



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

29 กันยายน 2558

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ในการดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. และเพื่อรวบรวมข้อมูลด้านข้อเสนอแนะและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ในการดำเนินโครงการและกิจกรรมของ สสว. อันส่งผลกระทบต่อส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พร้อมทั้งนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการและกิจกรรม รวมถึงการประสานงานกับหน่วยร่วมดำเนินการต่างๆ ของ สสว. โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

(1) ผู้ประกอบการ SMEs หรือผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการแบบซึ่งหน้า และเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. และผู้ที่รับบริการข้อมูลข่าวสารของ สสว. ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้รับแบบสำรวจและสามารถใช้เป็นตัวแทนการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 661 ฉบับ

(2) หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่ประสานงานกับหน่วยงานภายใน สสว. ได้รับแบบสำรวจและสามารถใช้เป็นตัวแทนการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 152 ฉบับ

การสำรวจความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.

จากการสำรวจความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 หรือร้อยละ 78.50 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 หรือร้อยละ 86.61 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 หรือร้อยละ 83.31 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 หรือร้อยละ 80.27 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 หรือร้อยละ 76.86 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 หรือร้อยละ 75.47 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 หรือร้อยละ 75.00 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านข้อมูล/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 หรือร้อยละ 68.04 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะที่ สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรม คือ ระยะเวลาในการอบรมน้อยเกินไป ควรเพิ่มระยะเวลาในการอบรมให้มากขึ้น เพื่อให้เข้าใจเนื้อหามากขึ้น ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และหลากหลายช่องทาง ควรเพิ่มเนื้อหาการอบรมให้หลากหลายมากขึ้น มีหัวข้ออบรมใหม่ๆ และควรปรับปรุงวิธีการอบรม เทคนิคการถ่ายทอดความรู้ให้น่าสนใจขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจจากการประสานงานกับ สสว.

จากการสำรวจความพึงพอใจจากการประสานงานกับ สสว. พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจจากการประสานงานกับ สสว. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 หรือร้อยละ 81.58 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงานมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 หรือร้อยละ 83.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านข้อมูล/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 หรือร้อยละ 78.63 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 หรือร้อยละ 77.57 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 หรือร้อยละ 72.99 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 หรือร้อยละ 71.65 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อคิดเห็นที่ สสว. ควรปรับปรุงการติดต่อประสานงาน คือ ขั้นตอนการประสานงานแต่ละขั้นตอนควรรวดเร็วมากขึ้น ควรเพิ่มระยะเวลาในการหาข้อมูลจากพื้นที่ให้มากขึ้น ควรปรับปรุงความชัดเจนในการให้ข้อมูล/การให้ความรู้ของเจ้าหน้าที่ ควรปรับปรุงด้านความต่อเนื่องของการประสานงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ขาดความต่อเนื่องในงาน ควรปรับปรุงด้านช่องทางการให้บริการของ สสว. ให้หลากหลายมากขึ้น สสว. ควรมีสำนักงานให้บริการในระดับจังหวัดและระดับภูมิภาค และควรปรับปรุงด้านการประสานงานผ่านโทรศัพท์ เนื่องจากเบอร์โทรศัพท์ไม่อัปเดต ไม่มีเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2543 ได้กำหนดให้มีพันธกิจ (Mission) ประกอบด้วย

1.1 จัดทำแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และเสนอแนะนโยบาย การปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.2 ผลักดัน สนับสนุน พัฒนาระบบส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนบูรณาการความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ ให้สัมฤทธิ์ผลตามแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.3 จัดทำและพัฒนาองค์ความรู้และฐานข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะนโยบายและการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.4 บริหารกองทุนส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งในการบริหารงานตามพันธกิจดังกล่าว สสว. มีการดำเนินการเพื่อการสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย

- การดำเนินโครงการและกิจกรรม เพื่อสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผ่านหน่วยงานต่างๆ ภายใน สสว.

- การประสานความร่วมมือกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์การเอกชนทั้งในและต่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

- การมอบหมายหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อดำเนินโครงการและกิจกรรมสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้งบประมาณของ สสว. ในการดำเนินงาน

จากภารกิจของ สสว. ที่มีความเกี่ยวข้องกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงหน่วยงานภายนอกทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐและเอกชนนั้น เพื่อให้กลไกการดำเนินการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้สนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สสว. จึงจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ สสว. เพื่อให้ได้ข้อมูลและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินโครงการและกิจกรรม รวมถึงการประสานงานกับหน่วยร่วมดำเนินการต่างๆ เพื่อให้การส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ในการดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว.

2.2 เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านข้อเสนอแนะและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ในการดำเนินโครงการและกิจกรรมของ สสว. อันส่งผลกระทบต่อส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พร้อมทั้งนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการและกิจกรรม รวมถึงการประสานงานกับหน่วยร่วมดำเนินการต่างๆ ของ สสว.

3. กลุ่มเป้าหมาย

3.1 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้ารับการสนับสนุนส่งเสริมในโครงการและกิจกรรมภายใต้งบประมาณปี 2558 ผ่านหน่วยงานต่างๆ ภายใน สสว. รวมถึงหน่วยงานร่วมดำเนินการที่ สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินงาน

3.2 หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่ร่วมประสานงานกับหน่วยงานภายใน สสว. เพื่อการสนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในระหว่างปีงบประมาณ 2558

4. ผลผลิตและผลลัพธ์

4.1 ผลผลิตที่ต้องการ

4.1.1 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับ สสว. ประกอบด้วย

- แบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของสสว. ในรูปแบบเป็นเอกสารการสำรวจ และการสำรวจผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์บน Website สสว.

- แบบสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ร่วมประสานงานกับ สสว.

4.1.2 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ถูกออกแบบประเด็นการสำรวจซึ่งสะท้อนให้เห็นปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของภาคส่วนต่างๆ อาทิ

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ/ประสานงาน
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน
- ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน
- ด้านข้อมูล/เอกสาร/องค์ความรู้ที่ สสว. ให้บริการ

4.1.3 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จัดทำขึ้น โดยจำแนกตามภาคส่วนต่าง ๆ ตามข้อ 4.1.1 และถูกออกแบบประเด็นการสำรวจที่ครอบคลุมประเด็นตามข้อ 4.1.2 ได้ผ่านความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลาง และบริษัท เอฟ พี อาร์ ไอ แอดไวเซอร์ จำกัด (FPRI) ภายในไตรมาสที่ 2 ของปีบัญชี 2558 ทั้งนี้ ในแบบสำรวจความพึงพอใจต้องมีข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจที่สามารถสุ่มตัวอย่างผลการสำรวจได้ เช่น e-Mail หรือหมายเลขโทรศัพท์ และดำเนินการ Pre-Test เพื่อประเมินความเหมาะสมของแบบสำรวจที่ใช้งานเป็นที่เรียบร้อย

4.2 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.2.1 ได้รับข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามข้อ 4.1.1 เพื่อใช้เป็นตัวแทนการประมวลผลและจัดทำรายงาน ดังนี้

- แบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของสสว. ซึ่งผ่านขั้นตอนการสำรวจในลักษณะการแจกแบบสำรวจและการสัมภาษณ์ โดยได้ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจไม่น้อยกว่า 20% ของผู้รับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของสสว.

ส่วนแบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้ประกอบการ SMEs ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือแบบสำรวจที่ได้รับเป็นตัวแทนการประมวลผลและจัดทำรายงาน

- แบบสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงที่ร่วมประสานงานกับ สสว. ซึ่งผ่าน

ขั้นตอนการสำรวจในลักษณะการแจกแบบสำรวจและการสัมภาษณ์ โดยได้ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจไม่น้อยกว่า 40% ของหน่วยงานที่ร่วมการประสานงานกับ สสว.

4.2.2 มีวิธีการวิเคราะห์ผลในรูปแบบการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เป็นต้น เพื่อสรุปลักษณะตัวอย่างและสามารถใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลได้ และจำนวนต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติอย่างน้อยต้องเป็นตามหลักการ Yamane การกำหนดกลุ่มตัวอย่างต้องครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ การสุ่มตัวอย่างมีการกำหนดวิธีการที่ชัดเจน เช่น การสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic Sampling) หรือการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เป็นต้น รวมทั้งมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด ซึ่งจำแนกตามประเด็นต่างๆ เช่น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้ร่วมประสานงาน เป็นต้น และดำเนินการประมวลผลตามสูตรการคำนวณที่ สสว. กำหนด

5. ขอบเขตการสำรวจ

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ

1. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้ารับการสนับสนุนส่งเสริมในโครงการและกิจกรรมภายใต้งบประมาณปี 2558 ผ่านหน่วยงานต่างๆ ภายใน สสว. รวมถึงหน่วยงานร่วมดำเนินการที่ สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินงาน
2. หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่ร่วมประสานงานกับหน่วยงานภายใน สสว. เพื่อการสนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในระหว่างปีงบประมาณ 2558

กลุ่มตัวอย่าง คือ

1. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้ารับการสนับสนุนส่งเสริมในโครงการและกิจกรรมภายใต้งบประมาณปี 2558 ผ่านหน่วยงานต่างๆ ภายใน สสว. รวมถึงหน่วยงานร่วมดำเนินการที่ สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินงาน ไม่น้อยกว่า 20% ของผู้เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการของ สสว.
2. หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่ร่วมประสานงานกับหน่วยงานภายใน สสว. เพื่อการสนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในระหว่างปีงบประมาณ 2558 ไม่น้อยกว่า 40% ของหน่วยงานที่ร่วมการประสานงานกับ สสว.

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. มีขอบเขตด้านเนื้อหาการสำรวจเป็นไปตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่ทาง สสว. จะต้องทำการสำรวจ ได้ผ่านความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลางและบริษัท เอฟ พี อาร์ ไอ แอดไวเซอร์ จำกัด (FPRI) ซึ่งประกอบด้วย

- (1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ/ประสานงาน
- (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน
- (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน
- (4) ด้านข้อมูล/เอกสาร/องค์ความรู้ที่ สสว. ให้บริการ

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการระหว่างเดือนพฤษภาคม – กันยายน 2558

(ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ ของ สสว.)

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทราบผลประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการและกิจกรรม เพื่อการส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว.

6.2 ทราบข้อมูลด้านข้อเสนอแนะและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการสร้างความพึงพอใจ จากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการและกิจกรรมของ สสว. อันส่งผลกระทบต่อส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พร้อมทั้งนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการและกิจกรรม รวมถึงการประสานงานกับหน่วยร่วมดำเนินการต่างๆ ของ สสว.

7. นิยามศัพท์

ผู้ประกอบการ SMEs หมายถึง ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.

หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่ร่วมประสานงานกับหน่วยงานภายใน สสว. หมายถึง หน่วยงานอื่นๆ ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน ที่มีความเกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs และ หน่วยงานที่ปฏิบัติการส่งเสริม SMEs ที่ประสานงาน กับ สสว.

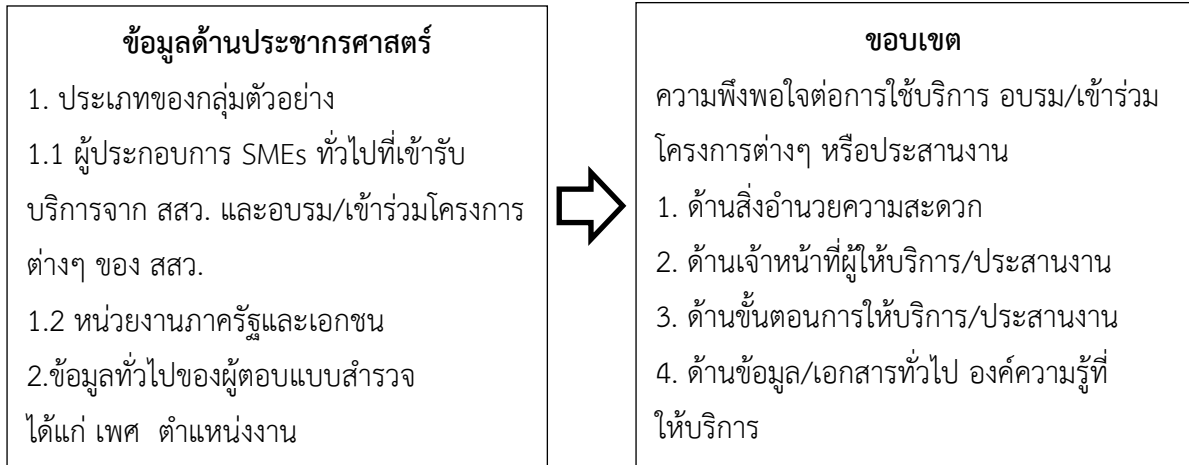
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหลายสิ่ง หรือองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง ที่ทาง สสว. จัดเตรียมไว้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการทำให้การให้บริการ การประสานงาน ทำให้ผู้รับบริการสามารถรับบริการที่เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ หรือผู้ประสานงานได้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน หมายถึง บุคลากรหรือบุคคลของ สสว. ที่ทำหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน ให้บริการ เป็นบุคคลซึ่งเป็นตัวแทนของ สสว. ตามบทบาทภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ที่ สสว. ดำเนินการอยู่

ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน หมายถึง กระบวนการ วิธีการที่ สสว. กำหนดขึ้น หรือมีไว้สำหรับให้บริการกับกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือ ได้มีการกำหนดไว้เพื่อให้การประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านข้อมูล/เอกสาร/องค์ความรู้ที่ สสว. ให้บริการ ในการสำรวจครั้งนี้ หมายถึง ข้อมูล เอกสาร หรือองค์ความรู้ที่ทาง สสว. จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ที่มีมารับบริการ ทั้งด้านการอบรม/เข้าร่วมโครงการ หรือการปรึกษาทางด้านธุรกิจ

8. กรอบแนวคิดในการวิจัย ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ในครั้งนี้ ทางผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ตามกรอบการวิจัยดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ

1. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้ารับการสนับสนุนส่งเสริมในโครงการและกิจกรรมภายใต้งบประมาณปี 2558 ผ่านหน่วยงานต่างๆ ภายใน สสว. รวมถึงหน่วยงานร่วมดำเนินการที่ สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินงาน

2. หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่ร่วมประสานงานกับหน่วยงานภายใน สสว. เพื่อการสนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในระหว่างปีงบประมาณ 2558

กลุ่มตัวอย่าง คือ

1. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้ารับการสนับสนุนส่งเสริมในโครงการและกิจกรรมภายใต้งบประมาณปี 2558 ผ่านหน่วยงานต่างๆ ภายใน สสว. รวมถึงหน่วยงานร่วมดำเนินการที่ สสว. สนับสนุนงบประมาณดำเนินงาน ไม่น้อยกว่า 20% ของผู้เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการของ สสว.

2. หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่ร่วมประสานงานกับหน่วยงานภายใน สสว. เพื่อการสนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในระหว่างปีงบประมาณ 2558 ไม่น้อยกว่า 40% ของหน่วยงานที่ร่วมการประสานงานกับ สสว.

ทั้งนี้ ประมาณการกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นไปตามหลักการ Yamane โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตามสัดส่วน (Proportional Random Sampling) โดยมีรายละเอียดตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของกลุ่มประชากร	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างที่ สสว.กำหนด
1. การเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ	ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ในรูปแบบเข้ามาขอรับคำปรึกษา คำแนะนำในสำนักงาน สสว. และนอกสถานที่ทาง สสว. จัดกิจกรรม และในรูปแบบการรับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	สุ่มภูมิภาคหรือจังหวัดที่มีการจัดกิจกรรมตามแผนงานของ สสว. เป็นตัวแทนในการสุ่ม โดยสุ่มอย่างน้อยภูมิภาคละ 1 จังหวัด 5 จังหวัด (กทม.ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้) เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ในการจัดกิจกรรม และสุ่มในกลุ่มผู้รับบริการจาก สสว.	20% ของจำนวนผู้รับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ส่วนผู้ประกอบการ SMEs ที่รับบริการผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือตามจำนวนที่ตอบกลับมาจริง
2. การประสานงานกับ สสว.	หน่วยร่วมดำเนินการ/ องค์กร/หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ที่ติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานภายในของ สสว.	ใช้การสุ่มอย่างง่ายจากหน่วยงานภายในของ สสว. ที่นับเป็นหน่วยในการสำรวจ จากนั้นทำการสุ่มจากฐานข้อมูลหรือจำนวนของรายชื่อหน่วยงานที่เข้ามาติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในของ สสว. หน่วยงานนั้นๆ	40% ของฐานข้อมูลรายชื่อหน่วยงาน/องค์กรที่ติดต่อประสานงานกับ สสว.

หมายเหตุ จำนวนประชากรที่ใช้ในการเทียบสัดส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดนั้น ต้องมีจำนวนประชากรที่แน่นอน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจ โดยพัฒนาจากแบบสำรวจความพึงพอใจของปีที่ผ่านมา และตามข้อเสนอของทาง สสว. และ FPRI

ทางคณะผู้วิจัยจะร่วมกำหนดประเด็นในแบบสำรวจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของทาง FPRI และตามลักษณะงานบริการของ สสว. ทั้งนี้ แบบสำรวจดังกล่าว จะต้องผ่านความเห็นชอบของทาง FPRI ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

ในส่วน of เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ทางคณะผู้วิจัยฯ จะจัดทำแบบสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งแบบสำรวจออกตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด อาจแบ่งเป็น

ชุดที่ 1 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการและอบรมโครงการต่างๆ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ชุดที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการร่วมประสานงาน

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การทดสอบ (Pre-test) เพื่อประเมินความเหมาะสมของแบบสำรวจ

ทางคณะผู้วิจัยนำแบบสำรวจไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่น ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานการสำรวจครั้งนี้ โดยสำรวจแบบสำรวจละ 30 คน รวมจำนวน 60 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสำรวจ (Reliability) โดยใช้

การประมาณค่าความเชื่อมั่นตามสูตรของ Cronbach's Alpha ได้ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสำรวจ โดย

แบบสำรวจชุดที่ 1 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจระดับความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ จำนวน 30 ข้อ เท่ากับ .966

แบบสำรวจชุดที่ 2 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน จำนวน 21 ข้อ เท่ากับ .922

โดยสรุปการ Pre-test เพื่อประเมินความเหมาะสมของแบบสำรวจ ปรากฏว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจทั้ง 2 ชุดมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง ($> .71$) มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการสำรวจได้

ทั้งนี้แบบสำรวจทั้งหมดต้องผ่านความเห็นชอบและได้รับการอนุมัติจากทาง FPRI และ สสว. ก่อนจึงจะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้ประกอบการครั้งนี้ คณะผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมแบบผสมผสาน (Mix Collect Data) ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

4.1 ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

(1) ประสานงานเครือข่ายในการลงพื้นที่ ในจังหวัด หรือพื้นที่ที่มีการจัดกิจกรรม จัดการอบรม โครงการต่างๆ

(2) ประสานงาน กับ สสว. เกี่ยวกับสถานที่ในการจัดกิจกรรมหรือการให้บริการของ สสว. เพื่อเข้าร่วมในงานและแจกแบบสำรวจหลังจากที่มี สสว. ได้ให้บริการกับผู้ประกอบการ SME เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

(3) นำข้อมูล รายชื่อของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับการบริการจาก สสว. หรือ ไปตามสถานที่ สสว. ไปจัดกิจกรรมให้คำปรึกษา หรือให้บริการที่เกี่ยวข้อง

4.2 วิธีการเก็บข้อมูล

(1) การเก็บข้อมูลโดยวิธีลงพื้นที่ (Field Work) แจกแบบสำรวจกับกลุ่มเป้าหมายที่ โดยใช้วิธีการให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสำรวจด้วยตนเอง หลังจากการเข้าอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ โดยเก็บข้อมูลในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัดในภูมิภาคที่มีการจัดงานอย่างน้อยภูมิภาคละ 1 จังหวัด (รวม 4 จังหวัด)

(2) สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face) กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการให้สัมภาษณ์อย่างน้อย 20-30 ราย ในแต่ละประเภทของกลุ่มประชากร (การรับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. และการประสานงานกับ สสว.)

(3) โทรศัพท์สัมภาษณ์ หรือ ส่งไปรษณีย์ให้กับกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยร่วมดำเนินการ ตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยจะมีจดหมายขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์ นัดหมายอย่างเป็นทางการ

4.3 พื้นที่ที่จะเก็บข้อมูล

ในเขตกรุงเทพฯ และจังหวัดที่เป็นตัวแทนภูมิภาค อย่างน้อย ภูมิภาคละ 1 จังหวัด โดยเป็นจังหวัดที่ ทาง สสว. จัดกิจกรรม อบรม สัมมนา

ตารางแสดงการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประเภทของกลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	การเก็บรวบรวมข้อมูล
1. การเข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ	ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ในรูปแบบเข้ามาขอรับคำปรึกษา คำแนะนำในสำนักงาน สสว. และนอกสถานที่ที่ทาง สสว. จัดกิจกรรม และในรูปแบบการรับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	1. แจกแบบสำรวจให้กับผู้เข้าร่วมอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ได้ตอบแบบด้วยตนเองและจัดเก็บทันที หลังเสร็จสิ้นการอบรม 2. หลังจากผู้รับบริการเข้ามาขอรับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะส่งแบบสำรวจให้กับผู้รับบริการเป็นผู้ตอบฯ ด้วยตนเอง หรือ สัมภาษณ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวกของกลุ่มเป้าหมาย 3. ส่ง-รับแบบสำรวจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. การประสานงานกับ สสว.	หน่วยร่วมดำเนินการ/ องค์กร/หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ที่ติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานภายในของ สสว.	1. โทรศัพท์สัมภาษณ์จากรายชื่อผู้ที่ติดต่อประสานงานกับ สสว. 2. มีเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลประจำหน่วยงานที่เป็นหน่วยเก็บข้อมูลเพื่อสอบถามผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงาน

4.4 บุคลากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ทางคณะผู้วิจัยมีเครือข่ายในการเก็บข้อมูลเป็นอาจารย์ และ นักศึกษา ที่อยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ และ ศูนย์การศึกษาของมหาวิทยาลัย ที่อยู่ตามจังหวัดที่เก็บข้อมูล ซึ่งเป็นทีมงานที่เคยมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม เคยเก็บข้อมูลงานวิจัยต่างๆ ร่วมกับ สวนดุสิตโพล มาแล้ว ก่อนการลงเก็บข้อมูลจะมีการชี้แจงทำความเข้าใจในประเด็นต่างๆ ในแบบสำรวจก่อน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติเบื้องต้น ดำเนินการประมวลผลตามสูตรการคำนวณที่ สสว. กำหนด โดยป้อนรหัสข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ บนโปรแกรมสำเร็จรูป QPS (Questionnaire Processing System) สถิติเบื้องต้นที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามประเด็นคำถาม และจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิดซึ่งจำแนกตามประเด็นต่างๆ เช่น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้ร่วมประสานงาน

สำหรับการคำนวณความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และ
อบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่ประสานงานกับหน่วยงานภายใน สสว.
ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณของบริษัท เอฟ พี อาร์ ไอ แอดไวเซอร์ จำกัด ดังนี้

สูตรการคำนวณค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^N Xi$$

โดย \bar{X} = ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคะแนนความพึงพอใจรวม

Xi = ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคะแนนความพึงพอใจของแต่ละตัวอย่าง

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณร้อยละความพึงพอใจ ดังนี้

สูตรการคำนวณร้อยละ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบในระดับ 4 และระดับ 5 X 100

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

6. ผลงานที่ส่งมอบ

6.1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. พร้อมข้อมูลการวิเคราะห์ผล โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 5 เล่ม

6.2 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ผ่านการตอบจากกลุ่มเป้าหมายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

6.3 แผ่นบันทึกข้อมูล จำนวน 1 แผ่น

7. แผนการดำเนินงาน

การดำเนินงาน	ระยะเวลา ปี 2558				
	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน
1. ลงนามในสัญญาจ้าง					
2. ปรับแก้ไขแบบสำรวจและส่งให้ FPRI เห็นชอบ					
3. ประชุมร่วมกับ สสว. ในการกำหนดแผนการจัดดำเนินงานและจัดทำฐานข้อมูลสนับสนุนการวิจัย					
4. ดำเนินการ Pre-Test ประเมินความเหมาะสมของแบบสำรวจ					
5. ส่งมอบงานงวดที่ 1					
6. ลงพื้นที่/รวมรวบกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด					
7. ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับกลับมา					
8. ลงรหัสข้อมูล					
9. คีย์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป					
10. ประมวลผล					
11. จัดทำรายงานผลการสำรวจ					
12. ส่งมอบงานงวดที่ 2 รายงานฉบับสมบูรณ์ (30 กันยายน 2558)					

ตารางผลการสำรวจ

ความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับบริการจาก สสว.

กลุ่มประชากรที่เข้ารับบริการ และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ที่ทาง สสว. แจงข้อมูลมาจนถึงกันยายน 2557 ประกอบด้วย

(1) กลุ่มผู้ขอรับบริการแบบซึ่งหน้า และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ได้รับแจ้งข้อมูลจากทาง สสว. จำนวน 3,209 ราย โดยได้รับแบบสำรวจตอบกลับ จำนวน 656 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.44

(2) กลุ่มผู้เข้ารับบริการ และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่านการประชาสัมพันธ์หน้าเว็บไซต์ สสว.) โดยได้รับแบบสำรวจตอบกลับ จำนวน 5 ราย

รวมได้รับแบบสำรวจตอบกลับของทั้ง 2 กลุ่ม จำนวน 661 ฉบับ

ตารางที่ 1 สถานะการทำงานของผู้ตอบแบบสำรวจ 661 คน

สถานะการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	438	66.26
การผลิต	184	27.84
ค้าปลีก	171	25.87
ค้าส่ง	129	19.52
การให้บริการ	121	18.32
ส่งออก	53	8.02
นำเข้า	29	4.39
แฟรนไชส์	6	0.91
อื่นๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย	1	0.15
ไม่ระบุ	12	1.82
พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	121	18.31
การให้บริการ	49	7.41
ค้าปลีก	37	5.60
การผลิต	27	4.08
ค้าส่ง	27	4.08
ส่งออก	13	1.97
นำเข้า	8	1.21
แฟรนไชส์	2	0.30
อื่นๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย	2	0.30
ไม่ระบุ	7	1.06
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	29	4.39
กระทรวงศึกษาธิการ	5	0.76
ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 1	3	0.45
กระทรวงแรงงาน	2	0.30

สถานะการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ (ต่อ)		
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	2	0.30
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น/องค์การบริหารส่วนตำบล	2	0.30
เทศบาลตำบลเชียงของ	1	0.15
ธนาคารกสิกรไทย	1	0.15
กระทรวงพาณิชย์	1	0.15
กระทรวงคมนาคม	1	0.15
สวทช.	1	0.15
กระทรวงวิทยาศาสตร์	1	0.15
ไม่ระบุ	9	1.36
ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	5	0.76
นักเรียน/นักศึกษา	9	1.36
อาจารย์/นักวิชาการ	4	0.61
อื่นๆ เช่น ประธานกลุ่ม OTOP, เกษตรกร, แม่บ้าน	23	3.48
ไม่ได้รับบริการจาก สสว.	32	4.84

จากตารางที่ 1 สถานการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 661 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการมากที่สุด จำนวน 438 คน ร้อยละ 66.26 โดยเป็นเจ้าของกิจการประเภทการผลิตมากที่สุด จำนวน 184 คน ร้อยละ 27.84 รองลงมาเป็นพนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน จำนวน 121 คน ร้อยละ 18.31 โดยเป็นลูกจ้างของธุรกิจประเภทการให้บริการมากที่สุด จำนวน 49 คน ร้อยละ 7.41 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 29 คน ร้อยละ 4.39 โดยเป็นข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการมากที่สุด จำนวน 5 คน ร้อยละ 0.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

สถานที่	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	190	26.06
ใช้บริการผ่าน สสว. Call Center	35	4.80
หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	287	39.37
หอการค้าจังหวัด	110	15.09
SME Thailand	63	8.64
อุตสาหกรรมจังหวัด	10	1.37
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	9	1.23
พัฒนาชุมชน	8	1.10
พาณิชย์จังหวัด	7	0.96
หอการค้าไทย	5	0.69
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	4	0.55
สภาอุตสาหกรรมจังหวัด	4	0.55
อื่นๆ เช่น สถาบันอาหาร (NFI), สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นต้น	52	7.13
ไม่ระบุ	15	2.06
สถานที่จัดกิจกรรม/อบรม	141	19.34
ทางอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์/E-mail	60	8.23
อื่นๆ	16	2.19

* สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 2 สถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ที่หน่วยงานร่วมดำเนินงานมากที่สุด จำนวน 287 คน ร้อยละ 39.37 รองลงมาคือใช้บริการที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 190 คน ร้อยละ 26.06 และสถานที่จัดกิจกรรม/อบรม จำนวน 141 คน ร้อยละ 19.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ความถี่ที่กลุ่มตัวอย่างได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (สสว.)

ความถี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	520	82.67
1-2 ครั้ง	425	81.73
3-4 ครั้ง	51	9.81
มากกว่า 4 ครั้ง	44	8.46
ไม่เคย	109	17.33

จากตารางที่ 3 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ความถี่ที่กลุ่มตัวอย่างได้ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด จำนวน 520 คน ร้อยละ 82.67 โดยใช้บริการ 1-2 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 425 คน ร้อยละ 81.73 รองลงมาคือใช้บริการ 3-4 ครั้ง จำนวน 51 คน ร้อยละ 9.81 และใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 44 คน ร้อยละ 8.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ความถี่ที่กลุ่มตัวอย่างได้ใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงาน เช่น สมาคม, หอการค้า, มหาวิทยาลัย เป็นต้น

ความถี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	288	45.79
1-2 ครั้ง	171	59.38
3-4 ครั้ง	27	9.38
มากกว่า 4 ครั้ง	90	31.25
ไม่เคย	341	54.21

จากตารางที่ 4 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ความถี่ที่กลุ่มตัวอย่างได้ใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงานมากที่สุด จำนวน 341 คน ร้อยละ 54.21 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ใช้บริการ 1-2 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 171 คน ร้อยละ 59.38 รองลงมาคือใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 90 คน ร้อยละ 31.25 และ 3-4 ครั้ง จำนวน 27 คน ร้อยละ 9.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 หน่วยร่วมที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการ

อันดับ	หน่วยร่วม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	หอการค้าจังหวัด	103	40.39
2	SME Thailand	64	25.10
3	อุตสาหกรรมจังหวัด	10	3.92
4	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	9	3.53
5	พัฒนาชุมชน	8	3.14
6	หอการค้าไทย	5	1.96
7	พาณิชย์จังหวัด	4	1.57
8	กรมส่งเสริมการส่งออก	4	1.57
9	สภาอุตสาหกรรมจังหวัด	4	1.57
10	SME Bank	4	1.57
11	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	3	1.18
12	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	3	1.18
13	อื่นๆ เช่น สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), กระทรวงพาณิชย์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นต้น	35	13.73

จากตารางที่ 5 หน่วยร่วมที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการ หอการค้าจังหวัด มากที่สุด จำนวน 103 คน ร้อยละ 40.39 รองลงมาคือ SME Thailand จำนวน 64 คน ร้อยละ 25.10 และอุตสาหกรรมจังหวัด จำนวน 10 คน ร้อยละ 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) และหน่วยงานร่วมดำเนินงาน

หน่วยงาน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)	4.19	0.74	มาก
หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	4.25	0.80	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) และหน่วยงานร่วมดำเนินงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) และหน่วยงานร่วมดำเนินงานอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจ การบริการของหน่วยงานร่วมดำเนินงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

เรื่อง	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
โครงการ/กิจกรรมต่างๆ	368	52.05
WOW Marketing	66	9.34
การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์	63	8.91
เคล็ดลับการเจาะตลาดประเทศเมียนมาร์ กัมพูชา	53	7.50
ส่องเทรนด์ทำธุรกิจออนไลน์ให้รุ่งในยุค Digital economy	47	6.65
Digital Marketing for SMEs start up	28	3.96
รุกธุรกิจไร้พรมแดนบน Digital Platform กับ KBank	25	3.54
ภารกิจปั้นลูกเตี้ย ให้เป็นเสี่ย	16	2.26
กฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ	15	2.12
เปลี่ยนบุรีรัมย์เป็นเมืองบูติก (Buriram be Boutique)	14	1.98
อื่นๆ เช่น การเขียนแผนธุรกิจ SMEs, Smart SME Expo เป็นต้น	41	5.80
บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, e-mail	154	21.78
ขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ	117	16.55
การเริ่มต้นธุรกิจ (ธุรกิจเริ่มใหม่)	64	9.05
อื่นๆ เช่น กรรมการร่วมประชุมกับหอการค้าจังหวัด	4	0.57

* สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 7 เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ในด้านการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมต่างๆ มากที่สุด จำนวน 368 คน ร้อยละ 52.05 โดยเข้าร่วมกิจกรรม WOW Marketing มากที่สุด จำนวน 66 คน ร้อยละ 9.34 รองลงมาคือบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, e-mail จำนวน 154 คน ร้อยละ 21.78 และการขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ จำนวน 117 คน ร้อยละ 16.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการของหน่วยงานร่วมดำเนินงาน เช่น สมาคม, หอการค้า, มหาวิทยาลัย

เรื่อง	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
โครงการ/กิจกรรมต่างๆ	172	47.38
การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์	61	16.80
WOW Marketing	54	14.88
การตลาดที่เข้าถึงใจลูกค้า	25	6.89
เปลี่ยนบุรีรัมย์เป็นเมืองบูติก (Buriram be Boutique)	14	3.86
พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ SME	4	1.10
การเขียนแผนธุรกิจ SMEs	3	0.83
SME Award	2	0.55
สุดยอด SME ดีเด่น	2	0.55
เคล็ดลับการเจาะตลาดประเทศเมียนมาร์ กัมพูชา	2	0.55
อื่นๆ เช่น ตลาดค้าอะไหล่ออนไลน์, โครงการพัฒนา 10 OTOP สู่อ SME	5	1.38
ขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ	70	19.28
บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, e-mail	53	14.60
การเริ่มต้นธุรกิจ (ธุรกิจเริ่มใหม่)	46	12.67
อื่นๆ เช่น การออกใบพำนักยาสินค้า	22	6.06

* สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 8 เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการของหน่วยงานร่วมดำเนินงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการของหน่วยงานร่วมดำเนินงาน ในด้านการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมต่างๆ มากที่สุด จำนวน 172 คน ร้อยละ 47.38 โดยเข้าร่วมกิจกรรม การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ มากที่สุด จำนวน 61 คน ร้อยละ 16.80 รองลงมาคือการขอคำปรึกษาแนะนำในการดำเนินธุรกิจ จำนวน 70 คน ร้อยละ 19.28 และบริการบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, e-mail จำนวน 53 คน ร้อยละ 14.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและหน่วยงานร่วมดำเนินงาน

ช่องทาง	สสว.		หน่วยร่วม	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
เว็บไซต์ สสว.	207	26.17	72	18.32
E-mail	198	25.03	73	18.58
โทรศัพท์	124	15.68	72	18.32
ติดต่อด้วยตนเอง	95	12.01	75	19.08
twitter / facebook	57	7.21	27	6.87
จดหมาย	47	5.94	29	7.38
เว็บไซต์อื่นๆ	25	3.16	-	-
ไลน์	18	2.28	39	9.92
อื่นๆ เช่น พัฒนาชุมชน หอการค้าจังหวัด	20	2.53	6	1.53

* สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 9 ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและหน่วยงานร่วมดำเนินงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมผ่านทางเว็บไซต์ สสว. มากที่สุด จำนวน 207 คน ร้อยละ 26.17 รองลงมาคือผ่านทาง E-mail จำนวน 198 คน ร้อยละ 25.03 และโทรศัพท์ จำนวน 124 คน ร้อยละ 15.68 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับหน่วยงานร่วมดำเนินงานผ่านการติดต่อด้วยตนเอง มากที่สุด จำนวน 75 คน ร้อยละ 19.08 รองลงมาคือทาง E-mail จำนวน 73 คน ร้อยละ 18.58 ผ่านทาง เว็บไซต์ สสว. และโทรศัพท์ จำนวน 72 คน ร้อยละ 18.32 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.

ตารางที่ 10 สถานะการทำงานของผู้เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.

สถานะการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	440	66.57
การผลิต	177	26.78
ค้าปลีก	172	26.02
ค้าส่ง	128	19.36
การให้บริการ	119	18.00
ส่งออก	49	7.41
นำเข้า	32	4.84
แฟรนไชส์	6	0.91
อื่นๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย ที่ปรึกษาธุรกิจ	3	0.45
ไม่ระบุ	24	3.63
ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	40	6.05
การให้บริการ	14	2.12
การผลิต	10	1.51
ค้าปลีก	7	1.06
ค้าส่ง	5	0.76
แฟรนไชส์	2	0.30
ส่งออก	1	0.15
อื่นๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย ที่ปรึกษาธุรกิจ	1	0.15
ไม่ระบุ	6	0.91
พนักงาน/ลูกจ้าง	94	14.22
ข้าราชการ	19	2.87
อื่นๆ เช่น พนักงานมหาวิทยาลัย นักศึกษา อาจารย์	48	7.26
ไม่ได้รับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.	20	3.03

จากตารางที่ 10 สถานะการทำงานของผู้เข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ จำนวน 440 คน ร้อยละ 66.57 โดยเป็นเจ้าของธุรกิจประเภทการผลิตมากที่สุด จำนวน 177 คน ร้อยละ 26.78 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 94 คน ร้อยละ 14.22 และเป็นผู้จัดการ/หัวหน้างาน จำนวน 40 คน ร้อยละ 6.05 โดยเป็นผู้จัดการธุรกิจประเภทการให้บริการมากที่สุด จำนวน 14 คน ร้อยละ 2.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างทราบถึงการจัดอบรม/โครงการต่างๆ

อันดับ	ช่องทาง	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1	ทาง e-mail ของ สสว.	195	24.22
2	ทาง website : www.sme.go.th	134	16.65
3	การบอกต่อ	128	15.90
4	ทาง website / e-mail จากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่มีใช้ สสว.	76	9.44
5	หอการค้าจังหวัด	65	8.07
6	จดหมายหนังสือเชิญ	58	7.20
7	ทาง twitter / facebook ของ สสว.	48	5.96
8	โทรศัพท์	29	3.60
9	ไลน์	14	1.74
10	หนังสือพิมพ์	12	1.49
11	นิตยสาร SME	8	0.99
12	ป้ายประชาสัมพันธ์	3	0.37
13	อื่นๆ เช่น พัฒนาชุมชน กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	35	4.35

* สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 11 ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างทราบถึงการจัดอบรม/โครงการต่างๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบถึงการจัดอบรม/โครงการต่างๆ ผ่านทาง e-mail ของ สสว. มากที่สุด จำนวน 195 คน ร้อยละ 24.22 รองลงมาคือ ทาง website : www.sme.go.th จำนวน 134 คน ร้อยละ 16.65 และทางการบอกต่อจำนวน 128 คน ร้อยละ 15.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจจากการรับบริการ และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจจากการรับบริการ และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว.

ประเด็น		Mean	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
ด้านเนื้อหา (ตอบเฉพาะผู้เข้ารับการอบรม)					
1	เนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการของท่าน	4.08	0.79	79.72	มาก
2	ระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม	3.84	0.90	70.75	มาก
3	เนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการ มีความทันสมัย	4.11	0.76	80.13	มาก
รวมด้านเนื้อหา		4.01	0.83	76.86	มาก
ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย (ตอบเฉพาะผู้เข้ารับการอบรม)					
4	ความสามารถหรือเทคนิคในการถ่ายทอด	4.22	0.73	85.20	มาก
5	การเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม	4.18	0.76	81.36	มาก
6	การถ่ายทอด/การบรรยายมีเนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	4.20	0.78	83.36	มาก
รวมด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย		4.20	0.76	83.31	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน					
7	เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	4.39	0.64	92.19	มาก
8	เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.36	0.69	89.97	มาก
9	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.25	0.70	87.41	มาก
10	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.20	0.72	84.89	มาก
11	เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	4.13	0.81	81.18	มาก
12	เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	4.21	0.74	83.98	มาก
รวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน		4.26	0.72	86.61	มาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน					
13	มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	3.99	0.72	77.93	มาก
14	ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.01	0.74	78.08	มาก
15	มีระยะเวลาที่ให้บริการ และการจัดอบรมโครงการต่างๆ มีความเหมาะสม	3.94	0.78	74.43	มาก
16	ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการ	4.05	0.74	79.76	มาก
17	มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการ/การอบรมอย่างทั่วถึง	3.80	0.89	67.13	มาก
รวมด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน		3.96	0.78	75.47	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ประเด็น		Mean	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
ด้านข้อมูล/เอกสาร					
18	มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรม อย่างเพียงพอ	3.80	0.88	67.53	มาก
19	ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	3.86	0.85	69.41	มาก
20	ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้	3.86	0.87	67.18	มาก
รวมด้านข้อมูล/เอกสาร		3.84	0.87	68.04	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่					
21	สถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง	4.14	0.75	83.42	มาก
22	มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.08	0.77	81.55	มาก
23	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	4.02	0.71	79.34	มาก
24	มีป้ายแนะนำ ป้ายบอกขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.98	0.75	77.36	มาก
25	ความสะอาดของสถานที่	4.21	0.66	88.96	มาก
26	ความสะอาดภายในห้องน้ำ	4.10	0.74	83.50	มาก
27	ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	3.80	0.99	67.77	มาก
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่		4.05	0.78	80.27	มาก
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ					
28	มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสม และหลากหลาย	3.92	0.76	74.35	มาก
29	การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	3.95	0.80	75.04	มาก
30	องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	3.96	0.77	75.61	มาก
รวมด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ		3.94	0.78	75.00	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจ		4.05	0.79	78.50	มาก

จากตารางที่ 12 ความพึงพอใจจากการรับบริการ และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจจากการรับบริการ และอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 หรือร้อยละ 78.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านเนื้อหา ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01 หรือร้อยละ 76.86) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเนื้อหาการอบรม/รูปแบบของโครงการ มีความทันสมัย มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.11 หรือร้อยละ 80.13) รองลงมาคือประเด็นเนื้อหาการอบรม/โครงการ ตรงกับความต้องการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.08 หรือร้อยละ 79.72) และประเด็นระยะเวลาในการเข้ารับอบรม/เข้าร่วมโครงการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 70.75)

ด้านวิทยากร/ผู้บรรยาย ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20 หรือร้อยละ 83.31) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นความสามารถหรือเทคนิคในการถ่ายทอด มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22 หรือร้อยละ 85.20) รองลงมาคือประเด็นการถ่ายทอด/การบรรยายมี

เนื้อหาตรงกับหัวข้อที่บรรยาย (ค่าเฉลี่ย 4.20 หรือร้อยละ 83.36) และประเด็นการเปิดโอกาสซักถาม หรือตอบข้อซักถาม (ค่าเฉลี่ย 4.18 หรือร้อยละ 81.36)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26 หรือร้อยละ 86.61) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39 หรือร้อยละ 92.19) รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.36 หรือร้อยละ 89.97) และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.25 หรือร้อยละ 87.41)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 75.47) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.05 หรือร้อยละ 79.76) รองลงมาคือประเด็นขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.01 หรือร้อยละ 78.08) และประเด็นมีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.99 หรือร้อยละ 77.93)

ด้านข้อมูล/เอกสาร ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 68.04) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับ สามารถนำไปใช้งานได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.86 หรือร้อยละ 69.41 และ 67.18) รองลงมาคือประเด็นมีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/เข้าร่วมอบรม อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.80 หรือร้อยละ 67.53)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 หรือร้อยละ 80.27) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นความสะอาดของสถานที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21 หรือร้อยละ 88.96) รองลงมาคือประเด็นสถานที่ตั้ง/สถานที่จัดอบรม สะดวกแก่การเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.14 หรือร้อยละ 83.42) และประเด็นความสะอาดภายในห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.10 หรือร้อยละ 83.50)

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94 หรือร้อยละ 75.00) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นองค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 75.61) รองลงมาคือ ประเด็นการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.95 หรือร้อยละ 75.04) และประเด็นมีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.92 หรือร้อยละ 74.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ข้อคิดเห็นที่ สสว. ควรปรับปรุงการบริการ/การจัดอบรม

อันดับ	ข้อคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ระยะเวลาในการอบรมน้อยเกินไป ควรเพิ่มระยะเวลาในการอบรมให้มากขึ้น เพื่อให้เข้าใจเนื้อหามากขึ้น	72	17.02
2	ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และหลากหลายช่องทาง	58	13.71
3	ควรเพิ่มเนื้อหาการอบรมให้หลากหลายมากขึ้น มีหัวข้ออบรมใหม่ๆ	40	9.46
4	ควรปรับปรุงวิธีการอบรม เทคนิคการถ่ายทอดความรู้ให้น่าสนใจขึ้น	30	7.09
5	ควรปรับปรุงสถานที่จัดอบรมให้สะดวกแก่การเดินทาง	28	6.62
6	ควรปรับปรุงวิทยากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่อบรม ใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	27	6.38
7	ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถ เช่น สามารถประทับตราจอดรถได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	15	3.55
8	เอกสารการอบรมควรมีรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน เนื้อหามีความสอดคล้องกัน สามารถอ่านตามแล้วเข้าใจได้ง่าย	14	3.31
9	ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้ความเพียงพอกับผู้เข้าอบรม	12	2.84
10	ควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้เหมาะสมกับหัวข้อเรื่องที่จะอบรม	12	2.84
11	รูปแบบกิจกรรมควรเน้นการปฏิบัติมากกว่าการฟังบรรยาย	10	2.36
12	ควรสนับสนุนหรือแนะนำเรื่องการลงทุนหรือแหล่งเงินทุนที่เข้าหาได้ง่าย	10	2.36
13	ควรเพิ่มห้องน้ำให้มากขึ้น และดูแลรักษาให้สะอาด	10	2.36
14	ควรเพิ่มด้านการส่งเสริมการตลาด/ส่งเสริมสถานที่จัดจำหน่าย	10	2.36
15	อื่นๆ เช่น ควรจัดอบรมให้เนื้อหาสอดคล้องกับหัวข้อการบรรยาย, ควรปรับปรุงห้องอบรมให้กว้างขวางมากขึ้น แสงไฟสว่างเพียงพอ	51	12.06
*	ควรมีการจัดกิจกรรม/โครงการอย่างต่อเนื่อง	19	4.49
**	ดีอยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุง	5	1.18

จากตารางที่ 13 ข้อคิดเห็นที่ สสว. ควรปรับปรุงการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เสนอแนะให้ สสว. ปรับปรุงระยะเวลาในการอบรมน้อยเกินไป ควรเพิ่มระยะเวลาในการอบรมให้มากขึ้น เพื่อให้เข้าใจเนื้อหามากขึ้น มากที่สุด จำนวน 72 คน ร้อยละ 17.02 รองลงมาคือควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และหลากหลายช่องทาง จำนวน 58 คน ร้อยละ 13.71 และควรเพิ่มเนื้อหาการอบรมให้หลากหลายมากขึ้น มีหัวข้ออบรมใหม่ๆ จำนวน 40 คน ร้อยละ 9.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 เรื่องที่หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนควรปรับปรุงในการให้บริการ

อันดับ	เรื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างทั่วถึง	66	35.68
2	ควรให้ข้อมูลข่าวสารที่มีรายละเอียดชัดเจน ถูกต้อง	21	11.35
3	ควรปรับปรุงด้านสถานที่ให้มีความเหมาะสม และสะอาด	12	6.49
4	ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ก่อนเพื่อการประสานงานที่คล่องตัว	9	4.86
5	ควรมีการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	8	4.32
6	ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้มากขึ้น	7	3.78
7	วิทยากรที่จัดอบรมควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ให้มากขึ้น	7	3.78
8	ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดอบรม	7	3.78
9	ควรเพิ่มข้อมูลด้านการตลาด เช่น การตลาดทางออนไลน์ ช่องทางการจำหน่าย	7	3.78
10	ควรประสานงานเกี่ยวกับแหล่งเงินทุน หรือช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้กับผู้ประกอบการ	6	3.24
11	ควรกำหนดหัวข้อในการอบรมให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย	6	3.24
12	ควรปรับหัวข้อการอบรมให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และหลากหลายมากขึ้น	5	2.70
13	อื่นๆ เช่น ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วมากขึ้น, ควรจัดเตรียมเอกสารการอบรมให้พร้อมและเพียงพอกับผู้เข้าอบรม	19	10.27
*	ควรมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง	3	1.62
**	คืออยู่แล้ว พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป	2	1.08

จากตารางที่ 14 เรื่องที่หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนควรปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เสนอให้หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างทั่วถึง มากที่สุด จำนวน 66 คน ร้อยละ 35.68 รองลงมาคือควรให้ข้อมูลข่าวสารที่มีรายละเอียดชัดเจน ถูกต้อง จำนวน 21 คน ร้อยละ 11.35 และควรปรับปรุงด้านสถานที่ให้มีความเหมาะสม และสะอาด จำนวน 12 คน ร้อยละ 6.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 หัวข้อการอบรมที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป

อันดับ	หัวข้อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	การตลาด การจัดจำหน่าย	161	32.01
2	การเข้าถึงการประกอบธุรกิจ	53	10.54
3	การใช้สื่อ Social Media ในการโฆษณาสินค้า	49	9.74
4	การออกแบบผลิตภัณฑ์/แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์	29	5.77
5	ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับ SME	25	4.97
6	ธุรกิจการเงิน/แหล่งเงินทุน/เทคนิคการขอกู้เงิน	23	4.57
7	การเตรียมตัวเข้าสู่ AEC	21	4.17
8	การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ (Packaging)	21	4.17
9	การเริ่มต้นธุรกิจใหม่/ไอเดียในการทำธุรกิจแบบใหม่	14	2.78
10	การเจาะประเด็นจับคู่ธุรกิจเมียนมาร์	13	2.58
11	กฎหมายการค้า การนำเข้า-ส่งออก	12	2.39
12	การเขียนแผนธุรกิจ/การทำแผนธุรกิจ	10	1.99
13	ความรู้เกี่ยวกับภาษี SME	9	1.79
14	E-commerce เจาะตลาดจีน	8	1.59
15	ธุรกิจภาคบริการ เช่น โรงแรม โฮมสเตย์ ธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น	6	1.19
16	อื่นๆ เช่น การพัฒนาธุรกิจทอผ้า, การพัฒนาบุคลากรในองค์กร, การปลูกพืชผักทางการเกษตรที่ตลาดต้องการ เป็นต้น	48	9.54
*	โครงการที่จัดอบรมที่อยู่แล้ว	1	0.20

จากตารางที่ 15 หัวข้อการอบรมที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้จัดขึ้นในครั้งต่อไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้จัดอบรมครั้งต่อไปในหัวการตลาด การจัดจำหน่าย มากที่สุด จำนวน 161 คน ร้อยละ 32.01 รองลงมาคือ หัวข้อการเข้าถึงการประกอบธุรกิจ จำนวน 53 คน ร้อยละ 10.54 และหัวข้อการใช้สื่อ Social Media ในการโฆษณาสินค้า จำนวน 49 คน ร้อยละ 9.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ที่เข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง สะดวกที่สุด

อันดับ	ช่องทาง	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1	หนังสือเชิญทาง E-mail	364	40.35
2	เว็บไซต์ของ สสว.	139	15.41
3	โทรศัพท์	95	10.53
4	twitter / facebook ของ สสว.	94	10.42
5	หนังสือเชิญทางไปรษณีย์	77	8.54
6	SMS	61	6.76
7	ไลน์	20	2.22
8	นิตยสารธุรกิจ/การเงิน/SMEs	17	1.88
9	สื่อหนังสือพิมพ์	15	1.66
10	ป้ายประชาสัมพันธ์	11	1.22
11	อื่นๆ เช่น วิทยุ แจกผ่านหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	9	1.00

* สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 16 ช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการอบรม/สัมมนาของ สสว. ที่เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างสะดวกที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆ ของ สสว. ผ่านช่องทางหนังสือเชิญทาง E-mail มากที่สุด จำนวน 364 คน ร้อยละ 40.35 รองลงมาคือผ่านทางเว็บไซต์ของ สสว. จำนวน 139 คน ร้อยละ 15.41 และผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน 95 คน ร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและหลากหลายมากขึ้น	25	18.52
2	ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการในแต่ละพื้นที่ และมีหัวข้อการอบรมที่หลากหลาย	14	10.37
3	ควรให้ข้อมูลความรู้ที่ละเอียดและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ	11	8.15
4	ควรสนับสนุนเงินทุนช่วยเหลือธุรกิจผู้ประกอบการ หรือหาแหล่งเงินทุนให้	10	7.41
5	ควรแนะนำช่องทางการเปิดตัวสินค้าให้เป็นที่รู้จักทั้งในและต่างประเทศ	9	6.67
6	ควรกระจายสถานที่จัดงานให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค	7	5.19
7	ควรช่วยเหลือผู้ประกอบการอย่างชัดเจน ไม่ควรสนับสนุนเพียงเงินทุนอย่างเดียว ควรแนะนำและดูแลอย่างต่อเนื่อง	6	4.44
8	ควรมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานทุกๆ 3 เดือน	5	3.70
9	ควรปรับปรุงด้านสถานที่จัดงานให้อยู่ในพื้นที่ชุมชน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอแก่ผู้รับบริการ	5	3.70
10	ควรเพิ่มความถี่ในการจัดงาน/จัดอบรมให้มากขึ้น	5	3.70
11	อื่นๆ ควรเพิ่มการปฏิบัติจริงควบคู่กับการอบรม, ควรมีตัวอย่างในการทำแผนธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาปฏิบัติเป็นแบบอย่างได้จริง เป็นต้น	31	22.96
*	คืออยู่แล้ว / พัฒนาต่อไป	7	5.19

จากตารางที่ 17 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและหลากหลายมากขึ้น มากที่สุด จำนวน 25 คน ร้อยละ 18.52 รองลงมาคือควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการในแต่ละพื้นที่ และมีหัวข้อการอบรมที่หลากหลาย จำนวน 14 คน ร้อยละ 10.37 และควรให้ข้อมูลความรู้ที่ละเอียดและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ จำนวน 11 คน ร้อยละ 8.15 ตามลำดับ

ตารางผลการสำรวจ ความพึงพอใจจากการประสานงานกับ สสว.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประชากรที่ประสานงานงานกับ สสว. ที่ทาง สสว. แจกข้อมูลมาจนถึงกันยายน 2558 มีจำนวน 193 ราย โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.76 ของจำนวนผู้ประสานงานงานกับ สสว.

ตารางที่ 18 สถานการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสำรวจ 152 คน

สถานะการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	111	73.03
สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	6	3.95
สังกัดธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย	5	3.29
สังกัดสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย	5	3.29
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์ฯ (สวทช.)	4	2.63
สังกัดสำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน	3	1.97
สังกัดกรมวิทยาศาสตร์บริการ	3	1.97
สังกัดบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)	2	1.32
สังกัดกระทรวงพาณิชย์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา	2	1.32
สังกัดกรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ	2	1.32
สังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	1.32
สังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	2	1.32
สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	2	1.32
สังกัดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	2	1.32
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	2	1.32
สังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร	2	1.32
อื่นๆ เช่น กรมราชองครักษ์, สำนักงานเกษตรจังหวัดชลบุรี เป็นต้น	41	26.97
ไม่ระบุ	26	17.11
ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs	35	23.03
อื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหากำไร	6	3.95

จากตารางที่ 18 สถานการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 152 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐมากที่สุด จำนวน 111 คน ร้อยละ 73.03 โดยเป็นข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม มากที่สุด จำนวน 6 คน ร้อยละ 3.95 รองลงมาคือ เป็นผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ขององค์กรเอกชนที่มีส่วนสนับสนุน/ส่งเสริม SMEs จำนวน 35 คน ร้อยละ 23.03 และอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหากำไร จำนวน 6 คน ร้อยละ 3.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ความถี่ที่กลุ่มตัวอย่างติดต่อประสานงานกับ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

ความถี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	132	86.84
ครั้งเดียว	35	26.52
2 ครั้ง	22	16.67
3 ครั้งขึ้นไป	75	56.82
ไม่เคย	20	13.16

จากตารางที่ 19 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ความถี่ที่กลุ่มตัวอย่างติดต่อประสานงานกับ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยติดต่อประสานงานกับ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 132 คน ร้อยละ 86.84 โดยติดต่อประสานงาน 3 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 75 คน ร้อยละ 56.82 รองลงมาคือ ครั้งเดียว จำนวน 35 คน ร้อยละ 26.52 และ 2 ครั้ง จำนวน 22 คน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อประสานงานกับ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เรื่อง	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
การจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ	68	38.20
SMEs Awards	10	5.62
โครงการการใช้ระบบติดตามและประเมินผลโครงการ	7	3.93
โครงการพัฒนา SME ในเขตพื้นที่	5	2.81
กิจกรรมสนับสนุนเครือข่าย SME	2	1.12
The Rising Star	2	1.12
โครงการส่งเสริม SME ระยะเร่งด่วน ปี 2558	1	0.56
โครงการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	1	0.56
โครงการมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน	1	0.56
กิจกรรมส่งเสริมเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	1	0.56
กิจกรรมการพัฒนาตัวแทนต่างประเทศ	1	0.56
กิจกรรมต่างๆ สำหรับผู้ประกอบการใหม่	1	0.56
โครงการพัฒนาเกี่ยวกับ SME หม่อนไหม	1	0.56
ไม่ระบุ	35	19.66
ร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา	63	35.39
ขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงาน	39	21.91
อื่นๆ เช่น ส่งข้อมูลของหน่วยงานให้ทาง สสว. ประชาสัมพันธ์, ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ เป็นต้น	8	4.49

* สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 20 เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อประสานงานกับ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเรื่องโครงการ/กิจกรรมต่างๆมากที่สุด จำนวน 68 คน ร้อยละ 38.20 โดยประสานงานในโครงการ SMEs Awards มากที่สุด จำนวน 10 คน ร้อยละ 5.62 รองลงมาคือ เรื่องร่วมประสานงานการจัดการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา จำนวน 63 คน ร้อยละ 35.39 และเรื่องขอข้อมูลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน/ดำเนินงานของหน่วยงานจำนวน 39 คน ร้อยละ 21.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 สถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างติดต่อประสานงาน กับ สสว.

สถานที่	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	83	50.00
สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนาต่าง ๆ	71	42.77
สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท)	18	10.84
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว)	9	5.42
โรงแรมวังคำ จังหวัดเชียงราย	5	3.01
โรงแรมวังใต้ สุราษฎร์ธานี	3	1.81
โรงแรมวีพี สงขลา	2	1.20
โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ ลาดพร้าว	1	0.60
โรงแรมพลอยพาเลซ	1	0.60
โรงแรมเวล	1	0.60
ธนาคารกสิกรไทย	1	0.60
โรงแรมเมอร์เมด สงขลา	1	0.60
โรงแรมเซ็นทรา ขอนแก่น	1	0.60
โรงแรมรอยัล ไดมอนด์ เพชรบุรี	1	0.60
ไม่ระบุ	27	16.27
ณ สถานที่ต่างๆ	12	7.23
ทำเนียบรัฐบาล	2	1.20
อุตสาหกรรมจังหวัด	1	0.60
ศูนย์บริการ SMEs ครบวงจร จังหวัดตราด	1	0.60
ศูนย์ OSS สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา	1	0.60
กรมบังคับคดี	1	0.60
ศาลากลางจังหวัดภูเก็ต	1	0.60
ไม่ระบุ	5	3.01

* สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 21 สถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างติดต่อประสานงาน กับ สสว. พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อประสานงาน กับ สสว. ที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด จำนวน 83 คน ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือติดต่อที่สถานที่จัดงาน/ฝึกอบรม/สัมมนาต่าง ๆ จำนวน 71 คน ร้อยละ 42.77 โดยติดต่อที่สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท) มากที่สุด จำนวน 18 คน ร้อยละ 10.84 และติดต่อที่สถานที่ต่างๆ จำนวน 12 คน ร้อยละ 7.23 โดยติดต่อที่ทำเนียบรัฐบาล มากที่สุด จำนวน 2 คน ร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ช่องทาง	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ทางโทรศัพท์	115	37.58
ทาง E-mail	83	27.12
เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง	51	16.67
ทางจดหมาย	49	16.01
อื่นๆ เช่น หนังสือราชการ แฟกซ์ ไลน์ เป็นต้น	8	2.61

* สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 22 ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมผ่านทางโทรศัพท์มากที่สุด จำนวน 115 คน ร้อยละ 37.58 รองลงมาคือผ่านทาง E-mail จำนวน 83 คน ร้อยละ 27.12 และเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 51 คน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน

	ประเด็น	Mean	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่					
1	สถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง	4.16	0.72	85.27	มาก
2	มีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.00	0.75	75.00	มาก
3	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	3.97	0.77	81.40	มาก
4	ความสะอาดของสถานที่	4.06	0.70	82.17	มาก
5	ความสะอาดภายในห้องน้ำ	3.97	0.68	78.91	มาก
6	ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.66	0.95	62.10	มาก
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่		3.97	0.78	77.57	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน					
7	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ	4.28	0.64	89.86	มาก
8	เจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.18	0.72	84.21	มาก
9	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.13	0.72	82.67	มาก
10	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.04	0.66	82.78	มาก
11	เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	4.08	0.73	79.45	มาก
รวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน		4.14	0.70	83.80	มาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน					
12	มีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ	3.88	0.75	72.19	มาก
13	ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.81	0.80	69.08	มาก
14	ผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ	3.93	0.73	73.68	มาก
รวมด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน		3.87	0.76	71.65	มาก
ด้านข้อมูล/เอกสาร					
15	มีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ	4.03	0.67	79.61	มาก
16	ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	3.99	0.68	76.85	มาก
17	ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้	4.03	0.68	79.47	มาก
รวมด้านข้อมูล/เอกสาร		4.02	0.67	78.63	มาก

ตารางที่ 23 (ต่อ)

	ประเด็น	Mean	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ					
18	มีแหล่งที่รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย	3.89	0.74	73.15	มาก
19	การนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ	3.86	0.69	68.24	มาก
20	องค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์และหลากหลาย	3.97	0.67	77.48	มาก
รวมด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ		3.90	0.70	72.99	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจในการติดต่อประสานงาน					
21	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการติดต่อประสานงาน	4.05	0.64	81.58	มาก

จากตารางที่ 23 ความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจจากการติดต่อประสานงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 หรือร้อยละ 81.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97 หรือร้อยละ 77.57) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นสถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.16 หรือร้อยละ 85.27) รองลงมาคือประเด็นความสะอาดของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.06 หรือร้อยละ 82.17) และประเด็นการมีที่นั่งรอ/นั่งพักที่สะดวก และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00 หรือร้อยละ 75.00)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ประสานงาน ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14 หรือร้อยละ 83.80) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.28 หรือร้อยละ 89.86) รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่บริการ/ประสานงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.18 หรือร้อยละ 84.21) และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.13 หรือร้อยละ 82.67)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87 หรือร้อยละ 71.65) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นผลของการบริการ/ประสานงานที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.93 หรือร้อยละ 73.68) รองลงมาคือประเด็นมีช่องทางการให้บริการ/ประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.88 หรือร้อยละ 72.19) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงานแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.81 หรือร้อยละ 69.08)

ด้านข้อมูล/เอกสาร ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02 หรือร้อยละ 78.63) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นมีการให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ และประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.03 หรือร้อยละ 79.61 และ 79.47) รองลงมาคือประเด็นข้อมูล/เอกสารที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.99 หรือร้อยละ 76.85)

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90 หรือร้อยละ 72.99) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นองค์ความรู้ที่รวบรวมไว้มีประโยชน์ และหลากหลาย มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.97 หรือร้อยละ 77.48) รองลงมาคือประเด็นมีแหล่งที่รวบรวมข้อมูล องค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.89 หรือร้อยละ 73.15) และประเด็นการ นำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.86 หรือร้อยละ 68.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่า สสว. ควรปรับปรุงการติดต่อประสานงาน

อันดับ	เรื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ขั้นตอนการประสานงานแต่ละขั้นตอนควรรวดเร็วมากขึ้น	11	33.33
2	ระยะเวลาในการหาข้อมูลจากพื้นที่น้อยไป	3	9.09
3	ปรับปรุงความชัดเจนในการให้ข้อมูล/การให้ความรู้ของเจ้าหน้าที่	2	6.06
4	ปรับปรุงด้านความต่อเนื่องของการประสานงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ขาดความต่อเนื่องในงาน	2	6.06
5	ปรับปรุงด้านช่องทางการให้บริการของ สสว. ให้หลากหลายมากขึ้น	2	6.06
6	สสว. ควรมีสำนักงานให้บริการในระดับจังหวัดและระดับภูมิภาค	2	6.06
7	ปรับปรุงด้านการประสานงานผ่านโทรศัพท์ เนื่องจากเบอร์โทรศัพท์ไม่อัปเดต ไม่มีเจ้าหน้าที่รับเรื่อง	2	6.06
8	ควรให้ข้อมูลของผู้ประสานงานที่ละเอียด ชัดเจนมากขึ้น	1	3.03
9	ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำภูมิภาค หรือประจำจังหวัด	1	3.03
10	ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ที่สนใจและเกี่ยวข้องได้ทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง	1	3.03
11	เจ้าหน้าที่ประสานงานควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	1	3.03
12	ปรับปรุงด้านการอนุมัติงบประมาณให้รวดเร็วมากขึ้น	1	3.03
13	ปรับปรุงด้านการประสานงาน ควรติดต่อเจ้าของโครงการโดยตรง	1	3.03
14	ปรับปรุงด้านเว็บไซต์ให้สามารถเข้าใช้งานได้ง่ายขึ้น	1	3.03
15	ควรระบุรายละเอียดของประเด็นที่ทาง สสว. ต้องการให้ชัดเจน	1	3.03
16	การขอข้อมูลจากหน่วยงาน สสว. ควรให้หน่วยงานกรอกข้อมูลในไฟล์ word จะทำให้สะดวกมากขึ้น	1	3.03

จากตารางที่ 24 เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่า สสว. ควรปรับปรุงการติดต่อประสานงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เสนอแนะให้ สสว. ปรับปรุงด้านขั้นตอนการประสานงานแต่ละขั้นตอนให้รวดเร็วมากขึ้น มากที่สุด จำนวน 11 คน ร้อยละ 33.33 รองลงมาคือระยะเวลาในการหาข้อมูลจากพื้นที่น้อยไป จำนวน 3 คน ร้อยละ 9.09 ควรปรับปรุงความชัดเจนในการให้ข้อมูล/การให้ความรู้ของเจ้าหน้าที่ ควรปรับปรุงด้านความต่อเนื่องของการประสานงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ขาดความต่อเนื่องในงาน ควรปรับปรุงด้านช่องทางการให้บริการของ สสว. ให้หลากหลายมากขึ้น สสว. ควรมีสำนักงานให้บริการในระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค และควรปรับปรุงด้านการประสานงานผ่านโทรศัพท์ เนื่องจากเบอร์โทรศัพท์ไม่อัปเดต ไม่มีเจ้าหน้าที่รับเรื่อง จำนวน 2 คน ร้อยละ 6.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ทราบอย่างต่อเนื่อง	5	14.71
2	ควรปรับปรุงด้านการจัดสรรงบประมาณให้รวดเร็วและคล่องตัวขึ้น	4	11.76
3	ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดทำโครงการให้มากขึ้น	3	8.82
4	ควรปรับปรุงด้านการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ที่ติดต่อยาก	2	5.88
5	ควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้ทันสมัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	2	5.88
6	จดหมายเชิญประชุมควรมีกำหนดการที่ชัดเจน และควรแนบเอกสารรายละเอียดการจัดงานและแผนที่ของสถานที่ประชุม	2	5.88
7	ควรมีกรอบแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน	2	5.88
8	ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลงานอย่างชัดเจน ไม่เปลี่ยนแปลงโยกย้ายบ่อยๆ เพื่อความต่อเนื่องในการประสานงาน	2	5.88
9	ปรับปรุงด้านสถานที่จัดประชุม/อบรม เนื่องจากห้องประชุมมีขนาดเล็กเกินไป และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2	5.88
10	ปรับปรุงด้านส่งข้อมูลผ่านแฟกซ์ เนื่องจากมีปัญหาบ่อย	2	5.88
11	เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดตามประเมินผล ควรมีอำนาจตัดสินใจหรือเซ็นต์เอกสาร โดยไม่ต้องรอคณะกรรมการอนุมัติ	1	2.94
12	ปรับปรุงด้านการติดต่อประสานงาน ควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	1	2.94
13	การติดต่อประสานงานที่ต้องติดต่อกับหน่วยร่วม หรือหน่วยงานอื่นๆ มีความล่าช้า การประสานงานไม่ต่อเนื่อง	1	2.94
14	ควรติดต่อประสานงานผ่าน e-mail จะรวดเร็วที่สุด	1	2.94
15	ควรปรับปรุงด้านการดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าประชุม/อบรมให้มากขึ้น	1	2.94
16	ควรเน้นการแก้ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจมากกว่า	1	2.94
17	มีการบริการ ประสานงานที่ดีอยู่แล้ว	2	5.88

จากตารางที่ 25 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าสว. ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ทราบอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 คน ร้อยละ 14.71 รองลงมาคือควรปรับปรุงด้านการจัดสรรงบประมาณให้รวดเร็วและคล่องตัวขึ้น จำนวน 4 คน ร้อยละ 11.76 และควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดทำโครงการให้มากขึ้น จำนวน 3 คน ร้อยละ 8.82 ตามลำดับ