	0.66	72.98	มาก
5.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่ เหมาะสมและหลากหลาย	3.70	0.71	74.04	มาก
5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบ ธุรกิจ	3.61	0.70	72.28	มาก
5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	3.63	0.70	72.63	มาก
ภาพรวม	3.85	0.50	77.00	มาก

จากตารางที่ 155 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.00 (ค่าเฉลี่ย 3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 81.46 (ค่าเฉลี่ย 4.07) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 76.63 (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 75.79 (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 75.00 (ค่าเฉลี่ย 3.75) และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 72.98 (ค่าเฉลี่ย 3.65)

**โครงการที่ 3 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม**

จำนวนตัวอย่างรวม : 57 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559
โครงการที่ 3 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 156 สถานะการทำงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559
โครงการที่ 3 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	50	87.72
2. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	6	10.53
3. อื่นๆ เช่น มูลนิธิ	1	1.75
รวม	57	100.00

จากตารางที่ 158 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/
เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 87.72 รองลงมาคือ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กร
เอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 และอื่นๆ เช่น มูลนิธิ จำนวน 1 คน
คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตารางที่ 157 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559
ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงาน
ร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า
มหาวิทยาลัย) โครงการที่ 3 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงาน
ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ไม่เคย	28	49.12
2. เคย	29	50.88
2.1 จำนวนครั้งในการติดต่อประสานงานกับ สสว.		
- ไม่ระบุ	29	50.88
2.2 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
- การจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่างๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า)	30	52.63
- ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา	21	36.84
- ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ)	6	10.53

จากตารางที่ 157 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 49.12 เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 50.88 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุดคือ การจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่างๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63 รองลงมาคือ ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 และขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53

ตารางที่ 158 สถานที่ที่หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 3 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	37	64.91
2. สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่างๆ	19	33.33
3. ณ สถานที่อื่นๆ เช่น หน่วยงานร่วม	1	1.75
รวม	57	100.00

จากตารางที่ 158 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 64.91 รองลงมาคือ สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่างๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ ณ สถานที่อื่นๆ เช่น หน่วยงานร่วม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตารางที่ 159 ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs โครงการที่ 3 โครงการพัฒนา ประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง	11	19.30
2. ทาง e-mail	20	35.09
3. ทางโทรศัพท์	23	40.35
4. ทาง Facebook	2	3.51
5. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	20	35.09

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 159 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยช่องทาง ทางโทรศัพท์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 40.35 รองลงมาคือ ทาง e-mail และศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 35.09 เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 และทาง Facebook จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51

ตารางที่ 160 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์การเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการพัฒนา ประสิทธิภาพการติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	37	64.91
2	ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	7	12.28
3	องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	3	5.26
4	การขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	3	5.26
5	สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	1	1.75
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
6	เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs	4	7.02
7	เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	1	1.75
8	สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร	3	5.26
9	บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	1	1.75

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 160 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ โดยใช้บริการแบบออนไลน์ (Online) มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 64.91 รองลงมาคือ ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.28 องค์ความรู้ทางธุรกิจ/ ต้นแบบธุรกิจ/ บทความเผยแพร่/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ และการขึ้นทะเบียน SMEs/ สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

บริการแบบออฟไลน์ (Offline) ที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ มากที่สุดคือ เอกสาร/ รายงาน สถานการณ์ SMEs จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.02 รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ และบทความ, สารคดี เิงข่าวทางวิทยุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตามผล การดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 161 ภาพรวมระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพ การติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.29	0.53	85.85	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.18	0.46	83.51	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.19	0.73	83.86	มาก
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.25	0.68	85.09	มากที่สุด
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.23	0.83	84.68	มากที่สุด
ภาพรวม	4.23	0.46	84.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 161 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.60 (ค่าเฉลี่ย 4.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 85.85 (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 85.09 (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 84.68 (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ/ ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 83.86 (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ/ประสานงาน คิดเป็น ร้อยละ 83.51 (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 162 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs จากการติดต่อ
 ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 3 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการติดตาม
 ผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.29	0.53	85.85	มากที่สุด
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง	4.47	0.68	89.47	มากที่สุด
1.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่ม เพียงพอ	4.44	0.63	88.77	มากที่สุด
1.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูล สารสนเทศเพียงพอ	4.26	0.67	85.26	มากที่สุด
1.4 ความสะอาดของสถานที่	4.30	0.68	85.96	มากที่สุด
1.5 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	4.14	0.81	82.81	มาก
1.6 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	4.14	0.91	82.81	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.18	0.46	83.51	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ	4.39	0.62	87.72	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.28	0.65	85.61	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.23	0.66	84.56	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	4.18	0.57	83.51	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	3.81	0.74	76.14	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.19	0.73	83.86	มาก
3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและ เพียงพอ	4.26	0.86	85.26	มากที่สุด
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอน มี ความสะดวก รวดเร็ว	4.11	0.84	82.11	มาก
3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตาม ความต้องการ	4.21	0.82	84.21	มากที่สุด
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.25	0.68	85.09	มากที่สุด
4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ ประสานงานอย่างเพียงพอ	4.18	0.85	83.51	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.32	0.89	86.32	มากที่สุด
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	4.23	0.71	84.56	มากที่สุด
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.30	0.84	85.96	มากที่สุด
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.23	0.83	84.68	มากที่สุด
5.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.21	0.96	84.21	มากที่สุด
5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	4.28	0.94	85.61	มากที่สุด
5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	4.21	0.86	84.21	มากที่สุด
ภาพรวม	4.23	0.46	84.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 162 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.60 (ค่าเฉลี่ย 4.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 85.85 (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 85.09 (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 84.68 (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 83.86 (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 83.51 (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงาน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการ ที่ 3 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพ การติดตามผลการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม

ตารางที่ 163 สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/จัดอบรมในเรื่องใด ของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	2

โครงการที่ 4 รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper)

จำนวนตัวอย่างรวม : 72 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper)

ตารางที่ 164 สถานะการทำงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper)

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	28	38.89
2. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	41	56.94
3. อื่นๆ เช่น เจ้าของธุรกิจ พนักงานบริษัท	3	4.17
รวม	72	100.00

จากตารางที่ 164 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 56.94 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 และอื่นๆ เช่น เจ้าของธุรกิจ พนักงานบริษัท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

ตารางที่ 165 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย) โครงการที่ 4 รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper)

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ไม่เคย	24	33.33
2. เคย	48	66.67
2.1 จำนวนครั้งในการติดต่อประสานงานกับ สสว.		
- ไม่ระบุ	48	66.67
2.2 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- การจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่างๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า)	6	8.33
- ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา	56	77.78

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
- ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ)	10	13.89

จากตารางที่ 165 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุดคือ ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมาคือ ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.89 และการจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่างๆ จับคู่ธุรกิจงานแสดงสินค้า) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

ตารางที่ 166 สถานที่ที่หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 4 รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper)

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	15	20.83
2. สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่างๆ	51	70.83
3. ณ สถานที่อื่นๆ เช่น โรงแรม	6	8.33
รวม	72	100.00

จากตารางที่ 166 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการสถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่างๆ มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 70.83 รองลงมาคือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 และ ณ สถานที่อื่นๆ เช่น โรงแรม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

ตารางที่ 167 ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs โครงการที่ 4 รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper)

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง	47	65.28
2. ทาง e-mail	15	20.83
3. ทางโทรศัพท์	8	11.11
4. อื่นๆ เช่น โรงแรม	2	2.78

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 167 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยช่องทาง เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 65.28 รองลงมาคือ ทาง e-mail จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ทางโทรศัพท์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และอื่นๆ เช่น โรงแรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78

ตารางที่ 168 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper)

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	64	88.89
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
2	เอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs	2	2.78
3	สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร	14	19.44

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 168 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ โดยใช้บริการแบบออนไลน์ (Online) โดยใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89

บริการแบบออฟไลน์ (Offline) ที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ มากที่สุดคือ สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 19.44 และเอกสาร/ รายงานสถานการณ์ SMEs จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
กับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 รายงานสถานการณ์ประจำปี (White Paper)

ตารางที่ 169 ภาพรวมระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่นๆ
ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 รายงานสถานการณ์ประจำปี
(White Paper)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.24	0.57	84.77	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.32	0.62	86.39	มากที่สุด
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.25	0.57	85.09	มากที่สุด
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.10	0.66	82.08	มาก
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.32	0.70	86.39	มากที่สุด
ภาพรวม	4.25	0.43	85.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 169 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.00 (ค่าเฉลี่ย 4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 86.39 (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 85.09 (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 84.77 (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 82.08 (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 170 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs จากการติดต่อ
ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 4 รายงานสถานการณ์ประจำปี (White
Paper)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.24	0.57	84.77	มากที่สุด
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง	4.53	0.63	90.56	มากที่สุด
1.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่ม เพียงพอ	4.31	0.70	86.11	มากที่สุด
1.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูล สารสนเทศเพียงพอ	4.31	0.66	86.11	มากที่สุด
1.4 ความสะอาดของสถานที่	4.14	0.76	82.78	มาก
1.5 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	4.06	0.77	81.11	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1.6 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	4.10	0.72	81.94	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	4.32	0.62	86.39	มากที่สุด
2.1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ	4.47	0.73	89.44	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.42	0.71	88.33	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.32	0.73	86.39	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	4.17	0.73	83.33	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	4.22	0.75	84.44	มากที่สุด
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	4.25	0.57	85.09	มากที่สุด
3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.35	0.63	86.94	มากที่สุด
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	4.13	0.60	82.50	มาก
3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตาม ความต้องการ	4.29	0.64	85.83	มากที่สุด
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	4.10	0.66	82.08	มาก
4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ ประสานงานอย่างเพียงพอ	4.18	0.70	83.61	มาก
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ ต้องการ	4.14	0.76	82.78	มาก
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	4.01	0.66	80.28	มาก
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.08	0.75	81.67	มาก
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.32	0.70	86.39	มากที่สุด
5.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.36	0.72	87.22	มากที่สุด
5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการ ประกอบธุรกิจ	4.31	0.72	86.11	มากที่สุด
5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และ หลากหลาย	4.29	0.72	85.83	มากที่สุด
ภาพรวม	4.25	0.43	85.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 170 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.00 (ค่าเฉลี่ย 4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 86.39 (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 85.09 (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 84.77 (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 82.08 (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก

โครงการที่ 5 งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

จำนวนตัวอย่างรวม : 33 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจ สำหรับผู้ประกอบการ SMEs

ตารางที่ 171 สถานะการทำงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	3	9.09
2. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	28	84.85
3. อื่นๆ เช่น พนักงานบริษัท	2	6.06
รวม	33	100.00

จากตารางที่ 171 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 84.85 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และอื่นๆ เช่น พนักงานบริษัท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06

ตารางที่ 172 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย)โครงการที่ 5 งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ไม่เคย	28	84.85
2. เคย	5	15.15
2.1 จำนวนครั้งในการติดต่อประสานงานกับ สสว.		
- ครั้งเดียว	2	6.06
- ไม่ระบุ	3	9.09
2.2 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- การจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่างๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า)	7	21.21

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
- ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา	7	21.21
ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ)	17	51.52

จากตารางที่ 172 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 84.85 เคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15 ส่วนใหญ่เคยติดต่อประสานงานกับ สสว. จำนวนครั้งเดียว จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุดคือ ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 51.52 รองลงมาคือ การจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน เงินอุดหนุนประเภทต่างๆ จับคู่ธุรกิจงานแสดงสินค้า) และร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.21

ตารางที่ 173 สถานที่ที่หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 5 งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	33	100.00
รวม	33	100.00

จากตารางที่ 173 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 174 ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs โครงการที่ 5 งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง	4	12.12
2. ทาง e-mail	29	87.88

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 174 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยช่องทาง ทาง e-mail จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 87.88 และเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12

ตารางที่ 175 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	31	93.94
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
2	สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร	32	96.97
3	บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips	1	3.03

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 175 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ โดยใช้บริการแบบออนไลน์ (Online) โดยใช้บริการข้อมูล Online, Website, e-mail จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 93.94 บริการแบบออฟไลน์ (Offline) ที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ มากที่สุดคือ สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 96.97 และบทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

ตารางที่ 176 ภาพรวมระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	3.36	0.28	67.17	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	3.99	0.64	79.76	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.60	0.59	71.92	มาก
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.81	0.46	76.21	มาก
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.42	0.58	88.48	มากที่สุด
ภาพรวม	3.78	0.35	75.60	มาก

จากตารางที่ 176 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.60 (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 88.48 (ค่าเฉลี่ย 4.42) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 79.76 (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 76.21 (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 71.92 (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 67.17 (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 177 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs จากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	3.36	0.28	67.17	ปานกลาง
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง	3.55	0.56	70.91	มาก
1.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.36	0.49	67.27	ปานกลาง
1.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	3.27	0.52	65.45	ปานกลาง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.4 ความสะอาดของสถานที่	3.39	0.56	67.88	ปานกลาง
1.5 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	3.27	0.45	65.45	ปานกลาง
1.6 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.30	0.47	66.06	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	3.99	0.64	79.76	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ	3.97	0.68	79.39	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.91	0.72	78.18	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.03	0.73	80.61	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.97	0.68	79.39	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	4.06	0.75	81.21	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.60	0.59	71.92	มาก
3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	3.58	0.66	71.52	มาก
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	3.55	0.67	70.91	มาก
3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ	3.67	0.65	73.33	มาก
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.81	0.46	76.21	มาก
4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ	3.97	0.59	79.39	มาก
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	3.70	0.59	73.94	มาก
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	3.82	0.68	76.36	มาก
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	3.76	0.61	75.15	มาก
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.42	0.58	88.48	มากที่สุด
5.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.33	0.60	86.67	มากที่สุด
5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	4.45	0.67	89.09	มากที่สุด
5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	4.48	0.67	89.70	มากที่สุด
ภาพรวม	3.78	0.35	75.60	มาก

จากตารางที่ 177 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.60 (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 88.48 (ค่าเฉลี่ย 4.42) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 79.76 (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 76.21 (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 71.92 (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 67.17 (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงาน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

ตารางที่ 178 สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/จัดอบรมในเรื่องใด ของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

บริการที่ควรปรับปรุง	จำนวนตัวอย่าง
1. สถานที่จอดรถไม่สะดวก	1

ตารางที่ 179 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 5 งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

ข้อเสนอแนะ	จำนวนตัวอย่าง
1. ต้องการให้ลดขั้นตอนให้น้อยลง	1

โครงการที่ 6 โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.

จำนวนตัวอย่างรวม : 18 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.

ตารางที่ 180 สถานะการทำงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.

สถานะการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	12	66.67
2. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	6	33.33
รวม	18	100.00

จากตารางที่ 180 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทำงานเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 181 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย) โครงการที่ 6 โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.

การใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เคย	18	100.00
1.1 จำนวนครั้งในการติดต่อประสานงานกับ สสว.		
- ครั้งเดียว	5	27.78
- 2 ครั้ง	4	22.22
- ไม่ระบุ	9	50.00
1.2 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา	3	16.67
- ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ)	6	33.33

จากตารางที่ 181 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจเคยติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่เคยติดต่อประสานงานกับ สสว. ครั้งเดียว จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และ จำนวน 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุดคือ ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน (เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 182 สถานที่ที่หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โครงการที่ 6 โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	15	83.33
2. สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่างๆ	2	11.11
3. ณ สถานที่อื่นๆ เช่น โทรศัพท์	1	5.56
รวม	18	100.00

จากตารางที่ 182 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาคือ สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่างๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และ ณ สถานที่อื่นๆ เช่น โทรศัพท์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56

ตารางที่ 183 ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs โครงการที่ 6 โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.

ช่องทาง	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง	8	44.44
2. ทาง e-mail	10	55.56
3. ทางโทรศัพท์	10	55.56
4. ทาง Facebook	4	22.22
5. ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	10	55.56
6. ทางจดหมาย/หนังสือเชิญ	8	44.44

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 183 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยช่องทาง ทาง e-mail ทางโทรศัพท์ และศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง และทางจดหมาย/หนังสือเชิญ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44

ตารางที่ 184 การใช้บริการของ สสว. หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์การเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการที่ได้รับ การอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.

อันดับ	การใช้บริการ	สสว.	
		จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
บริการแบบออนไลน์(Online)			
1	บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	14	77.78
2	ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	5	27.78
3	เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs	1	5.56
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)			
4	สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร	1	5.56
5	บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips	1	5.56
6	บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	1	5.56

*สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 182 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ โดยใช้บริการแบบออนไลน์ (Online) มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ใช้บริการข้อมูล Online Website e-mail มากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมาคือ ข่าวสาร,ปฏิทินอบรมออนไลน์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56

บริการแบบออฟไลน์ (Offline) ที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม หรือหน่วยบริการร่วม เกี่ยวกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ สื่อสิ่งพิมพ์/ วารสาร/ นิตยสาร บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ นิตยสาร SMEs Today นิตยสาร SMEs Tips และบทความ สารคดี เชิงข่าวทางวิทยุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.

ตารางที่ 185 ภาพรวมระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	3.86	0.69	77.22	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	3.83	0.63	76.67	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.56	0.90	71.11	มาก
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.56	1.10	71.11	มาก
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	3.96	0.81	79.26	มาก
ภาพรวม	3.77	0.61	75.40	มาก

จากตารางที่ 185 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.40 (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 79.26 (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 77.22 (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 76.67 (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน และด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 71.11 (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 186 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs จากการติดต่อประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	3.86	0.69	77.22	มาก
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง	4.33	0.59	86.67	มากที่สุด
1.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.28	0.67	85.56	มากที่สุด
1.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	4.11	0.83	82.22	มาก
1.4 ความสะอาดของสถานที่	3.61	1.14	72.22	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.5 ความสะอาดภายในห้องน้ำ	3.39	0.92	67.78	ปานกลาง
1.6 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.44	0.98	68.89	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน	3.83	0.63	76.67	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ	4.11	0.58	82.22	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	3.50	0.86	70.00	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	3.89	0.58	77.78	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.78	0.81	75.56	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	3.89	0.76	77.78	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน	3.56	0.90	71.11	มาก
3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลาย และเพียงพอ	3.56	0.78	71.11	มาก
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	3.61	1.20	72.22	มาก
3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ	3.50	0.86	70.00	มาก
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร	3.56	1.10	71.11	มาก
4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ	3.72	1.07	74.44	มาก
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	3.50	1.25	70.00	มาก
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	3.61	1.29	72.22	มาก
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	3.39	0.92	67.78	ปานกลาง
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ	3.96	0.81	79.26	มาก
5.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	4.00	0.84	80.00	มาก
5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	3.94	0.80	78.89	มาก
5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	3.94	0.80	78.89	มาก
ภาพรวม	3.77	0.61	75.40	มาก

จากตารางที่ 186 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน สสว. โดยภาพรวมตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.40 (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 79.26 (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 77.22 (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน คิดเป็น ร้อยละ 76.67 (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน และด้านข้อมูล/เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 71.11 (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงาน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.

ตารางที่ 187 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ประจำปี 2559 โครงการที่ 6 โครงการที่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณจาก สสว.

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวนตัวอย่าง
1. อยากรู้ให้ชัดเจนของแนวทางการจัดโครงการ	1
2. รูปแบบหรือขั้นตอนการดำเนินงาน ต้องมีมาตรฐานที่เท่าเทียมกันหมด	1
3. อยากรู้ให้ปรับปรุงกระบวนการการทำงานให้ละเอียดกว่านี้ โดยอยากให้ระบุวัน-เวลา-สถานที่	1
4. อัปเดตข้อมูลให้ทันสมัย	2

ข้อจำกัดที่ค้นพบในการสำรวจ

การประเมินผลการให้บริการของสำนักงานฯ ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2559 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

1. ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลภาคสนามมีจำกัด ขณะที่การจัดโครงการของ สสว. ตามแผนงาน/โครงการ มีตลอดทั้งปี ทำให้ในบางครั้งช่วงเวลาที่ลงเก็บข้อมูลภาคสนามอาจไม่ตรงกับกำหนดการในการจัดโครงการบางโครงการของ สสว.
2. การเก็บข้อมูลในบางโครงการผู้ประกอบการไม่สะดวกที่จะให้ข้อมูล รวมถึงผู้เข้าร่วมเป็นชาวต่างชาติ จึงทำให้การเก็บข้อมูลไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละครั้ง
3. แบบสอบถามมีจำนวนข้อให้กับผู้ตอบมากเกินไปในบางส่วน จึงทำให้ผู้ตอบขาดสมาธิหรือรีบตอบในช่วงท้าย
4. เพื่อการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ การจัดเก็บฐานข้อมูลของผู้รับบริการและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าร่วมกิจกรรมกับ สสว. มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการติดตามและประเมินผล ดังนั้นผู้บริหารโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ จะต้องให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวโดยเฉพาะรายชื่อและรายละเอียดในการติดต่อ
5. สำหรับการสำรวจของกลุ่มของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 มีข้อคำถามในส่วนที่ 1 ข้อที่ 3 พบว่าข้อมูลที่ได้กลับมาไม่สมบูรณ์เป็นจำนวนมาก ประกอบกับมีข้อคำถามเรื่องความพึงพอใจ 1 ข้อ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความสับสนกับระดับความพึงพอใจของส่วนที่ 3 ที่ปรึกษาจึงขอไม่นำเสนอในประเด็นดังกล่าว
6. สำหรับการสำรวจของกลุ่มของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559 มีข้อคำถามในส่วนที่ 2 เรื่องของข้อมูลหลักสูตรการอบรม/โครงการ ที่ผู้เข้าร่วมโครงการได้เข้ารับการอบรม ไม่ได้นำเสนอเนื่องจากข้อมูลมีลักษณะหลากหลายเมื่อนำเสนออาจจะสร้างความสับสนกับผู้อ่าน รวมถึงวัตถุประสงค์ของข้อดังกล่าวที่ปรึกษาต้องการนำมาใช้ประกอบการพิจารณาในการตรวจสอบข้อมูลของแบบสอบถาม

ภาคผนวก 1

ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานฯ
ประจำปี 2559



สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว.
และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีความประสงค์ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ที่ได้มีการดำเนินงานในปี 2559 ในฐานะที่ท่าน/หน่วยงาน ได้ให้ความสนใจเข้ารับบริการด้านต่าง ๆ ของ สสว. จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านหรือหน่วยงานของท่าน ในการประเมินผลความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนา การให้บริการของ สสว. เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์แก่ท่านหรือหน่วยงานของท่านต่อไป

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

2. เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

3. หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 4 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้รับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจผู้ประกอบการ SMEs ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลนี้ไว้เป็นความลับและจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

สสว. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว.
และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.ประจำปี 2559

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.

1. สถานะการทำงาน

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ
<input type="checkbox"/> พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน | } | โปรดระบุประเภทของกิจการ
<input type="radio"/> การผลิต <input type="radio"/> การให้บริการ
<input type="radio"/> ค้าปลีก <input type="radio"/> ค้าส่ง
<input type="radio"/> นำเข้า <input type="radio"/> ส่งออก
<input type="radio"/> แฟรนไชส์
<input type="radio"/> อื่น ๆ ระบุ..... |
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ ระบุสังกัด..... | | |
| <input type="checkbox"/> ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs
หน่วยงาน (ระบุ) | | |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | | |
| <input type="checkbox"/> อาจารย์/นักวิชาการ | | |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... | | |

2. สถานที่ที่ท่านใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา คือ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม | |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center | |
| <input type="checkbox"/> หน่วยงานร่วมดำเนินงาน ระบุสถานที่ที่ติดต่อ..... | |
| <input type="checkbox"/> ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) | |
| <input type="radio"/> กรุงเทพฯ สสว. อาคารที เอส ที ทาวเวอร์ | <input type="radio"/> กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank |
| <input type="radio"/> จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม
ภาคที่ 11 ชั้น 1 อ.หาดใหญ่ | <input type="radio"/> จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจ
พิเศษตาก ชั้น 3 |
| <input type="radio"/> จ.สระแก้ว ศาลากลางจังหวัด ชั้น 2 | <input type="radio"/> จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3 |
| <input type="radio"/> จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1 | <input type="radio"/> จ.หนองคาย ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1 |
| <input type="radio"/> จ.นนทบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1 | <input type="radio"/> จ.สุพรรณบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 4 |
| <input type="radio"/> จ.พระนครศรีอยุธยา ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1 | |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

3. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ใช้บริการ กับ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (หรือหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ เช่น สมาคม หอการค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น) อย่างไร

	การใช้บริการ		ความถี่ในการใช้บริการ			ระดับความพึงพอใจ				
						มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
สสว.	<input type="checkbox"/> เคย	<input type="checkbox"/> ไม่เคย	<input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ครั้ง					
หน่วยงานร่วมดำเนินงานอื่น ๆ	<input type="checkbox"/> เคย	<input type="checkbox"/> ไม่เคย	<input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ครั้ง					
ระบุหน่วยงานที่เคยใช้บริการ.....										

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

บริการที่ท่านใช้	สสว.	หน่วยงานร่วม
1. ขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ		
<input type="checkbox"/> บริหารจัดการธุรกิจ		
<input type="checkbox"/> แผนธุรกิจ / เริ่มต้นธุรกิจ		
<input type="checkbox"/> ลงทุน / Feasibility		
<input type="checkbox"/> บริหารบุคคล		
<input type="checkbox"/> ผลิต / เทคโนโลยี / นวัตกรรม		
<input type="checkbox"/> ลดต้นทุน / LEAN / TPM/TQM		
<input type="checkbox"/> พัฒนาผลิตภัณฑ์ / ออกแบบบรรจุภัณฑ์ / โลโก้ / สร้างตราสินค้า		
<input type="checkbox"/> พัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการ		
<input type="checkbox"/> การเงิน		
<input type="checkbox"/> หาแหล่งเงินทุน		
<input type="checkbox"/> ปรับโครงสร้างหนี้ธุรกิจ		
<input type="checkbox"/> บัญชี / ภาษี		
<input type="checkbox"/> ตลาดในประเทศ / ต่างประเทศ		
<input type="checkbox"/> วิจัยตลาด		
<input type="checkbox"/> คำปลีก / คำส่ง / ชายแดน		
<input type="checkbox"/> E-commerce		

บริการที่ท่านใช้	สสว.	หน่วยงานร่วม
<input type="checkbox"/> พัฒนา IT / สื่อสาร / สารสนเทศ		
<input type="checkbox"/> กฎหมาย กฎระเบียบ ทรัพย์สินทางปัญญา		
<input type="checkbox"/> เตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC		
<input type="checkbox"/> นำเข้าส่งออก / ศุลกากร / สิทธิประโยชน์		
2. บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้		
บริการแบบออนไลน์ (Online)	<input type="checkbox"/> บริการข้อมูล Online, Website, e-mail	
	<input type="checkbox"/> ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์	
	<input type="checkbox"/> องค์ความรู้ทางธุรกิจ / ต้นแบบธุรกิจ / บทความเผยแพร่ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ	
	<input type="checkbox"/> เว็บลิงค์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs	
	<input type="checkbox"/> การขึ้นทะเบียน SMEs / สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online	
	<input type="checkbox"/> สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online	
	<input type="checkbox"/> บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Weblink to ASEAN)	
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)	<input type="checkbox"/> เอกสาร / รายงานสถานการณ์ SMEs	
	<input type="checkbox"/> เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ	
	<input type="checkbox"/> สื่อสิ่งพิมพ์ / วารสาร / นิตยสาร	
	<input type="checkbox"/> ชุดความรู้ เช่น CD / DVD	
	<input type="checkbox"/> บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs Tips	
	<input type="checkbox"/> บทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์	
	<input type="checkbox"/> บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ	
	<input type="checkbox"/> บุธให้บริการ, บุธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ	
3. โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ		
ได้แก่.....		
4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้		
.....		
.....		
5. อื่น ๆ ระบุ		
.....		
.....		

5. ในการใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (หรือ หน่วยงานร่วมดำเนินงาน ซึ่ง สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการ) ท่านติดต่อผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

หน่วยที่ให้บริการ	เว็บไซต์ สสว.	E-mail	จดหมาย	โทรศัพท์	call center ของ สสว.	ติดต่อด้วยตนเอง	Face book	Line กลุ่ม	ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)	อื่น ๆ โปรดระบุ
สสว.										
หน่วยร่วม										

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.

6. หลักสูตรการอบรม/โครงการที่ท่านเข้าร่วมในครั้งนี้

1.1 ชื่อหลักสูตร/โครงการ.....

1.2 วัน/เดือน/ปีที่เข้าร่วม.....สถานที่.....

7. สถานะการทำงาน

เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ

ผู้จัดการ/หัวหน้างาน

พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน

โปรดระบุประเภทของกิจการ

การผลิต การให้บริการ

ค้าปลีก ค้าส่ง

นำเข้า ส่งออก

แฟรนไชส์

อื่น ๆ ระบุ.....

อื่น ๆ (ระบุ).....

8. ท่านได้รับทราบถึง การจัดอบรม/โครงการในครั้งนี้ จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

ทาง Website : <http://www.sme.go.th>

ทาง e-mail ของ สสว.

ทาง twitter/facebook ของ สสว.

ทาง Line กลุ่ม

ป้ายประชาสัมพันธ์

จดหมาย/หนังสือเชิญ

การบอกต่อ

ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)

กรุงเทพฯ สสว. อาคารที เอส ที ทาวเวอร์

กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank

จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม

จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจ

ภาคที่ 11 ชั้น 1 อ.หาดใหญ่

พิเศษตาก ชั้น 3

จ.สระแก้ว ศาลากลางจังหวัด ชั้น 2

จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3

จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1

จ.หนองคาย ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1

จ.นนทบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1

จ.สุพรรณบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 4

จ.พระนครศรีอยุธยา ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1

ทาง Website / e-mail จากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่มิใช่ สสว.

อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าไปเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.

โปรดใส่ ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการรับบริการ 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				
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)
1. ด้านเนื้อหา					
1.1 เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการ					
1.2 ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม					
1.3 เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการมีความทันสมัย					
1.4 เนื้อหาการอบรม/กิจกรรมภายในโครงการมีความน่าสนใจ					
2. ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย (ตอบเฉพาะผู้เข้ารับการอบรม)					
2.1 มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาที่บรรยาย					
2.2 เทคนิคการถ่ายทอด/การบรรยายที่มีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย					
2.3 การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม					
2.4 เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม					
2.5 การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ					
3.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน					
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
3.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)
3.6 เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก					
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน					
4.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ					
4.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
4.3 ระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
4.4 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ					
4.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง					
5. ด้านข้อมูล/เอกสาร					
5.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรม อย่างเพียงพอ					
5.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ					
5.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้ได้งานได้					
5.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย					
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่					
6.1 สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง					
6.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ					
6.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ					
6.4 มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6.5 ความสะอาดของสถานที่					
6.6 ความสะอาดภายในห้องน้ำ					
6.7 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ					
7. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ					
7.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)
7.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ					
7.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย					
7.4 องค์ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่า สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/การจ้ดอบรมในเรื่องใด

1).....

2)

3)

2. ท่านคิดว่า หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ สสว. มอบหมายให้ดำเนินการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องใด

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

3. หัวข้อการอบรม/โครงการ ที่ท่านต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป

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

4. ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่าง ๆ ของ สสว. ที่เข้าถึงท่านสะดวกที่สุดคือ

- | | | |
|---|--|---|
| <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/SMEs | <input type="checkbox"/> SMS | <input type="checkbox"/> Line กลุ่ม สสว. |
| <input type="checkbox"/> Call Center ของ สสว. | <input type="checkbox"/> ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS) | |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... | | |

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

.....

.....

.....

.....

โปรดระบุข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ เพื่อการตรวจสอบข้อมูลเท่านั้น (โปรดเขียนตัวบรรจง)

ชื่อ-นามสกุล.....

มือถือ/เบอร์ที่ติดต่อได้สะดวก.....อีเมลล์.....

----- ขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสำรวจ -----

สำหรับนักวิจัย



สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs
ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึง
ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีความประสงค์ทำการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559 ในฐานะที่ท่าน/หน่วยงาน ได้ให้ความสนใจเข้ารับบริการด้านต่าง ๆ ของ สสว. จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านหรือหน่วยงานของท่าน ในการประเมินผลความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนา การให้บริการของ สสว. เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์แก่ท่านหรือหน่วยงานของท่านต่อไป

- คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง
2. เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ
3. หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก คือ
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน
 - ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลนี้ไว้เป็นความลับและจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs
ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึง
ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปี 2559

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. สถานะการทำงาน

- ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ
โปรดระบุหน่วยงาน/สังกัด.....
- ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs
หน่วยงาน (ระบุ)
- อื่น ๆ (ระบุ).....

2. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ติดต่อประสานงานกับ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) อย่างไร

- ไม่เคย
- เคย

- ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ติดต่อประสานงานกับ สสว. เพียงใด

- ครั้งเดียว 2 ครั้ง 3 ครั้งขึ้นไป

- เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ (เช่น กองทุนร่วมลงทุน
เงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ จับคู่ธุรกิจ งานแสดงสินค้า)
โปรดระบุโครงการ/กิจกรรมที่เข้าร่วม.....
- ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา
- ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน
(เช่น ข้อมูลสถิติ รายงาน ผลการวิจัย ผลการศึกษา ข้อมูลผู้ประกอบการ)
- อื่น ๆ (ระบุ).....

3. สถานที่ที่ท่านติดต่อประสานงาน กับ สสว. คือ

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนา ต่าง ๆ (ระบุ).....
- ณ สถานที่ต่าง ๆ (ระบุ).....

4. ในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ท่านติดต่อผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง
 ทาง E-mail
 ทางโทรศัพท์
 ทาง facebook
 ศูนย์ให้บริการ SMEs ครบวงจร (OSS)
- กรุงเทพฯ สสว. อาคารที เอส ที ทาวเวอร์
 กรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ SMEs Bank
 จ.สงขลา ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 11 ชั้น 1 อ.หาดใหญ่
 จ.ตาก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก ชั้น 3
 จ.สระแก้ว ศาลากลางจังหวัด ชั้น 2
 จ.ตราด ศาลากลางจังหวัด ชั้น 3
 จ.มุกดาหาร ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1
 จ.หนองคาย ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1
 จ.นนทบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1
 จ.สุพรรณบุรี ศาลากลางจังหวัด ชั้น 4
 จ.พระนครศรีอยุธยา ศาลากลางจังหวัด ชั้น 1
- ทางจดหมาย/หนังสือเชิญ
 ทาง Line กลุ่ม
 อื่นๆ (ระบุ).....

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

บริการที่ท่านใช้		สสว.	หน่วยงานร่วม
1. บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้			
บริการแบบออนไลน์ (Online)	<input type="checkbox"/> บริการข้อมูล Online, Website, e-mail		
	<input type="checkbox"/> ข่าวสาร, ปฏิทินอบรมออนไลน์		
	<input type="checkbox"/> องค์ความรู้ทางธุรกิจ / ต้นแบบธุรกิจ / บทความเผยแพร่ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ		
	<input type="checkbox"/> เว็บไซต์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs		
	<input type="checkbox"/> การขึ้นทะเบียน SMEs / สมาชิก สสว. ผ่านระบบ Online		
	<input type="checkbox"/> สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ Online		
	<input type="checkbox"/> บริการของอาเซียน www.aseansme.org (Weblink to ASEAN)		
บริการแบบออฟไลน์ (Offline)	<input type="checkbox"/> เอกสาร / รายงานสถานการณ์ SMEs		
	<input type="checkbox"/> เอกสารดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและภาคบริการ		
	<input type="checkbox"/> สื่อสิ่งพิมพ์ / วารสาร / นิตยสาร		
	<input type="checkbox"/> ชุดความรู้ เช่น CD / DVD		
	<input type="checkbox"/> บทความในหนังสือพิมพ์, นิตยสารต่างๆ, นิตยสาร SMEs Today, นิตยสาร SMEs		
	<input type="checkbox"/> บทความ, สารคดีสั้นทางโทรทัศน์		
	<input type="checkbox"/> บทความ, สารคดีเชิงข่าวทางวิทยุ		
<input type="checkbox"/> บูธให้บริการ, บูธประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ			
2. โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ			
ได้แก่.....			
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้			
.....			

บริการที่ท่านใช้	สสว.	หน่วยงานร่วม
.....		
.....		
.....		
4.อื่น ๆ ระบุ		
.....		
.....		
.....		

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงานกับ สสว.

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				
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ (กรณีไม่ได้ใช้บริการ “ไม่ต้องระบุ”)					
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง					
1.2 มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ					
1.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ					
1.4 ความสะอาดของสถานที่					
1.5 ความสะอาดภายในห้องน้ำ					
1.6 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน					
2.1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ					
2.2 เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ					
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2.5 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน					
3.1 มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ					
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
3.3 ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ					
4. ด้านข้อมูล/เอกสาร					
4.1 มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ					
4.2 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ					
4.3 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้ได้งานได้					
4.4 ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ มีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย					
5. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ					
5.1 มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย					
5.2 การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ					
5.3 องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่า สสว. ควรปรับปรุงการติดต่อประสานงานในเรื่องต่อไปนี้ อย่างไร

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

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

.....

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

----- ขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสำรวจ -----

ภาคผนวก 2

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ
SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วม
โครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปี 2559

และ

รายชื่อผู้ตอบแบบสำรวจเพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Pretest)
ชุดที่ 1

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจชุดที่ 1

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
.970	35

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
t11	3.633	1.0334	30
t12	3.733	.8683	30
t13	3.900	.8847	30
t14	3.767	.9353	30
t21	3.833	.9855	30
t22	4.100	.9229	30
t23	3.833	.9499	30
t24	3.967	.8899	30
t25	4.000	.9097	30
t31	4.167	.7466	30
t32	4.100	.8030	30
t33	4.067	.7849	30
t34	4.133	.7761	30
t35	4.000	.8305	30
t36	4.067	.8277	30
t41	3.767	.8172	30
t42	3.800	.8469	30
t43	3.867	.8604	30
t44	3.867	.8604	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
t45	3.767	.8172	30
t51	3.433	.8976	30
t52	3.333	.9223	30
t53	3.467	.8996	30
t54	3.533	.8996	30
t61	3.833	.9129	30
t62	3.967	.8503	30
t63	3.967	.8899	30
t64	3.767	.9353	30
t65	3.733	.9444	30
t66	3.733	.9072	30
t67	3.767	.9353	30
t71	3.667	.7581	30
t72	3.733	.7849	30
t73	3.700	.7944	30
t74	3.733	.7849	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
t11	130.100	438.576	.588	.970
t12	130.000	438.207	.719	.969
t13	129.833	444.695	.526	.970
t14	129.967	436.447	.711	.969
t21	129.900	437.197	.653	.970
t22	129.633	442.930	.549	.970
t23	129.900	440.507	.594	.970
t24	129.767	438.323	.697	.969
t25	129.733	437.513	.703	.969
t31	129.567	442.875	.689	.970
t32	129.633	440.171	.721	.969
t33	129.667	442.920	.653	.970
t34	129.600	447.283	.524	.970
t35	129.733	443.995	.583	.970
t36	129.667	441.954	.645	.970
t41	129.967	440.447	.699	.969
t42	129.933	442.685	.609	.970
t43	129.867	437.775	.738	.969
t44	129.867	437.775	.738	.969
t45	129.967	441.344	.672	.970
t51	130.300	439.114	.669	.970
t52	130.400	438.800	.659	.970
t53	130.267	439.651	.653	.970
t54	130.200	441.269	.609	.970
t61	129.900	431.679	.859	.969
t62	129.767	432.806	.892	.969
t63	129.767	432.116	.870	.969
t64	129.967	435.068	.747	.969
t65	130.000	432.552	.806	.969
t66	130.000	434.897	.776	.969
t67	129.967	431.413	.845	.969
t71	130.067	441.513	.722	.969

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
t72	130.000	445.793	.564	.970
t73	130.033	442.861	.646	.970
t74	130.000	441.793	.688	.970

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
133.733	465.099	21.5662	35

รายชื่อผู้ตอบแบบสำรวจเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสำรวจในชุดที่ 1

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ปี 2559

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	เบอร์โทร	อีเมล
1	วีระศักดิ์ หมัดหมั่น	095-4934522	Veerasakm@yahoo.com
2	ทรงพล อุทัยรัตน์	087-3471210	songphol.ut@gmail.com
3	ภัทรวดี รัตนปริญญาพันธ์	061-4159594	PATARAMFS@gmail.com
4	ณัฐเดช ศิรินันท์ธนานนท์	094-9516356	-
5	ชาย จัดเย็น	089-9575832	-
6	อนันต์ วชิราวุฒิชัย	089-8149612	anant.vachi@gmail.com
7	นิภาภรณ์ นามผล	098-6699624	ninarak11@gmail.com
8	อมรเทพ คล่องแคล้ว	097-9915963	amornthep_klongkleaw@yahoo.com
9	วิริยา เพชรรัตน์	062-3639655	Aekarhit_ketworratch@hotmail.com
10	พรทิวา วิมลสุวรรณค์	095-9914244	cfporn@samart.co.th
11	สุชาติ สิริชัยรังสรรค์	089-2327775	-
12	น้องนุช ทองคง	087-8081444	nongnuch_th@yahoo.com
13	บุศรินทร์ ทิพย์อมร	098-2739936	btiplarai@heliosocreenasia.com
14	พงศปณต พรหมมา	092-2797594	sprommar@gmail.com
15	รุจาพร สุนทรปาน	086-3347520	jaruwan1@funerplum.biz
16	ปราณี ทังพิทักษ์	081-8360355	louisemkt@gmail.com
17	ปัทมสิริณทร์ แสงรักษาเกียรติ	086-6692929	patamaserene@gmail.com
18	Nattapong Uttara	091-1380032	james-4657@hotmail.com
19	ณรงค์ ปานอัน	082-7956891	wemce_dee@hotmail.com
20	อติชาติ สกุลรัตนภักดี	081-7428097	-
21	ผกามาศ ฉอพิมาย	083-8011163	phakkadaoun@yahoo.com
22	ณัฐธิดา มั่งไม้วัฒนา	084-6364345	-
23	ดร. วรวัตติ์ เชียงทอง	081-7022372	dr.worawadee@gmail.com
24	วสันต์ แยมศรี	089-0674898	m_wasan@live.com
25	Pimpirada Sripan	089-5188889	pimpiradas@gmail.com
26	เปรม เหล่าวานิช	083-30504441	prem@netway.co.th
27	จัตราภุช นิลัมภากาศ	089-9256699	jathuraput@netway.co.th
28	ภากร ไวยประสิทธิ์	087-3300889	Parkorn89@gmail.com
29	สัมพันธ์ กาญจนะ	081-7357276	h.goldpanda@gmail.com
30	ณัฐสิทธิ์ ศิริพรพันธ์	090-8548141	boomkung_1@hotmail.com

ภาคผนวก 3

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ
ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงาน
ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว.

ประจำปี 2559

และ

รายชื่อผู้ตอบแบบสำรวจเพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Pretest)

ชุดที่ 2

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจชุดที่ 2

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	26	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	21

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
t1.1	4.00	.800	26
t1.2	4.00	.800	26
t1.3	3.92	.796	26
t1.4	4.04	.824	26
t1.5	4.04	.824	26
t1.6	4.00	.849	26
t2.1	4.19	.801	26
t2.2	4.08	.845	26
t2.3	4.00	.980	26
t2.4	4.04	.999	26
t2.5	4.00	.980	26
t3.1	3.96	.916	26
t3.2	3.85	.967	26
t3.3	3.85	.967	26
t4.1	4.15	.784	26
t4.2	4.19	.801	26
t4.3	4.15	.784	26

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
t4.4	4.23	.765	26
t5.1	3.77	.765	26
t5.2	3.73	.724	26
t5.3	3.85	.784	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
t1.1	80.04	151.638	.589	.952
t1.2	80.04	149.558	.699	.950
t1.3	80.12	150.986	.627	.951
t1.4	80.00	150.080	.650	.951
t1.5	80.00	150.000	.654	.951
t1.6	80.04	148.678	.700	.950
t2.1	79.85	150.855	.629	.951
t2.2	79.96	146.998	.789	.949
t2.3	80.04	146.598	.688	.951
t2.4	80.00	145.680	.713	.950
t2.5	80.04	145.958	.716	.950
t3.1	80.08	147.514	.698	.950
t3.2	80.19	147.522	.656	.951
t3.3	80.19	147.522	.656	.951
t4.1	79.88	148.906	.750	.950
t4.2	79.85	149.815	.685	.951
t4.3	79.88	149.386	.724	.950
t4.4	79.81	151.122	.648	.951
t5.1	80.27	149.485	.739	.950
t5.2	80.31	149.902	.758	.950
t5.3	80.19	150.642	.655	.951

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
84.04	163.878	12.802	21

รายชื่อผู้ตอบแบบสำรวจเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสำรวจในชุดที่ 2

เรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ประสานงานกับ สสว. ปี 2559

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	เบอร์โทร	อีเมล
1	พิติชาติ ไชยเสนา	098-2517011	pitichart@hotmail.com
2	สยมพร ปทุมพงศ์	081-2744155	brpd_rd@rice.mail.go.th
3	วิรัตน์ รัตนคำ	086-6309536	virath@dip.go.th
4	การะเกด โชติชินรัตน์	084-7003796	-
5	สมศักดิ์ ภูษิตสิริ	083-5755058	phusitsiri@live.com
6	อภิธมา วงศ์ประทุม	081-0533575	apichaya@dip.go.th
7	เอกรัตน์ เรืองศรีเผือก	081-5845677	-
8	กฤดา บุญชูวงศ์	089-7628994	kboonchuwong@yahoo.com
9	มานพ ชิวธนาสุนทร	089-204-1475	nopdip@hotmail.com
10	มงคล	089-1633390	-
11	ศรียรัตน์ จิตต์เสรี	081-9111434	sirira@dip.go.th
12	ไปรยดา หาญชัยสุขสกุล	02-345-1059	paiyadah@off.ti.or.th
13	อวยชัย ชัยยุทธโธ	081-8874329	-
14	สุทธิพร ไชยวงศ์	080-7904298	s_chaiwong@yahoo.com
15	ติณท์ เจริญใจ	081-8739400	tin@dip.go.th
16	พรพิณี บุณบันดาล	080-9707444	thaisilkproduct@gmail.com
17	สุนีย์ แก้วสมสี	081-5321810	sunee@dip.go.th
18	ประพันธ์โชติ ธนาวร	081-6221958	-
19	মনชัย พงษ์วิจิตร	089-8434432	monchai@dip.go.th
20	ภัคจิรา สดับสร้อย	089-8144245	p_pui06@hotmail.com
21	จีรนนท์ อินศรี	081-9531403	jeeranan@dip.go.th
22	ชুমณานันท์ คำวงษ์	089-4770092	chiimyanut@hotmail.com
23	เกษราภรณ์ โกวิกลาวกุล	092-2467680	ketsarsporn@dip.go.th
24	ผอ.ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1	081-8759648	prasong@dip.go.th
25	ทัตเทพ ตียปรีธญา	081-5321810	hr_ucc@universalcan.com
26	พิเชษฐุ์ เจริญกิจ	081-8370509	chademba2@yahoo.com