



รายงานฉบับสมบูรณ์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว.

ประจำปีงบประมาณ 2562 และ

การสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว.

แล้วธุรกิจดีขึ้น



## คำนำ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีบทบาทและหน้าที่หลักในการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ Micro และ SME และเสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์การส่งเสริม SME ของประเทศ ผ่านการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ Micro และ SME หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME และหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสานงานกับ สสว.

ในปีนี้ สสว. ได้ร่วมกับบริษัท โพลีเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 และสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 ที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แล้วธุรกิจดีขึ้น เพื่อให้ทราบถึงภาพรวมในการดำเนินงานโครงการต่างๆ

ทั้งนี้ สสว. ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการสำรวจ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของ สสว. ให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

ฝ่ายติดตามและประเมินผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กันยายน 2562

---



## สารบัญ

### คำนำ

### สารบัญ

<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1-1</b>
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1-1
1.2 วัตถุประสงค์การสำรวจ .....	1-2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน .....	1-2
1.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 .....	1-2
1.3.2 การสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น.....	1-4
1.4 ระยะเวลาการดำเนินงาน .....	1-6
<b>บทที่ 2 กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน .....</b>	<b>2-1</b>
2.1 กรอบแนวคิด .....	2-1
2.2 วิธีการดำเนินงาน.....	2-3
2.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ปีงบประมาณ 2562 .....	2-3
2.2.2 การสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น .....	2-16
2.2.3 แผนการดำเนินงาน.....	2-21
<b>บทที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....</b>	<b>3-1</b>
3.1 การสร้างแบบสอบถาม .....	3-1
3.2 การทดสอบแบบสอบถาม .....	3-4
3.2.1 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability).....	3-4
3.2.2 การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) .....	3-7
<b>บทที่ 4 ผลการสำรวจ .....</b>	<b>4-1</b>
4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 .....	4-1

## สารบัญ (ต่อ)

4.1.1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไป ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ปีงบประมาณ 2562.....	4-1
4.1.2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 .....	4-25
4.2	ผลการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น.....	4-42
<b>บทที่ 5 บทสรุป .....</b>		<b>5-1</b>
5.1	สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ปีงบประมาณ 2562 ..	5-1
5.1.1	สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไป ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ปีงบประมาณ 2562.....	5-1
5.1.2	สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ที่ประสานงานกับ สสว. ปีงบประมาณ 2562.....	5-6
5.2	ผลสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น.....	5-10
5.3	แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและให้บริการของ สสว.....	5-12
5.3.1	แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของ สสว. ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....	5-9
5.3.2	แนวทางการออกแบบโครงการของ สสว. สำหรับการดำเนินการส่งเสริม SME ในอนาคต .....	5-11
5.4	ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ .....	5-14
<b>บรรณานุกรม.....</b>		<b>บ-1</b>
<b>ภาคผนวก 1 รายละเอียดงาน/โครงการที่ใช้ในการสำรวจ .....</b>		<b>พ 1-1</b>
<b>ภาคผนวก 2 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ .....</b>		<b>พ 2-1</b>
<b>ภาคผนวก 3 Infographic .....</b>		<b>พ 3-1</b>

## สารบัญญภาพ

ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิด .....	2-2
ภาพที่ 2-2 ตัวอย่างแนวทางการแก้ไข Nonresponse Errors .....	2-16
ภาพที่ 2-3 การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) .....	2-18
ภาพที่ 2-4 การควบคุมคุณภาพแบบสอบถาม .....	2-19
ภาพที่ 2-5 ระยะเวลาและแผนการดำเนินงาน .....	2-26
ภาพที่ 3-1 แนวคิดและขั้นตอนในการออกแบบแบบสอบถาม .....	3-2
ภาพที่ 3-2 แนวปฏิบัติในการออกแบบแบบสอบถาม .....	3-3
ภาพที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการจาก สสว. ....	4-5
ภาพที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของสถานที่/ช่องทางการรับบริการจาก สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) .....	4-6
ภาพที่ 4-3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในแต่ละด้าน .....	4-24
ภาพที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการรับบริการ/ประสานงาน กับ สสว. ....	4-27
ภาพที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่เข้ารับบริการ/ประสานงานกับ สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) .....	4-28
ภาพที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของสถานที่/ช่องทางการรับบริการ/ประสานงานกับ สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) .....	4-29
ภาพที่ 4-13 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในแต่ละด้าน .....	4-41
ภาพที่ 4-8 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการรับบริการ .....	4-45
ภาพที่ 4-9 สถานที่/ช่องทางการรับบริการจาก สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) .....	4-45

## สารบัญญัตินี้

ตารางที่ 2-1	กลยุทธ์/แผนงานตามยุทธศาสตร์ของ สสว. ประจำปี 2562 .....	2-3
ตารางที่ 2-2	ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2562 และแผนงานบูรณาการ พัฒนาผู้ประกอบการ เศรษฐกิจชุมชน และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสู่สากล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 .....	2-4
ตารางที่ 2-3	ความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางตามแผนบูรณาการฯ และกิจกรรม/โครงการ ปีงบประมาณ 2562 .....	2-5
ตารางที่ 2-4	งาน/โครงการที่จะสำรวจความพึงพอใจ .....	2-7
ตารางที่ 2-5	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME .....	2-9
ตารางที่ 2-6	จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME จำแนกตามงาน/โครงการ .....	2-9
ตารางที่ 2-7	จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ ส่งเสริม Micro และ SME จำแนกตามงาน/โครงการ.....	2-11
ตารางที่ 2-8	แนวทางการแก้ไข Nonresponse Errors.....	2-13
ตารางที่ 2-9	มาตรประเมิน 5 ระดับของ Likert .....	2-15
ตารางที่ 2-10	กลยุทธ์/แผนงานตามยุทธศาสตร์ของ สสว. ประจำปี 2561 .....	2-16
ตารางที่ 2-11	ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2561 และแผนงานบูรณาการ ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 .....	2-17
ตารางที่ 2-12	ความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางตามแผนงานบูรณาการฯ และกิจกรรม/โครงการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ที่จะสำรวจ 5 โครงการ .....	2-18
ตารางที่ 2-13	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วม โครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น.....	2-19
ตารางที่ 2-14	แผนการดำเนินงาน .....	2-21
ตารางที่ 3-1	แนวปฏิบัติในการสร้างแบบสอบถาม .....	3-1
ตารางที่ 3-2	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 .....	3-6
ตารางที่ 3-3	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME .....	3-6



## สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่ 3-4 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การส่งเสริม Micro และ SME เป็นรายชื่อ .....	3-7
ตารางที่ 3-5 ค่า IOC จากการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามร้อยละของ SME ที่ได้รับ บริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น .....	3-8
ตารางที่ 3-6 ปัญหา/อุปสรรคจากการทดสอบแบบสอบถามและแนวทางการแก้ไข .....	3-9
ตารางที่ 4-1 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ปีงบประมาณ 2562 .....	4-2
ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านอาชีพ .....	4-3
ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของจำนวนแรงงาน (พนักงานประจำรวมเจ้าของกิจการ) .....	4-4
ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของรายได้ของกิจการต่อปี .....	4-4
ตารางที่ 4-5 มาตรฐานประเมิน 5 ระดับของ Likert .....	4-7
ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของ ผู้ประกอบการ Micro และ SME .....	4-9
ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการรับบริการโครงการ/กิจกรรมของ ผู้ประกอบการ Micro และ SME จำแนกตามแนวทางตามแผนบูรณาการฯ .....	4-12
ตารางที่ 4-8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของผู้ประกอบการ Micro และ SME .....	4-12
ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในประเด็นที่ได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และ ส่งเสริม/พัฒนาของผู้ประกอบการ Micro และ SME .....	4-14
ตารางที่ 4-10 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนาของ ผู้ประกอบการ Micro และ SME .....	4-15
ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในด้านช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของ ผู้ประกอบการ Micro และ SME .....	4-17
ตารางที่ 4-12 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของผู้ประกอบการ Micro และ SME .....	4-18
ตารางที่ 4-13 ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการ Micro และ SME .....	4-19

## สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่ 4-14 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้ประกอบการ Micro และ SME.....	4-20
ตารางที่ 4-15 ความต้องการในการรับบริการจาก สสว. เพิ่มเติมของผู้ประกอบการ Micro และ SME .....	4-21
ตารางที่ 4-16 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 .....	4-22
ตารางที่ 4-17 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 .....	4-22
ตารางที่ 4-18 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การส่งเสริม Micro และ SME จำแนกตามงาน/โครงการ .....	4-25
ตารางที่ 4-19 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่สังกัด .....	4-26
ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงานของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME .....	4-32
ตารางที่ 4-21 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเข้ารับบริการ/ประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การส่งเสริม Micro และ SME .....	4-33
ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME .....	4-35
ตารางที่ 4-23 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การส่งเสริม Micro และ SME .....	4-36
ตารางที่ 4-24 ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการรับบริการ/ประสานงานของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME .....	4-37
ตารางที่ 4-25 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME .....	4-38
ตารางที่ 4-26 ความต้องการในการรับบริการจาก สสว. เพิ่มเติมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การส่งเสริม Micro และ SME .....	4-39
ตารางที่ 4-27 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	4-40
ตารางที่ 4-28 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ จาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้นจาก 5 โครงการ .....	4-42
ตารางที่ 4-29 จำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านอาชีพ .....	4-43
ตารางที่ 4-30 จำนวนและร้อยละของจำนวนแรงงานของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	4-44
ตารางที่ 4-31 จำนวนและร้อยละของรายได้ของกิจการต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	4-44

## สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตารางที่ 4-32 จำนวน ร้อยละ และรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นจากการได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ....	4-47
ตารางที่ 4-33 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ ผู้ประกอบการ SME .....	4-48
ตารางที่ 4-34 จำนวนและร้อยละของความต้องการได้รับความช่วยเหลือ/ส่งเสริมเพิ่มเติมจาก สสว. .....	4-49
ตารางที่ 4-35 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการของ สสว. ของผู้ประกอบการ SME .....	4-50
ตารางที่ 4-36 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ สสว. ของ ผู้ประกอบการ SME .....	4-50
ตารางที่ 5-1 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของ ผู้ประกอบการ Micro และ SME ในแต่ละด้าน.....	5-2
ตารางที่ 5-2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในประเด็นที่ได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และ ส่งเสริม/พัฒนาของผู้ประกอบการ Micro และ SME .....	5-3
ตารางที่ 5-3 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในด้านช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของ ผู้ประกอบการ Micro และ SME .....	5-4
ตารางที่ 5-4 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงานของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME .....	5-5
ตารางที่ 5-5 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในด้านช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME .....	5-5
ตารางที่ 5-6 จำนวน ร้อยละ และรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นจากการได้รับบริการ/เข้า ร่วมโครงการจาก สสว. ....	5-7
ตารางที่ 5-7 จำนวนและร้อยละของความต้องการได้รับความช่วยเหลือ/ส่งเสริมเพิ่มเติมจาก สสว. .....	5-8



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มีบทบาทและหน้าที่หลักในการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนผู้ประกอบการ Micro และ SME และเสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์การส่งเสริม SME ของประเทศ โดยเป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อผลักดันการส่งเสริมให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยในแต่ละปี สสว. จะได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินงานโครงการต่างๆ ทั้งงานภารกิจพื้นฐานและงานตามแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME เพื่อสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสานงานกับ สสว.

ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบภาพรวมในการดำเนินงานโครงการต่างๆ สสว. จึงมีความประสงค์จะดำเนินการสำรวจใน 2 ส่วน คือ (1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากยิ่งขึ้น และ (2) สำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 ที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แล้วธุรกิจดีขึ้น เพื่อวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น อันจะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับของ SME ในระยะยาว เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบโครงการของ สสว. สำหรับการดำเนินการส่งเสริม SME ต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ภายใต้โครงการต่างๆ ประจำปีงบประมาณ 2562
- 2) เพื่อสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. จากโครงการต่างๆ ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น
- 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและให้บริการของ สสว. ให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

### 1.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562

- 1) ศึกษารายละเอียดของงานโครงการต่างๆ ของ สสว. เพื่อให้ทราบหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินงานภายใต้โครงการที่จะดำเนินการสำรวจ
- 2) กำหนดกรอบแนวคิด วิธีการดำเนินงาน และวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของโครงการต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วน และเป็นไปตามกำหนดเวลา
- 3) กำหนดวิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย วิธีการสุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากงานโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2562 ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และเป็นไปตามหลักการทางสถิติ โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายของการสำรวจออกเป็น 2 กลุ่มหลักคือ
  - ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการ Micro และ SME ที่เข้าไปใช้บริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวนประชากรโดยประมาณ 75,000 ราย

- หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวนประชากรโดยประมาณ 800 ราย
- 4) สร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่ประกอบด้วยคำถามเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตาม Likert Scale (ระดับคะแนน 1 ถึง 5) และมีคำถามปลายเปิด เช่น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น และแบบสอบถามที่ทดสอบและสำรวจต้องมีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถสุ่มตัวอย่างได้ ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ และ/หรือ e-mail เป็นต้น ทั้งนี้ ก่อนดำเนินการทดสอบและสำรวจ แบบสอบถามจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มละ 30 ชุด ตามหลักการทางสถิติ พร้อมสรุปผลการทดสอบแบบสอบถาม
- 5) ดำเนินการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายทั้ง 2 กลุ่ม ให้ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดไว้
- 6) ประเมินผลการสำรวจด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด จำแนกตามประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ โดยนำเสนอผลการสำรวจในมิติต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงาน/โครงการของ สสว. ให้ครอบคลุม เช่น กลุ่มผู้มาเข้ารับบริการจาก สสว. กลุ่มกิจกรรมและบริการที่ สสว. ให้บริการ เป็นต้น โดยมีบทวิเคราะห์และวิจารณ์ผลการสำรวจที่อ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีตามหลักวิชาการ และสรุปผลการสำรวจของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 2 กลุ่มใน 2 รูปแบบ คือ
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย)
  - ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมาก (ให้คะแนน 5 และ 4 ตามลำดับ) (Top 2 Box) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

- 7) รวบรวมข้อเสนอแนะ และสรุปแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและให้บริการของ สสว. ให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 8) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์และบทสรุปผู้บริหารที่ครอบคลุมและสรุปเนื้อหาตามขอบเขตการดำเนินงานทั้งหมด

### 1.3.2 การสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น

- 1) ศึกษารายละเอียดของงานโครงการต่างๆ ของ สสว. เพื่อให้ทราบหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ รูปแบบการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ภายใต้โครงการที่จะดำเนินการสำรวจ
- 2) กำหนดกรอบแนวคิด วิธีการดำเนินงาน และวางแผนการดำเนินงานให้สามารถดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วน และเป็นไปตามกำหนดเวลา
- 3) กำหนดวิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย วิธีการสุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทุกกลุ่มทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และเป็นไปตามหลักการทางสถิติ โดยกลุ่มเป้าหมายของการสำรวจ คือ
  - ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการ SME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. และเคยได้รับบริการใดๆ หรือเข้าร่วมโครงการใดๆ ที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการในงบประมาณ 2561 แล้วมีส่วนช่วยธุรกิจให้ดีขึ้นในด้านใดด้านหนึ่ง อาทิ กำไรเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น บริหารจัดการดีขึ้น ลดต้นทุนการผลิต เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น

โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ SME ซึ่งผ่านกระบวนการในกิจกรรมสุดท้ายของแต่ละโครงการ จำนวนประชากรโดยประมาณ 10,000 ราย จาก 5 โครงการ ดังนี้

- โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)
- โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
- โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล
- โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0



- โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME

- 4) สร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่ประกอบด้วยคำถามเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในประเด็นการมีส่วนช่วยธุรกิจให้ดีขึ้นในด้านใดด้านหนึ่ง อาทิ กำไรเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น บริหารจัดการดีขึ้น ลดต้นทุนการผลิต เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น และมีคำถามปลายเปิด เช่น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินโครงการของ สสว. เป็นต้น และแบบสอบถามที่ทดสอบและสำรวจต้องมีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถสุ่มตัวอย่างได้ ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ และ/หรือ e-mail เป็นต้น ทั้งนี้ ก่อนดำเนินการทดสอบและสำรวจ แบบสอบถามจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ชุด ตามหลักการทางสถิติ พร้อมสรุปผลการทดสอบแบบสอบถาม
- 5) ดำเนินการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายให้ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดไว้
- 6) ประเมินผลการสำรวจด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด จำแนกตามประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ โดยนำเสนอผลการสำรวจในมิติต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานโครงการของ สสว. โดยมีบทวิเคราะห์และวิจารณ์ผลการสำรวจที่อ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีตามหลักวิชาการ และสรุปผลการสำรวจของกลุ่มเป้าหมายในรูปร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น จากผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
- 7) รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินโครงการของ สสว. และนำเสนอแนวทางในการออกแบบโครงการของ สสว. สำหรับดำเนินการส่งเสริม SME ต่อไปในอนาคต
- 8) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์และบทสรุปผู้บริหารที่ครอบคลุมและสรุปเนื้อหาตามขอบเขตการดำเนินงานทั้งหมด

## 1.4 ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระหว่างวันที่ 27 มิถุนายน 2562 ถึง 30 กันยายน 2562

## บทที่ 2

### กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน

#### 2.1 กรอบแนวคิด

การสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงานของการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 และการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น

โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 มีกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไป ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสานงานกับ สสว. และ 2) การสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับการบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือผู้ประกอบการ SME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. และเคยได้รับการใดๆ หรือเข้าร่วมโครงการใดๆ ที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการ ในปีงบประมาณ 2561

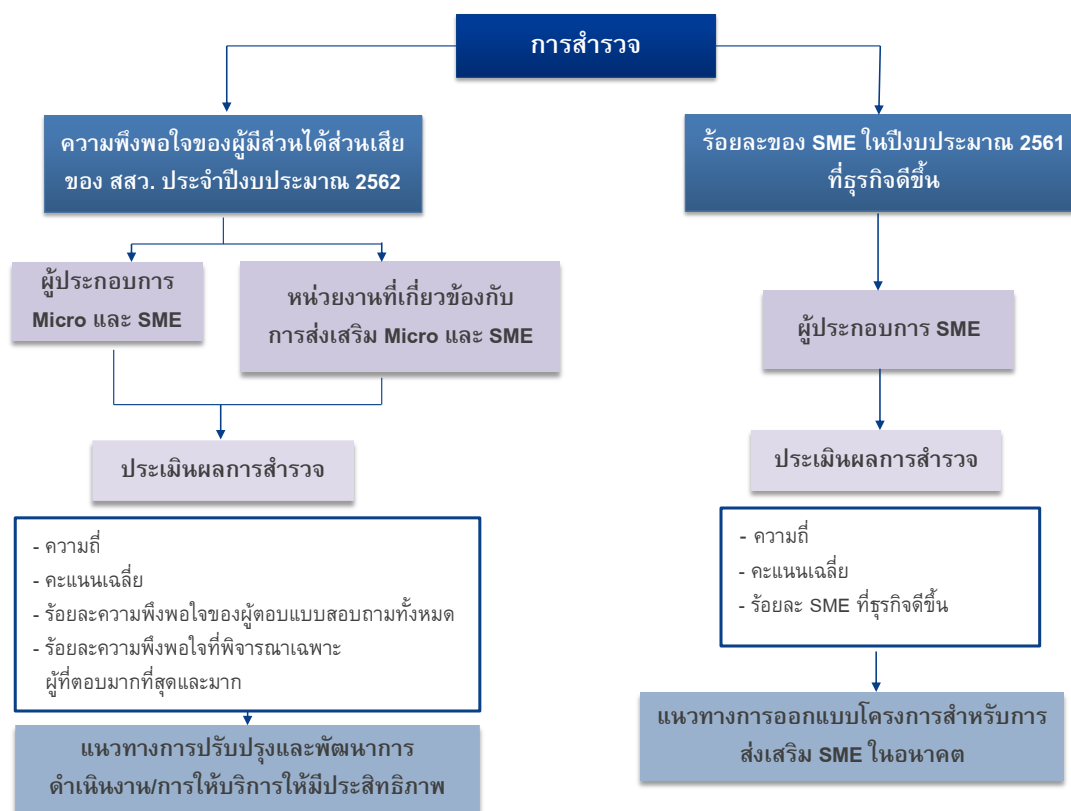
ในการสำรวจครั้งนี้ จะสร้างแบบสอบถามจำนวน 3 ชุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายทั้ง 3 กลุ่ม และประเมินผลการสำรวจด้วยการวิเคราะห์ ดังนี้

- 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 จะรายงานค่าความถี่ คะแนนเฉลี่ย ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย) และร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมาก (ให้คะแนน 5 และ 4 ตามลำดับ) (Top 2 Box) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และสรุปแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 2) ผลการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น จะรายงานค่าความถี่ คะแนนเฉลี่ย และร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และนำเสนอแนวทางในการออกแบบโครงการของ สสว. สำหรับการดำเนินการส่งเสริม SME ในอนาคต

กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน แสดงดังภาพที่ 2-1

ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิด



## 2.2 วิธีการดำเนินงาน

ในการดำเนินงานจะแบ่งการสำรวจออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 และ 2) การสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น

### 2.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562

#### 1) การศึกษารายละเอียดของงาน/โครงการต่าง ๆ ของ สสว.

จากการศึกษาแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2562 ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์หลักที่มีกลยุทธ์/แผนงานและมีความเชื่อมโยงกับ 5 แนวทางการดำเนินงานส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการพัฒนาผู้ประกอบการ เศรษฐกิจชุมชน และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดังแสดงในตารางที่ 2-1 และตารางที่ 2-2

ตารางที่ 2-1 กลยุทธ์/แผนงานตามยุทธศาสตร์ของ สสว. ประจำปี 2562

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์/แผนงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 1	1.1 บูรณาการแผนงบประมาณและติดตามประเมินผลให้ครอบคลุมหน่วยงานส่งเสริม Micro และ SME ของประเทศ 1.2 สร้างความร่วมมือในการส่งเสริม Micro และ SME ทั้งในและต่างประเทศ 1.3 พัฒนาและเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้รองรับ Micro และ SME BIG DATA 1.4 พัฒนาเครื่องมือในการวิเคราะห์/ประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจด้าน Micro และ SME
ยุทธศาสตร์ที่ 2	2.1 พัฒนาปัจจัยเอื้อต่อการเติบโตของ Micro และ SME 2.2 ยกระดับการให้บริการของศูนย์ OSS และเชื่อมโยงนโยบายของรัฐ 2.3 พัฒนาเครือข่ายที่ปรึกษา
ยุทธศาสตร์ที่ 3	3.1 ส่งเสริมการเริ่มต้นธุรกิจ (Early Stage/Startup) 3.2 ส่งเสริม Micro และ SME ให้รวมกลุ่มและก้าวสู่สากล (Internationalization) 3.3 ส่งเสริมการใช้นวัตกรรม/เทคโนโลยีดิจิทัล และปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ (Business Transformation)
ยุทธศาสตร์ที่ 4	4.1 ปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศ 4.2 ยกระดับการบริหารจัดการสู่ Smart Office 4.3 ผลักดันองค์กรให้เน้นประสิทธิผลและมีธรรมาภิบาล

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

**ตารางที่ 2-2** ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2562 และแผนงานบูรณาการ  
พัฒนาผู้ประกอบการ เศรษฐกิจชุมชน และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
สากล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

แผนปฏิบัติการของ สสว.	แนวทางตามแผนงานบูรณาการฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการบูรณาการ Micro และ SME ของประเทศด้วย BIG DATA	แนวทางที่ 5 พัฒนาปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจและการส่งเสริม SME (Ecosystem)
ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนากลไกการส่งเสริมให้เข้าถึง Micro และ SME และเศรษฐกิจชุมชน	แนวทางที่ 5 พัฒนาปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจและการส่งเสริม SME (Ecosystem)
ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมผู้ประกอบการให้เติบโตและก้าวสู่สากล	แนวทางที่ 1 สร้างความเป็นผู้ประกอบการและพัฒนาธุรกิจในระยะเริ่มต้น (Early Stage) แนวทางที่ 2 ส่งเสริม SME กลุ่มทั่วไป (Regular) ให้มีศักยภาพมากขึ้น และให้ความช่วยเหลือ SME ที่ประสบปัญหาทางธุรกิจ (Turn Around) แนวทางที่ 3 ส่งเสริม SME ที่มีศักยภาพ (Strong) ให้มีความสามารถในการแข่งขันในระดับสากลได้มากขึ้น แนวทางที่ 4 พัฒนาผู้ประกอบการชุมชน (Community-base) ให้มีความสามารถในการประกอบธุรกิจแบบมีอาชีพ
ยุทธศาสตร์ที่ 4 เพิ่มศักยภาพองค์กรให้มีสมรรถนะสูง (High Performance Agency)	แนวทางที่ 5 พัฒนาปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจและการส่งเสริม SME (Ecosystem)

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

นอกจากนี้ แผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2562 ยังแบ่งงาน/โครงการ ที่ดำเนินงานในปีงบประมาณ 2562 รวม 39 โครงการ ออกเป็น 11 กิจกรรมการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ดังแสดงในตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2-3 ความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางตามแผนบูรณาการฯ และกิจกรรม/โครงการ  
ปีงบประมาณ 2562

แนวทางตามแผนงาน บูรณาการฯ	กิจกรรม / โครงการ
<b>Early Stage</b>	กิจกรรมที่ 1 ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการใหม่
	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)
	โครงการยกระดับธุรกิจเริ่มต้น (Boot Up New Entrepreneurs)
<b>Regular / Turn Around</b>	กิจกรรมที่ 2 พัฒนาผลิตภัณฑ์/บรรจุภัณฑ์ SME ให้สร้างมูลค่าเพิ่มได้
	โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ตลาดสากล
	กิจกรรมที่ 3 ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ SME กลุ่มทั่วไป มีศักยภาพเพิ่มขึ้น
	โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจเติบโต (SME Regular Level)
	โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)
	โครงการประกวด SME National Awards
	โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า
	กิจกรรมที่ 4 พัฒนาการรวมกลุ่ม SME และเชื่อมโยงในรูปแบบคลัสเตอร์
	โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
	กิจกรรมที่ 5 ส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME
	โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME
<b>Strong</b>	กิจกรรมที่ 6 ส่งเสริมผู้ประกอบการ SME ที่มีศักยภาพ (Strong) ให้มีความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น
	โครงการพัฒนาช่องทางตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME
	กิจกรรมที่ 7 พัฒนาผู้ประกอบการ SME ให้ได้รับมาตรฐานระดับสากล
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ SME ในเครือข่ายธุรกิจอาหารด้วยระบบมาตรฐานสากล
<b>Community-based</b>	กิจกรรมที่ 8 พัฒนาผู้ประกอบการชุมชนให้มีความสามารถในการบริหารธุรกิจ
	โครงการส่งเสริมเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ
	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
	โครงการประชารัฐเพื่อพัฒนาวิสาหกิจชุมชน และ SMEs ก้าวสู่ตลาด 4.0 (SMEs & OTOP Transformation)
	โครงการยกระดับผู้ประกอบการชุมชนต้นแบบที่มีศักยภาพก้าวสู่ SME (Micro to be SMEs)
	โครงการต้นแบบการแก้ไขปัญหาความยากจน จังหวัดแม่ฮ่องสอน
	กิจกรรมที่ 9 พัฒนาผู้ประกอบการชุมชนให้มีผลิตภัณฑ์/บรรจุภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน
	โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม
<b>Ecosystem</b>	กิจกรรมที่ 10 สนับสนุนข้อมูลสำหรับการประกอบธุรกิจของ SME
	โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-stop Service Center: OSS)
	งานพัฒนาองค์ความรู้สำหรับ SME (Knowledge Center)

ตารางที่ 2-3 ความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางตามแผนบูรณาการฯ และกิจกรรม/โครงการ  
ปีงบประมาณ 2562 (ต่อ)

แนวทางตามแผนงาน บูรณาการฯ	กิจกรรม / โครงการ
Ecosystem (ต่อ)	กิจกรรมที่ 11 จัดทำแผน พัฒนารฐานข้อมูลและสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนการส่งเสริม SME
	งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
	งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและขับเคลื่อนแผนส่งเสริม SME
	งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
	งานบริหารจัดการกองทุนร่วมลงทุน
	งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
	งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
	งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group: ASEANSMEWG)
	งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทย
	โครงการพัฒนาเครื่องมือและตัวชี้วัดการประมาณการทางเศรษฐกิจของ SME
	โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
	งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
	งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
	โครงการศึกษากฎหมายที่เอื้อและลดอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของ SME ในกลุ่มธุรกิจบริการ
	งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
	งานพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ
	โครงการบริหารจัดการ อุดหนุน และสนับสนุนเงินทุนให้แก่ SME
	งานสนับสนุนและวางแผนองค์กร
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ	

จากการศึกษารายละเอียดของงาน/โครงการต่างๆ ของ สสว. จำนวน 39 งาน/โครงการที่ดำเนินงานในปีงบประมาณ 2562 เพื่อให้ทราบหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ แล้ว ได้คัดเลือกงาน/โครงการที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. และสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 20 และ 11 งาน/โครงการ ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2-4



**ตารางที่ 2-4** งานโครงการที่จะสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปี  
งบประมาณ 2562

งานโครงการ
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.
1. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)
2. โครงการยกระดับธุรกิจเริ่มต้น (Boost Up New Entrepreneurs)
3. โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล
4. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจเติบโต (SME Regular Level)
5. โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)
6. โครงการประกวด SME National Awards
7. โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า
8. โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
9. โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME
10. โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME
11. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ SME ในเครือข่ายธุรกิจอาหารด้วยระบบมาตรฐานสากล
12. โครงการส่งเสริมเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
13. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ
14. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
15. โครงการประชารัฐเพื่อพัฒนาวิสาหกิจชุมชน และ SMEs ก้าวสู่ตลาด 4.0 (SMEs & OTOP Transformation)
16. โครงการยกระดับผู้ประกอบการชุมชนต้นแบบที่มีศักยภาพก้าวสู่ SME (Micro to be SMEs)
17. โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม
18. งานพัฒนาองค์ความรู้สำหรับ SME (Knowledge Center)
19. งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
20. งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group: ASEAN SMEWG)
การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ที่ประสานงานกับ สสว.
1. งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. งานจัดทำยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
3. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและขับเคลื่อนแผนส่งเสริม SME
4. งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
5. งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
6. งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group: ASEAN SMEWG)
7. โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
8. โครงการศึกษากฎหมายที่เอื้อและลดอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของ SME ในกลุ่มธุรกิจบริการ
9. โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-stop Service Center: OSS)
10. งานพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ
11. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ
12. หน่วยงานอื่นๆ ที่ประสานงานกับ สสว.

ทั้งนี้ รายละเอียดงานโครงการที่จะดำเนินการสำรวจ จะแสดงในภาคผนวก 1

## 2) การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ได้คัดเลือกจาก 20 งาน/โครงการ โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 5 แนวทางการดำเนินงานส่งเสริมตามแผนบูรณาการฯ คือ Early Stage, Regular/Turn Around, Strong, Community-based และ Ecosystem ซึ่งมีจำนวนประชากรเป้าหมายตามข้อเสนอด้านเทคนิคจำนวน 82,292 ราย

ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณโดยใช้วิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \left[ \frac{N}{1 + Ne^2} \right]$$

กำหนดให้  $n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง โดยระดับความเชื่อมั่น

ร้อยละ 95 จะมีสัดส่วนความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.05

เมื่อคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการสำรวจในแต่ละแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมตามแผนบูรณาการฯ จากจำนวนประชากรเป้าหมายตามข้อเสนอด้านเทคนิค พบว่า จะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั้งหมด 1,802 ราย แต่เมื่อพิจารณาจำนวนประชากรเป้าหมายที่คาดว่าจะได้รับจาก สสว. ซึ่งมี 74,362 ราย (จากเดิมมีประชากรเป้าหมาย 75,662 ราย แต่เนื่องจากโครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปะตามแนวพระราชดำริ ไม่ได้ดำเนินโครงการ จึงไม่นำผู้ประกอบการภายใต้โครงการนี้มาคำนวณ ดังนั้นประชากรเป้าหมายคงเหลือจำนวน 74,362 ราย) เมื่อคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้วจะต้องดำเนินการสำรวจ 1,789 ราย

ทั้งนี้ เพื่อให้จำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่จะดำเนินการสำรวจไม่น้อยกว่าจำนวนที่ได้เสนอไว้ในข้อเสนอด้านเทคนิค จึงปรับจำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่จะดำเนินการสำรวจใน 5 แนวทางการดำเนินงานส่งเสริมตามแผนบูรณาการฯ ให้เท่ากับ 1,802 ราย ดังแสดงในตารางที่ 2-5

**ตารางที่ 2-5** จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME

แนวทางตามแผนงานบูรณาการฯ	ประชากรเป้าหมาย ที่คาดว่าจะได้รับ จาก สสว.	จำนวนตัวอย่าง	
		คำนวณ โดยใช้ วิธี Taro Yamane	ที่จะสำรวจ (ปรับตามข้อเสนอ ทางเทคนิค)
Early Stage	2,920	352	355
Regular / Turn Around	59,712	398	400
Strong	3,250	357	360
Community-based	1,230	302	304
Ecosystem	7,250	380	383
<b>รวม</b>	<b>74,362</b>	<b>1,789</b>	<b>1,802</b>

เมื่อทราบจำนวนตัวอย่างที่จะดำเนินการสำรวจในแต่ละแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมตามแผนบูรณาการฯ แล้ว จึงแบ่งจำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจในแต่ละงาน/โครงการ ด้วยการใช้สัดส่วนจำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมงาน/โครงการนั้นๆ ต่อจำนวนผู้ประกอบการทั้งหมดในแต่ละแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมตามแผนบูรณาการฯ ดังแสดงในตารางที่ 2-6

**ตารางที่ 2-6** จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME  
จำแนกตามงาน/โครงการ

แนวทางตามแผนงานบูรณาการฯ	ประชากรเป้าหมายที่ คาดว่าจะได้รับจาก สสว.	จำนวนตัวอย่างที่จะ สำรวจ
<b>Early Stage</b>	<b>2,920</b>	<b>355</b>
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)	2,750	334
โครงการยกระดับธุรกิจเริ่มต้น (Boost Up New Entrepreneurs)	170	21
<b>Regular / Turn Around</b>	<b>59,712</b>	<b>400</b>
โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ตลาดสากล	1,000	7
โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจเติบโต (SME Regular Level)	2,850	19
โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)	462	3
โครงการประกวด SME National Awards	900	6
โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า	1,000	7
โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME	4,000	27
โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	49,500	331
<b>Strong</b>	<b>3,250</b>	<b>360</b>
โครงการพัฒนาช่องทางตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME	2,000	222
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ SME ในเครือข่ายธุรกิจอาหารด้วยระบบมาตรฐานสากล	1,250	138

**ตารางที่ 2-6** จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME  
จำแนกตามงาน/โครงการ (ต่อ)

แนวทางตามแผนงานบูรณาการฯ	ประชากรเป้าหมายที่ คาดว่าจะได้รับจาก สสว.	จำนวนตัวอย่างที่ จะสำรวจ
<b>Community-based</b>	<b>1,230</b>	<b>304</b>
โครงการส่งเสริมเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	400	99
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตาม แนวพระราชดำริ	180	44
โครงการประชารัฐเพื่อพัฒนาวิสาหกิจชุมชน และ SMEs ก้าวสู่ตลาด 4.0 (SMEs & OTOP Transformation)	500	124
โครงการยกระดับผู้ประกอบการชุมชนต้นแบบที่มีศักยภาพก้าวสู่ SME (Micro to be SMEs)	100	25
โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม	50	12
<b>Ecosystem</b>	<b>7,250</b>	<b>383</b>
งานพัฒนาองค์ความรู้สำหรับ SME (Knowledge Center)	4,000	211
งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	250	13
งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group: ASEAN SMEWG)	3,000	159
<b>รวม</b>	<b>74,362</b>	<b>1,802</b>

นอกจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้ประกอบการในแต่ละงาน/โครงการแล้วยังได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในแต่ละงาน/โครงการให้มีความครอบคลุมการกระจายทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคด้วย

สำหรับกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ได้ทำการคัดเลือกจาก 11 งาน/โครงการ ที่อยู่ภายใต้แนวทาง Ecosystem ตามแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมตามแผนบูรณาการฯ ซึ่งมีจำนวนประชากรเป้าหมายตามข้อเสนอด้านเทคนิค 800 ราย เมื่อใช้สูตรการคำนวณตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องสำรวจตามข้อเสนอด้านเทคนิคอยู่ที่ 267 ราย โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2-7

**ตารางที่ 2-7** จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME จำแนกตามงาน/โครงการ

แนวทางตามแผนงานบูรณาการฯ	ประชากรเป้าหมายที่คาดว่าจะได้รับจาก สสว.	จำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจ
<b>Ecosystem</b>		
งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	35	12
งานจัดทำยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น	30	10
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและขับเคลื่อนแผนส่งเสริม SME	10	3
งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME	60	20
งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ	60	20
งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group: ASEAN SMEWG)	40	13
โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	40	13
โครงการศึกษากฎหมายที่เอื้อและลดอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของ SME ในกลุ่มธุรกิจบริการ	10	3
โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-stop Service Center: OSS)	400	134
งานพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ	20	7
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ	10	3
หน่วยงานร่วมอื่นๆ ที่ประสานงานกับ สสว. เช่น ที่ปรึกษา หน่วยร่วมดำเนินการ เป็นต้น	85	29
<b>รวม</b>	<b>800</b>	<b>267</b>

**3) การสร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล**

การสำรวจครั้งนี้ได้สร้างแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายของการสำรวจความพึงพอใจทั้ง 2 กลุ่ม คือ แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 และแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยการศึกษาและทบทวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจในปีที่ผ่านมา และปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสมและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

ทั้งนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะประกอบด้วยคำถามเชิงปริมาณและคุณภาพ ที่ครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้าน

กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น โดยก่อนดำเนินการทดสอบและสำรวจ แบบสอบถามจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก สสว. และทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มละ 30 ชุด ตามหลักการทางสถิติ โดยมีรายละเอียดในบทถัดไป

#### 4) การสำรวจภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูล

ในการสำรวจภาคสนามจะใช้วิธีการสำรวจใน 3 รูปแบบควบคู่กัน คือ

- 1) การส่งแบบสอบถามทางอีเมลและโทรศัพท์เพื่อติดตามผล (Online Survey and Telephone Follow-Up) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว กลับตามช่องทางที่สะดวก สำหรับการติดตามผล (Follow-Up) จะติดต่อไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม หากไม่ได้รับแบบสอบถามจะส่งแบบสอบถามให้ใหม่ ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแบบสอบถามแล้ว แต่ยังไม่ได้ออกกลับ จะสอบถามถึงช่องทางอื่นๆ ที่สะดวก
- 2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) โดยผู้สัมภาษณ์จะอ่านคำถามอย่างละเอียดแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สะดวก จะสอบถามถึงวันและเวลาที่สะดวก เพื่อติดต่อกลับมาอีกครั้ง
- 3) การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face Interview) ตามการจัดงาน/กิจกรรมต่างๆ ภายใต้โครงการ

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งในการสำรวจความคิดเห็นคือ การได้รับจำนวนแบบสอบถามกลับคืนมาน้อยกว่าที่คาดหมายและต้องใช้เวลามากในการติดตาม ซึ่งปัญหาดังกล่าวนั้น เกิดจากความคลาดเคลื่อนในการสำรวจที่เรียกว่า “Nonresponse Errors” ซึ่งแบ่งออกเป็น (1) Not-at-homes หรือการที่ไม่สามารถเข้าถึงผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจหรือมีความรู้เพียงพอที่จะตอบแบบสอบถาม และ (2) Refusal การปฏิเสธไม่ให้ความร่วมมือซึ่งมีแนวทางการแก้ไข Nonresponse Errors เพื่อเพิ่มอัตราการตอบรับ แสดงในตารางที่ 2-8

## ตารางที่ 2-8 แนวทางการแก้ไข Nonresponse Errors

ประเภท	นิยาม	วิธีการ
Nonresponse	การไม่ได้รับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง	
Not-at-homes	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สะดวก เมื่อมีการขอสัมภาษณ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. นัดหมายการสัมภาษณ์</li> <li>2. ติดต่อกลับอีกครั้ง ในช่วงเวลาอื่นๆ</li> <li>3. ติดต่อผู้ตอบแบบสอบถามด้วยวิธีการอื่นๆ</li> </ol>
Refusals	ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิเสธ การให้ข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อธิบายถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการให้ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม</li> <li>2. แจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบล่วงหน้า ก่อนเก็บแบบสอบถาม</li> <li>3. รับรองการเก็บความลับของข้อมูล</li> <li>4. การให้สิ่งจูงใจในการให้ข้อมูล</li> <li>5. ไม่เปิดเผยชื่อหน่วยงาน/ผู้สนับสนุนการสำรวจ</li> <li>6. สร้างความร่วมมือด้วยการขอความช่วยเหลือจากสิ่งง่าย ๆ ก่อนเริ่มเก็บแบบสอบถาม เช่น สอบถามถึงข้อมูลพื้นฐานก่อนการเริ่มต้นสัมภาษณ์ เป็นต้น</li> <li>7. ใช้จดหมายที่มีการลงชื่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการเฉพาะ ส่งถึงผู้ที่ต้องการสัมภาษณ์โดยตรง</li> <li>8. สอบถามถึงช่วงเวลาที่คุณตอบแบบสอบถามสะดวก</li> <li>9. หลีกเลี่ยงคำถามที่ไม่ตรงประเด็น</li> <li>10. ปรับปรุงการสำรวจ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม</li> </ol>

ที่มา: Churchill, Jr., and Iacobucci (2005)

ภายหลังจากการเก็บข้อมูลจะทำการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของแบบสอบถามที่ได้รับ ดังนี้

(1) แบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับการตอบกลับ จะทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและความสอดคล้อง

- ความครบถ้วนของข้อมูล ควรมีการตอบคำถามที่ครบถ้วนในทุกข้อคำถามของแบบสอบถาม ไม่ควรเว้น และ/หรือ กรอกคำตอบไม่สมบูรณ์ หากพบการตอบคำถามไม่ครบถ้วนจะติดต่อกลับไปยังผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในข้อดังกล่าว
- ความถูกต้องสอดคล้องของข้อมูล จะพิจารณาคำตอบของแต่ละข้อที่สอดคล้องกัน และ/หรือ ไม่ขัดแย้งกัน หากพบคำตอบที่ขัดแย้งกัน จะทำการติดต่อกลับไปยังผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทบทวนคำถามและคำตอบใหม่จากผู้ตอบแบบสอบถาม

(2) แบบสอบถามที่ได้รับผ่านการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และ/หรือสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว

สำหรับแบบสอบถามที่ได้รับผ่านการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และ/หรือสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ได้มีการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของแบบสอบถาม ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น นอกจากนี้ ยังมีแนวทางการตรวจสอบเพิ่มเติม ดังนี้

- มีผู้เชี่ยวชาญระดับหัวหน้างาน (Supervisor) ติดตามผู้สัมภาษณ์ไปในการสัมภาษณ์
- มีการตรวจสอบคำตอบที่ได้ผ่านการสัมภาษณ์เพื่อพิจารณาความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้
- ติดต่อกลับไปยังผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับการสัมภาษณ์จริง

ทั้งนี้ ในการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างจะดำเนินการสำรวจให้เป็นไปตามกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายที่กำหนดไว้ หากไม่สามารถดำเนินการได้ จะทำการสำรวจจากกลุ่มเป้าหมายในกลุ่มเดียวกันให้ครบถ้วนแทน

## 5) การประมวลผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบคุณภาพและความครบถ้วนในการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามแล้ว จะบันทึกข้อมูลผลการสำรวจและประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

- (1) การแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นการนับข้อมูลที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ กันโดยข้อมูลที่เหมือนกันจะถูกนำมารวมกัน แล้วสรุปเป็นภาพรวมว่ามีข้อมูลกลุ่มใดที่ถูกนับซ้ำมากที่สุด
- (2) ค่าเฉลี่ย (Mean) คือ ค่ากลางของข้อมูลชุดหนึ่งที่ถูกใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$= \frac{\text{ผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อคำถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}$$

- (3) การวัดร้อยละ (Percentage) คือ การนำค่าเฉลี่ยมาหารด้วยค่ามากที่สุดที่เป็นไปได้ แล้วเปลี่ยนให้อยู่ในรูปร้อยละ แบ่งเป็นร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมาก (ให้



คะแนน 5 และ 4 ตามลำดับ) หรือ Top 2 Box จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีสูตรการคำนวณดังนี้

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

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

- ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมาก (ให้คะแนน 5 และ 4 ตามลำดับ) หรือ Top 2 Box จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

$$= \frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้

ตารางที่ 2-9 มาตรฐาน 5 ระดับของ Likert

ค่าระดับ	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์การแปลผล	
1	พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 - 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด
2	พึงพอใจน้อย	1.81 - 2.60	พึงพอใจน้อย
3	พึงพอใจปานกลาง	2.61 - 3.40	พึงพอใจปานกลาง
4	พึงพอใจมาก	3.41 - 4.20	พึงพอใจมาก
5	พึงพอใจมากที่สุด	4.21 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

ที่มา: สรรชัย พิศาลบุตร (2551)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด จะจำแนกและจัดกลุ่มคำตอบตามประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ โดยนำเสนอผลการสำรวจในมิติต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานโครงการของ สสว. เช่น กลุ่มผู้มาเข้ารับบริการของ สสว., กลุ่มกิจกรรมและบริการที่ สสว. ให้บริการ เป็นต้น พร้อมทั้งรวบรวมข้อเสนอแนะ สรุปแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและให้บริการของ สสว. ให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

## 2.2.2 การสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น

### 1) การศึกษารายละเอียดของงาน/โครงการต่าง ๆ ของ สสว.

จากแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2561 ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์หลัก ที่มีกลยุทธ์/แผนงานและมีความเชื่อมโยงกับ 4 แนวทางการดำเนินงานตามแผนงานบูรณาการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ดังตารางที่ 2-10 และตารางที่ 2-11

ตารางที่ 2-10 กลยุทธ์/แผนงานตามยุทธศาสตร์ของ สสว. ประจำปี 2561

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์/แผนงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 1	1.1 บูรณาการการจัดทำแผนการส่งเสริม SME 1.2 สร้างความร่วมมือในการส่งเสริม SME ทั้งในและต่างประเทศ 1.3 พัฒนาฐานข้อมูล SME 1.4 พัฒนาและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเศรษฐกิจและเตือนภัย SME
ยุทธศาสตร์ที่ 2	2.1 สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนการส่งเสริม SME 2.2 สนับสนุนข้อมูล ข้อวิเคราะห์และประเด็นที่สำคัญ 2.3 สร้างและพัฒนาสถานะแวดล้อมที่เอื้อต่อ SME 2.4 เพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามประเมินผลการส่งเสริม SME
ยุทธศาสตร์ที่ 3	3.1 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์ OSS 3.2 พัฒนาเครื่องมือ เครื่องช่วยผู้เชี่ยวชาญและข้อมูลองค์ความรู้เพื่อให้บริการ SME 3.3 ส่งเสริมและใช้ประโยชน์จากการขึ้นทะเบียน SME 3.4 เชื่อมโยงข้อมูลด้วย ICT เพื่อให้บริการ SME
ยุทธศาสตร์ที่ 4	4.1 ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กร 4.2 พัฒนาบุคลากร 4.3 ยกระดับกระบวนการ เทคโนโลยีและสื่อสารที่ทันสมัย 4.4 ผลักดันองค์กรให้เน้นประสิทธิผลและมีธรรมาภิบาล

**ตารางที่ 2-11** ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2561 และแผนงานบูรณาการ  
ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

แผนปฏิบัติการของ สสว.	แนวทางตามแผนงานบูรณาการฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานส่งเสริม SME	แนวทางที่ 4 พัฒนาระบบนิเวศที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจเพื่อการส่งเสริม SME (Ecosystem)
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลักดันงานตามแผนการส่งเสริม SME	แนวทางที่ 1 สร้างและพัฒนาวิสาหกิจเริ่มต้นและผู้ประกอบการรายใหม่ (Startup) แนวทางที่ 2 ส่งเสริม SME กลุ่มทั่วไป (Regular) ให้มีศักยภาพมากขึ้น และให้ความช่วยเหลือ SME ที่ประสบปัญหาทางธุรกิจ (Turn Around) แนวทางที่ 3 ส่งเสริม SME ที่มีศักยภาพ (Strong) ให้มีความสามารถในการแข่งขันในระดับสากลได้มากขึ้น แนวทางที่ 4 พัฒนาระบบนิเวศที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจเพื่อการส่งเสริม SME (Ecosystem)
ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างการเข้าถึงบริการเพื่อ SME	แนวทางที่ 2 ส่งเสริม SME กลุ่มทั่วไป (Regular) ให้มีศักยภาพมากขึ้น และให้ความช่วยเหลือ SME ที่ประสบปัญหาทางธุรกิจ (Turn Around) แนวทางที่ 4 พัฒนาระบบนิเวศที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจเพื่อการส่งเสริม SME (Ecosystem)
ยุทธศาสตร์ที่ 4 เพิ่มศักยภาพองค์กร	แนวทางที่ 4 พัฒนาระบบนิเวศที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจเพื่อการส่งเสริม SME (Ecosystem)

โครงการที่จะใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย 5 โครงการ ที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการและยังไม่ได้ดำเนินการสำรวจในปีงบประมาณ 2561 ซึ่งจากการศึกษาแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2561 พบว่า เป็นโครงการที่อยู่ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลักดันงานตามแผนการส่งเสริม SME ที่มีความเชื่อมโยงกับแผนงานบูรณาการฯ ใน 3 แนวทาง ดังแสดงในตารางที่ 2-12

ตารางที่ 2-12 ความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางตามแผนงานบูรณาการฯ และกิจกรรม/โครงการ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ที่จะสำรวจ 5 โครงการ

แนวทางตามแผนงาน บูรณาการฯ	กิจกรรม / โครงการ
<b>Startup</b>	กิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการใหม่
	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up)
<b>Regular / Turn Around</b>	กิจกรรมพัฒนาการรวมกลุ่ม SME และเชื่อมโยงในรูปแบบคลัสเตอร์
	โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
	กิจกรรมพัฒนาผลิตภัณฑ์/บรรจุภัณฑ์ SME ให้สร้างมูลค่าเพิ่มได้
	โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล
	กิจกรรมพัฒนาการรวมกลุ่ม SME และเชื่อมโยงในรูปแบบคลัสเตอร์
	โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0
<b>Strong</b>	กิจกรรมส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ SME ที่มีศักยภาพ (Strong) ให้มีความสามารถในการแข่งขัน ได้มากขึ้น
	โครงการพัฒนาช่องทางทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME

ทั้งนี้ รายละเอียดของโครงการที่จะดำเนินการสำรวจ จะแสดงในภาคผนวก 1

## 2) การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายและการสุ่มตัวอย่าง

การสำรวจครั้งนี้ได้คัดเลือกกลุ่มเป้าหมายจากผู้ประกอบการ SME ที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิก สสว. และผ่านกิจกรรมสุดท้ายของทั้ง 5 โครงการ ในปีที่ผ่านมา เนื่องจากการวัดผลในเรื่องการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ แล้วช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ต้องประเมินผลหลังจากที่โครงการสิ้นสุดลงแล้วระยะหนึ่ง จึงจะเกิดผลลัพธ์ที่สามารถวัดผลได้ โดยแบ่งออกเป็น 3 แนวทาง ตามแนวทางตามแผนงานบูรณาการฯ คือ Startup, Regular/Turn Around และ Strong ซึ่งมีประชากรเป้าหมายตามข้อเสนอด้านเทคนิค จำนวน 10,780 ราย

เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยในวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากจำนวนประชากรเป้าหมายตามข้อเสนอด้านเทคนิค (10,780 ราย) พบว่า จะต้องดำเนินการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้นทั้งหมด 385 ราย โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2-13

**ตารางที่ 2-13** จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น

แนวทางตามแผนงานบูรณาการฯ	โครงการ	ประชากรเป้าหมายที่ได้รับจาก สสว.	จำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจ
<b>Startup</b>	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการรายใหม่ (Start Up)	1,571	58
<b>Regular/Turn Around</b>	โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME	4,679	172
	โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรม	2,026	75
	โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0	167	6
<b>Strong</b>	โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME	2,004	74
<b>รวม</b>		<b>10,447</b>	<b>385</b>

นอกจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้ประกอบการในแต่ละโครงการแล้ว จะกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในแต่ละโครงการให้มีความครอบคลุมการกระจายทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคด้วย

### 3) การสร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ได้สร้างแบบสอบถามสำหรับการสำรวจขึ้นใหม่ จากการศึกษาและทบทวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจในปีที่ผ่านมา และปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะประกอบด้วยคำถามทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ในประเด็นการมีส่วนช่วยธุรกิจให้ดีขึ้นในด้านใดด้านหนึ่ง อาทิ กำไรเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น บริหารจัดการดีขึ้น ลดต้นทุนการผลิต เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น โดยก่อนดำเนินการทดสอบและสำรวจ แบบสอบถามจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก สสว. และทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ชุด ตามหลักการทางสถิติ โดยมีรายละเอียดในบทถัดไป

### 4) การสำรวจภาคสนามเพื่อการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลภาคสนาม จะใช้วิธีการสำรวจภาคสนาม 2 รูปแบบควบคู่กันไป ได้แก่  
1) การส่งแบบสอบถามทางอีเมลและโทรศัพท์เพื่อติดตามผล (Online Survey and Telephone

Follow-Up) และ 2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) โดยมีรายละเอียดดังข้อที่  
2.1.1 ข้อย่อย 4) ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

## 5) การประมวลผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบคุณภาพและความครบถ้วนในการกรอกข้อมูลของแบบสอบถามแล้ว จะ  
บันทึกข้อมูลผลการสำรวจและประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา  
(Descriptive Statistic) ดังนี้

- (1) การแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นการนับข้อมูลที่เกิดขึ้นซ้ำๆ กันโดยข้อมูลที่  
เหมือนกันจะถูกนำมารวมกัน แล้วสรุปเป็นภาพรวมว่ามีข้อมูลกลุ่มใดที่ถูกนับซ้ำ  
มากที่สุด
- (2) ค่าเฉลี่ย (Mean) คือ ค่ากลางของข้อมูลชุดหนึ่งที่ถูกใช้เป็นตัวแทนของข้อมูล  
ทั้งหมด มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$= \frac{\text{ผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อคำถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}$$

- (3) ร้อยละ (Percentage) คือ การนำค่าเฉลี่ยมาหารด้วยค่ามากที่สุดที่เป็นไปได้ แล้ว  
เปลี่ยนให้อยู่ในรูปร้อยละ มีสูตรการคำนวณดังนี้

- ร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. และเห็นว่าการ  
รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ มีส่วนช่วยยกระดับการดำเนินงานหรือทำให้ SME  
มีพัฒนาการที่ดีขึ้น

$$= \frac{\text{SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น} \times 100}{\text{SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในบัญชี 2561 ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม}}$$

### 2.2.3 แผนการดำเนินงาน

ระหว่างวันที่ 27 มิถุนายน ถึง 30 กันยายน 2562 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2-14

ตารางที่ 2-14 แผนการดำเนินงาน

วิธีการดำเนินงาน		เดือน/สัปดาห์															
		กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
<b>1</b>	<b>การวางแผนเตรียมการศึกษา</b>																
1.1	วางแผนการดำเนินงานของโครงการในรายละเอียด																
1.2	การกำหนดวิธีและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและจัดบุคลากรและทรัพยากร																
1.3	การประชุมหารือเริ่มต้นโครงการร่วมกับ สสว.																
<b>2</b>	<b>การศึกษารายละเอียดของงานโครงการต่าง ๆ ของ สสว.</b>																
2.1	งานโครงการส่งเสริม Micro และ SME ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562																
2.2	โครงการส่งเสริม SME ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2561																
<b>3</b>	<b>การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายและการสุ่มตัวอย่าง</b>																
<b>4</b>	<b>การสร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล</b>																
4.1	ออกแบบ/ปรับปรุงแบบสอบถาม																
4.2	นำเสนอแบบสอบถามให้ สสว. พิจารณา เพื่อนำไปใช้ทดสอบแบบสอบถาม																
4.3	ปรับแบบสอบถามและเสนอ สสว. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์																
4.4	ทดสอบแบบสอบถาม (Pre-Test)																
<b>5</b>	<b>การสำรวจภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูล</b>																
5.1	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์/การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว																
5.2	การตรวจสอบคุณภาพ																
<b>6</b>	<b>การประมวลผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล</b>																
6.1	ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ																
6.2	จัดทำข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของ สสว.																
<b>7</b>	<b>การจัดทำรายงาน</b>																
7.1	รายงานฉบับสมบูรณ์ (รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. และการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น) และบทสรุปผู้บริหาร																
7.2	จัดส่งหลักฐานการสำรวจและผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ไฟล์สแกนแบบสอบถาม ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลดิบผลการสำรวจ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมทางสถิติ																





## บทที่ 3

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

#### 3.1 การสร้างแบบสอบถาม

ในการสร้างแบบสอบถามได้นำแนวคิดและขั้นตอนที่ถูกต้องตามหลักวิชาการมาประยุกต์ใช้ และนำแนวปฏิบัติในการสร้างแบบสอบถามของ Churchill, Jr., and Iacobucci (2005) มาพิจารณาร่วมด้วย เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อนของแบบสอบถามและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ดังนี้

#### แนวคิดและขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

- 1) พิจารณาวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 2) เลือกวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม ซึ่งจะนำมาใช้ต่อบัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3) กำหนดข้อมูลที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการวิเคราะห์ด้วยวิธีที่เลือกไว้
- 4) ตรวจสอบว่าข้อมูลที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการวิเคราะห์ว่ามีการเก็บรวบรวมไว้แล้วหรือต้องเก็บรวบรวมเอง
- 5) ร่างแบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย
- 6) ทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย
- 7) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ครบถ้วนและสมบูรณ์มากที่สุด
- 8) นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย

#### ตารางที่ 3-1 แนวปฏิบัติในการสร้างแบบสอบถาม

สิ่งที่ควรปฏิบัติ	สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ
แบบสอบถามกระชับได้ใจความ	คำถามที่ชักนำให้ตอบ
ตั้งคำถามที่เฉพาะเจาะจง	ใช้คำหรือคำถามที่สามารถตีความได้หลายทาง
ตั้งคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน	ใช้ข้อความที่วกวน
คำถามที่ยากหรืออ่อนไหว ควรอยู่ท้ายแบบสอบถาม	คำถามที่มีหลายคำถามในข้อเดียวกัน
กำหนดค่าตัวเลขสำหรับคำตอบในแต่ละคำถาม เพื่อสะดวกต่อการบันทึกและจัดการข้อมูล	คำถามที่กว้างมากเกินไปและเป็นการคาดเดา

นอกจากการปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว ยังได้พิจารณาถึงประเภทของข้อมูลตามมาตรฐานของการวัด เพราะประเภทของข้อมูลที่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่แตกต่างกันไป โดยประเภทของข้อมูลตามมาตรฐานของการวัดมี 4 ประเภท ดังนี้

- 1) มาตรการวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นการจำแนกความแตกต่างของสิ่งที่จะต้องวัดออกเป็นกลุ่ม เพื่อใช้เรียกกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนกัน โดยการวิเคราะห์จะใช้การแจกแจงความถี่หรือเป็นสัดส่วนเท่าไร
- 2) มาตรการวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เป็นระดับการวัดที่มีการวัดและการวิเคราะห์เช่นเดียวกับมาตรฐานนามบัญญัติ เพียงแต่มาตรเรียงลำดับจะสามารถกำหนดความสำคัญหรือลำดับก่อนหลังได้
- 3) มาตรการวัดอันตรภาค (Interval Scale) เป็นมาตรวัดที่สามารถแบ่งตัวแปรออกเป็นกลุ่มหรือจัดลำดับได้ ซึ่งในแต่ละกลุ่มจะมีช่วงการวัดที่มีระยะห่างเท่ากัน โดยค่าของมาตรวัดสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นกี่เท่าของกันและกัน และในมาตรานี้ไม่มีศูนย์แท้ (Real Zero) มีเพียงศูนย์สมมติ
- 4) มาตรการวัดอัตราส่วน (Ratio Scale) เป็นมาตรการวัดระดับสูงที่สุด มีลักษณะเหมือนกับมาตรการวัดอันตรภาคทุกประการ แต่สิ่งที่แตกต่างกันคือ มาตรการวัดอัตราส่วนเป็นมาตรที่มีศูนย์แท้ (Absolute Zero) นั้นหมายความว่า ผลที่ได้จากการวัดในมาตรนี้หากเท่ากับศูนย์แสดงว่าไม่มีอย่างแท้จริง

ซึ่งการสำรวจในครั้งนี้จะใช้ข้อมูลตามมาตรการวัดทั้ง 4 ประเภทตามความเหมาะสมของข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์

การดำเนินงานในครั้งนี้ได้ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมมากขึ้นจากปีงบประมาณ 2561 โดยมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจออกเป็น 3 กลุ่มที่ชัดเจน คือ

- 1) ผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562
- 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562
- 3) ผู้ประกอบการ SME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. และเคยได้รับบริการใดๆ หรือเข้าร่วมโครงการใดๆ ที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการในปีงบประมาณ 2561 แล้ว

มีส่วนช่วยธุรกิจให้ดีขึ้นในด้านใดด้านหนึ่ง อาทิ กำไรเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น  
บริหารจัดการดีขึ้น ลดต้นทุนการผลิต เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น

โดยสร้างแบบสอบถามจำนวน 3 ชุด ตามกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจ ซึ่งมีความ  
เหมาะสมและตรงกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจมากที่สุด นอกจากนี้ ยังได้เพิ่มเติมคำถามเพื่อคัด  
กรองผู้ประกอบการ ว่าเป็นกลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับบริการ/การอบรมและเข้าร่วมโครงการกับ  
ทาง สสว. จริง และได้ตัดคำถามที่ไม่เกี่ยวข้องออก

ทั้งนี้ แบบสอบถามทั้ง 3 ชุด ได้รับความเห็นชอบจาก สสว. ก่อนดำเนินการทดสอบ (Pre-  
Test) และสำรวจแล้ว ดังแสดงในภาคผนวก 2

- 1) แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไปที่เข้ารับ  
บริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ในปีงบประมาณ  
2562 ประกอบด้วย
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการ ได้แก่ คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม  
อาชีพ จำนวนแรงงาน รายได้ ข้อมูลส่วนตัว จำนวนครั้งและสถานที่/ช่องทางการรับ  
บริการจาก สสว.
  - ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ได้แก่ การรับบริการโครงการ/กิจกรรม  
ประเด็นที่ได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา ช่องทางการรับบริการ/  
ข้อมูล และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
  - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบ การ  
ปรับปรุงการให้บริการ และการบริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สสว.
  
- 2) แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro  
และ SME ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 ประกอบด้วย
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการ/ประสานงาน ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัว  
หน่วยงานที่สังกัด จำนวนครั้ง ประเด็นและสถานที่/ช่องทางการรับบริการ/  
ประสานงานกับ สสว.
  - ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ/ประสานงาน ได้แก่ การเข้ารับบริการ/  
ประสานงาน ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบ การปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ สสว. และบริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สสว.
- 3) แบบสอบถามการสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น ประกอบด้วย
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพ จำนวนแรงงาน รายได้ของกิจการต่อปี ข้อมูลส่วนตัว จำนวนครั้งและสถานที่/ช่องทางที่รับบริการจาก สสว.
  - ส่วนที่ 2 ผลการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของธุรกิจ ความพึงพอใจโดยรวม และความช่วยเหลือ/การส่งเสริมที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สสว.
  - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินโครงการและการปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ สสว.

### 3.2 การทดสอบแบบสอบถาม

ในการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-Test) ได้แบ่งการทดสอบออกเป็น 2 วิธี คือ การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) จากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 และการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) จากแบบสอบถามการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น ดังนี้

#### 3.2.1 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ทั้ง 2 ชุดจะใช้วิธีการทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการหาความสอดคล้องภายในจากสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha) โดยใช้คำถามในส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ/ประสานงานมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้ประกอบการ Micro และ SME จำนวน 30 ชุด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME จำนวน 30 ชุด

การหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha) ใช้กับแบบวัดความคิดเห็น แบบวัดความรู้สึกรหรือแบบวัดทางจิตวิทยาโดยทั่วไปที่มีคะแนนเต็มเท่ากัน เช่น มาตรฐานแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดชนิดประมาณค่าจากค่าน้อยที่สุดถึงค่ามากที่สุด เช่น มาตรฐานวัด 5 ระดับ (1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด) เป็นต้น โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{Cronbach's Alpha} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_p^2} \right]$$

กำหนดให้  $k$  = จำนวนคำถามของแบบสอบถาม

$S_i^2$  = ความแปรปรวน (variance) ของข้อ  $i$

$S_p^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวม หรือความแปรปรวนระหว่างผู้ตอบ

ทั้งนี้ เมื่อคำนวณค่า Cronbach's Alpha แล้ว ควรได้ค่าไม่ต่ำกว่า 0.80 จึงจะสรุปได้ว่าข้อคำถาม/แบบสอบถามมีเชื่อมั่นทางสถิติ

นอกจากการทดสอบแบบสอบถามด้วยวิธีการทางสถิติแล้ว ในการทดสอบแบบสอบถาม ผู้สัมภาษณ์ได้อ่านคำชี้แจง คำถามในแต่ละข้อคำถามและรายละเอียดทุกข้อ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจคำถามและให้คำตอบที่ถูกต้องและตรงกับความเป็นจริงที่สุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจข้อคำถามแต่ละข้อได้เป็นอย่างดี ประเด็นในแต่ละคำถามมีความชัดเจนและกระชับ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบคำถามตามความเป็นจริงได้

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ในภาพรวมแสดงดังตารางที่ 3-2 ซึ่งพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME มีค่าเท่ากับ 0.9121 และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME มีค่าเท่ากับ 0.9109 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8000 แสดงว่าแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด มีความเชื่อมั่นทางสถิติ สามารถนำไปใช้สำรวจจริงได้ สำหรับผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ แสดงดังตารางที่ 3-3 และตารางที่ 3-4 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาในทุกข้อคำถามมากกว่า 0.800 เช่นกัน

**ตารางที่ 3-2** ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME	15	0.9121
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME	13	0.9109

**ตารางที่ 3-3** ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME เป็นรายข้อ

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
1.1 ลักษณะของโครงการ/กิจกรรมตรงกับความต้องการ	0.9073
1.2 โครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	0.9050
1.3 ระยะเวลาของโครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม	0.9088
2.1 ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย	0.9034
2.2 ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย	0.9024
2.3 ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	0.9053
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	0.9053
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	0.9074
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	0.9033
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.9007
4.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม	0.9014
4.2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	0.9035
4.3 การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	0.9087
5.1 สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	0.9210
5.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0.9110

**ตารางที่ 3-4** ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ  
การส่งเสริม Micro และ SME เป็นรายชื่อ

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีธรรมาภิบาล	0.9016
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	0.9045
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	0.9092
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.9060
1.5 เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ	0.9018
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม	0.9045
2.2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	0.9030
2.3 การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	0.9092
3.1 สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	0.9033
3.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0.9060
4.1 การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปโดยง่าย	0.9044
4.2 ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ	0.8987
4.3 ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	0.9007

**3.2.2 การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity)**

สำหรับแบบสอบถามการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น จะใช้การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) กับคำถามใน ส่วนที่ 2 ผลการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการที่ผู้ประกอบการ SME จะระบุการเปลี่ยนแปลง เฉพาะที่เกิดขึ้นกับธุรกิจของตนเอง โดยคำตอบที่ได้จะไม่อยู่ในลักษณะของคะแนนหรือมีคำตอบที่ ถูกหรือผิด วิธีการทดสอบจะให้ผู้เชี่ยวชาญการวิจัยด้านสังคมศาสตร์จำนวน 3 ท่าน พิจารณาค่า ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ว่าคำถามนั้นสอดคล้องกันกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์เพียงใด ด้วยการให้ คะแนนค่าความสอดคล้องที่มีค่าอยู่ระหว่าง +1 และ -1 โดย

- คะแนน +1 หมายถึง คำถามที่กำหนดสอดคล้องกับเนื้อหา/วัตถุประสงค์ของการสำรวจ
- คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่า คำถามที่กำหนดสอดคล้องกับเนื้อหา/วัตถุประสงค์ ของการสำรวจหรือไม่
- คะแนน -1 หมายถึง คำถามที่กำหนดไม่สอดคล้องกับเนื้อหา/วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

สูตรการคำนวณ IOC เป็นดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

กำหนดให้  $\sum R$  = ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ  
 $N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อกำหนดค่า IOC แล้ว ควรได้ค่าไม่ต่ำกว่า 0.50 จึงจะสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

ผลการทดสอบแบบสอบถามการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น พบว่า มีค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (IOC) เท่ากับ 0.67 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทางสถิติ 0.50 แสดงว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าแบบสอบถามชุดนี้ มีข้อคำถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เพื่อศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของธุรกิจภายหลังการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการสำรวจจริงได้

**ตารางที่ 3-5** ค่า IOC จากการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น

ประเด็นคำถาม	การให้คะแนนของ			ค่า IOC
	ผู้เชี่ยวชาญที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญที่ 3	
จากการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ธุรกิจของท่านมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านใดบ้าง	+1	0	+1	0.67

นอกเหนือไปจากการทดสอบด้วยวิธีการทางสถิติแล้ว ในการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ผู้สัมภาษณ์ได้อ่านคำชี้แจง คำถามในแต่ละข้อคำถามและรายละเอียดหรือตัวอย่างทุกข้อ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจคำถามและให้คำตอบที่ถูกต้อง และตรงกับความ เป็นจริงมากที่สุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจข้อคำถามแต่ละข้อได้เป็นอย่างดี ประเด็นในแต่ละคำถามมีความชัดเจนและกระชับในการวัดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับธุรกิจ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบคำถามตามความเป็นจริงเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของธุรกิจจากการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการได้



### 3.2.3 ปัญหา/อุปสรรคที่พบจากการทดสอบแบบสอบถาม

จากการนำแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด ไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมาย พบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน และได้ดำเนินการแก้ไข ดังแสดงในตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3-6 ปัญหา/อุปสรรคจากการทดสอบแบบสอบถามและแนวทางการแก้ไข

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
<b>1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไป ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562</b>	
ผู้ประกอบการไม่สามารถจำหมายเลขสมาชิก สสว. ได้	ผู้สัมภาษณ์จะขอเลขประจำตัวอื่นทดแทน เช่น บัตรประชาชน ทะเบียนนิติบุคคล เป็นต้น
ผู้ประกอบการไม่สะดวกให้ข้อมูลส่วนตัว เช่น เลขบัตรประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น	ผู้สัมภาษณ์ชี้แจงถึงความจำเป็นในการเก็บข้อมูลส่วนตัว เพื่อให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับ
ผู้ประกอบการไม่สามารถจำชื่อโครงการที่เข้าร่วมได้	ผู้สัมภาษณ์สอบถามถึงลักษณะกิจกรรมที่เข้าร่วม สถานที่หรือหน่วยงานที่จัดกิจกรรมว่าตรงกับที่ผู้ประกอบการได้เข้าร่วมหรือไม่ เทียบกับข้อมูลที่ได้รับจาก สสว.
<b>2. การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562</b>	
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่สะดวกต่อการให้สัมภาษณ์	ผู้สัมภาษณ์จะขออนัดเวลาสัมภาษณ์ใหม่ในวันและเวลาที่ผู้ถูกสัมภาษณ์สะดวก และจะติดตามการขอสัมภาษณ์อย่างต่อเนื่อง
<b>3. การสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น</b>	
ผู้ประกอบการไม่สามารถจำชื่อโครงการที่เข้าร่วมได้	ผู้สัมภาษณ์สอบถามถึงลักษณะกิจกรรมที่เข้าร่วม สถานที่หรือหน่วยงานที่จัดกิจกรรมว่าตรงกับที่ผู้ประกอบการได้เข้าร่วมหรือไม่ เทียบกับข้อมูลที่ได้รับจาก สสว.
ผู้ประกอบการไม่สามารถระบุรายละเอียดของธุรกิจที่ดีขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการได้	ผู้สัมภาษณ์ยกตัวอย่างการเปลี่ยนที่ธุรกิจดีขึ้น เช่น ยอดขายเพิ่มขึ้น ลูกค้าเพิ่มขึ้น เป็นต้น

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ประกอบการและหน่วยงานให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่อนข้างน้อย โดยมีเพียงร้อยละ 30 ที่ให้ความร่วมมือ ดังนั้น จึงต้องขอความร่วมมือจากทั้งผู้ประกอบการและหน่วยงานให้มากขึ้นในการสำรวจจริง เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มเป้าหมายครบตามที่ได้กำหนดไว้



## บทที่ 4

### ผลการสำรวจ

การนำเสนอผลการสำรวจจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามขอบเขตการดำเนินงานคือ (1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 และ (2) ผลการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562

##### 4.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไป ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ปีงบประมาณ 2562

จากการสำรวจความพึงพอใจกับผู้ประกอบการ Micro และ SME จำนวน 1,802 ราย จาก 19 งาน/โครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2562 ตามแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมตามแผนบูรณาการฯ คือ Early Stage, Regular/Turn Around, Strong, Community-based และ Ecosystem ดังแสดงในตารางที่ 4-1 พบว่าสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยกลุ่มเป้าหมายที่ดำเนินการสำรวจมีการกระจายในพื้นที่ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค แบ่งเป็นภาคกลาง จำนวน 782 ราย (ร้อยละ 43.40) ภาคเหนือ จำนวน 187 ราย (ร้อยละ 10.38) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 103 ราย (ร้อยละ 5.72) ภาคตะวันตก จำนวน 58 ราย (ร้อยละ 3.22) ภาคตะวันออก จำนวน 23 ราย (ร้อยละ 1.28) ภาคใต้ จำนวน 21 ราย (ร้อยละ 1.17) และไม่สะดวกให้ข้อมูล จำนวน 628 ราย (ร้อยละ 34.85)

ตารางที่ 4-1 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME จำแนกตามงาน/โครงการ

แนวทางตามแผนงานบูรณาการ งานโครงการ	จำนวน ตัวอย่างที่ จะสำรวจ	จำนวน ตัวอย่างที่ สำรวจจริง	ร้อยละ
<b>Early Stage</b>	<b>355</b>	<b>355</b>	<b>19.70</b>
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)	334	334	18.53
โครงการยกระดับธุรกิจเริ่มต้น (Boost Up New Entrepreneurs)	21	21	1.17
<b>Regular / Turn Around</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>22.20</b>
โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล	7	7	0.39
โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจเติบโต (SME Regular Level)	19	19	1.05
โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)	3	3	0.17
โครงการประกวด SME National Awards	6	6	0.33
โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า	7	7	0.39
โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME	27	27	1.50
โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	331	331	18.37
<b>Strong</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>19.98</b>
โครงการพัฒนาช่องทางตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME	222	222	12.32
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ SME ในเครือข่ายธุรกิจอาหารด้วยระบบ มาตรฐานสากล	138	138	7.66
<b>Community-based</b>	<b>304</b>	<b>304</b>	<b>16.87</b>
โครงการส่งเสริมเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	99	99	5.49
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตาม แนวพระราชดำริ	44	44	2.44
โครงการประชารัฐเพื่อพัฒนาวิสาหกิจชุมชน และ SMEs ก้าวสู่ตลาด 4.0 (SMEs & OTOP Transformation)	124	124	6.88
โครงการยกระดับผู้ประกอบการชุมชนต้นแบบที่มีศักยภาพก้าวสู่ SME (Micro to be SMEs)	25	25	1.39
โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม	12	12	0.67
<b>Ecosystem</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>21.25</b>
งานพัฒนาองค์ความรู้สำหรับ SME (Knowledge Center)	211	211	11.71
งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	13	13	0.72
งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group: ASEAN SMEWG)	159	159	8.82
<b>รวม</b>	<b>1,802</b>	<b>1,802</b>	<b>100.00</b>

ผลการสำรวจจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจเอกชน ที่อยู่ในภาคการผลิต และภาคการค้า และเป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่มีจำนวนแรงงานไม่เกิน 5 คน และมีรายได้ของกิจการต่อปีไม่เกิน 1,800,000 บาท เคยเข้ารับบริการจาก สสว. 1-2 ครั้ง เช่น การเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม การเข้ารับการอบรม และการขอคำปรึกษา เป็นต้น โดยรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สสว., Line, Facebook และ Application CONNEXT เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ด้านอาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจเอกชน จำนวน 1,075 ราย (คิดเป็นร้อยละ 59.66) อยู่ในภาคการผลิต จำนวน 485 ราย ภาคการค้า จำนวน 331 ราย ภาคบริการ จำนวน 149 ราย และภาคธุรกิจการเกษตร จำนวน 110 ราย รองลงมา ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน จำนวน 487 ราย (คิดเป็นร้อยละ 27.02) กลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวน 220 ราย (คิดเป็นร้อยละ 12.21) และอื่นๆ เช่น อาชีพอิสระ เกษตรกร และแม่บ้าน เป็นต้น จำนวน 20 ราย (คิดเป็นร้อยละ 1.11) ดังแสดงในตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านอาชีพ

ข้อมูลด้านอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน</b>	<b>487</b>	<b>27.02</b>
วิสาหกิจชุมชน	297	16.48
OTOP/กลุ่มชุมชน	178	9.88
สมาชิกสหกรณ์/สหกรณ์	12	0.66
<b>กลุ่มบุคคลทั่วไป</b>	<b>220</b>	<b>12.21</b>
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	76	4.22
อาจารย์/นักวิชาการ/นักวิจัย	12	0.66
นักเรียน/นักศึกษา	132	7.33
<b>กลุ่มธุรกิจเอกชน</b>	<b>1,075</b>	<b>59.66</b>
เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	894	49.61
พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	181	10.05
ประเภทของกิจการ - ภาคการผลิต	485	26.92
- ภาคการค้า	331	18.37
- ภาคการบริการ	149	8.27
- ภาคธุรกิจการเกษตร	110	6.1
อื่นๆ เช่น อาชีพอิสระ เกษตรกร แม่บ้าน เป็นต้น	20	1.11
<b>รวม</b>	<b>1,802</b>	<b>100.00</b>

**จำนวนแรงงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนแรงงาน 1-5 คน จำนวน 727 ราย (คิดเป็นร้อยละ 40.35) รองลงมา ได้แก่ มีจำนวนแรงงาน 6-30 คน จำนวน 643 ราย (ร้อยละ 35.69) 31-50 คน จำนวน 78 ราย (คิดเป็นร้อยละ 4.33) 51-100 คน จำนวน 50 ราย (คิดเป็นร้อยละ 2.77) 201 คน ขึ้นไป จำนวน 39 ราย (คิดเป็นร้อยละ 2.16) และ 101-200 คน จำนวน 30 ราย (คิดเป็นร้อยละ 1.66) ดังแสดงในตารางที่ 4-3

**ตารางที่ 4-3** จำนวนและร้อยละของจำนวนแรงงาน (พนักงานประจำรวมเจ้าของกิจการ)

จำนวนแรงงาน (พนักงานประจำรวมเจ้าของกิจการ)	จำนวน	ร้อยละ
1-5 คน	727	40.35
6-30 คน	643	35.69
31-50 คน	78	4.33
51-100 คน	50	2.77
101-200 คน	30	1.66
201 คน ขึ้นไป	39	2.16
ไม่มี/ไม่ทราบ	235	13.04
<b>รวม</b>	<b>1,802</b>	<b>100.00</b>

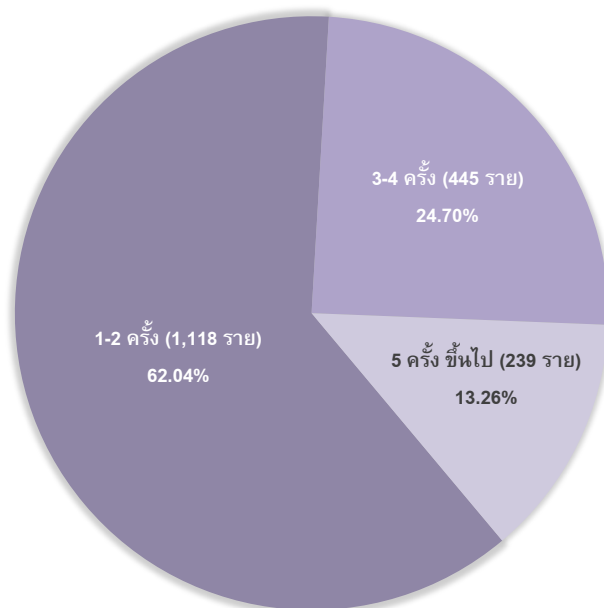
**รายได้ของกิจการต่อปี** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ของกิจการไม่เกิน 1,800,000 บาท ต่อปี จำนวน 1,080 ราย (คิดเป็นร้อยละ 59.93) รองลงมา ได้แก่ รายได้ของกิจการต่อปี 1,800,001-50,000,000 บาท จำนวน 358 ราย (คิดเป็นร้อยละ 19.87) 50,000,001-100,000,000 บาท จำนวน 35 ราย (คิดเป็นร้อยละ 1.94) 100,000,001-300,000,000 บาท จำนวน 10 ราย (คิดเป็นร้อยละ 0.55) 300,000,001-500,000,000 บาท จำนวน 7 ราย (คิดเป็นร้อยละ 0.39) 500,000,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 12 ราย (คิดเป็นร้อยละ 0.67) และไม่ทราบรายได้ จำนวน 300 ราย (ร้อยละ 9.30) ดังแสดงในตารางที่ 4-4

**ตารางที่ 4-4** จำนวนและร้อยละของรายได้ของกิจการต่อปี

รายได้ของกิจการต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,800,000 บาท	1,080	59.93
1,800,001-50,000,000 บาท	358	19.87
50,000,001-100,000,000 บาท	35	1.94
100,000,001-300,000,000 บาท	10	0.55
300,000,001-500,000,000 บาท	7	0.39
500,000,001 บาท ขึ้นไป	12	0.67
ไม่ทราบ	300	16.65
<b>รวม</b>	<b>1,802</b>	<b>100.00</b>

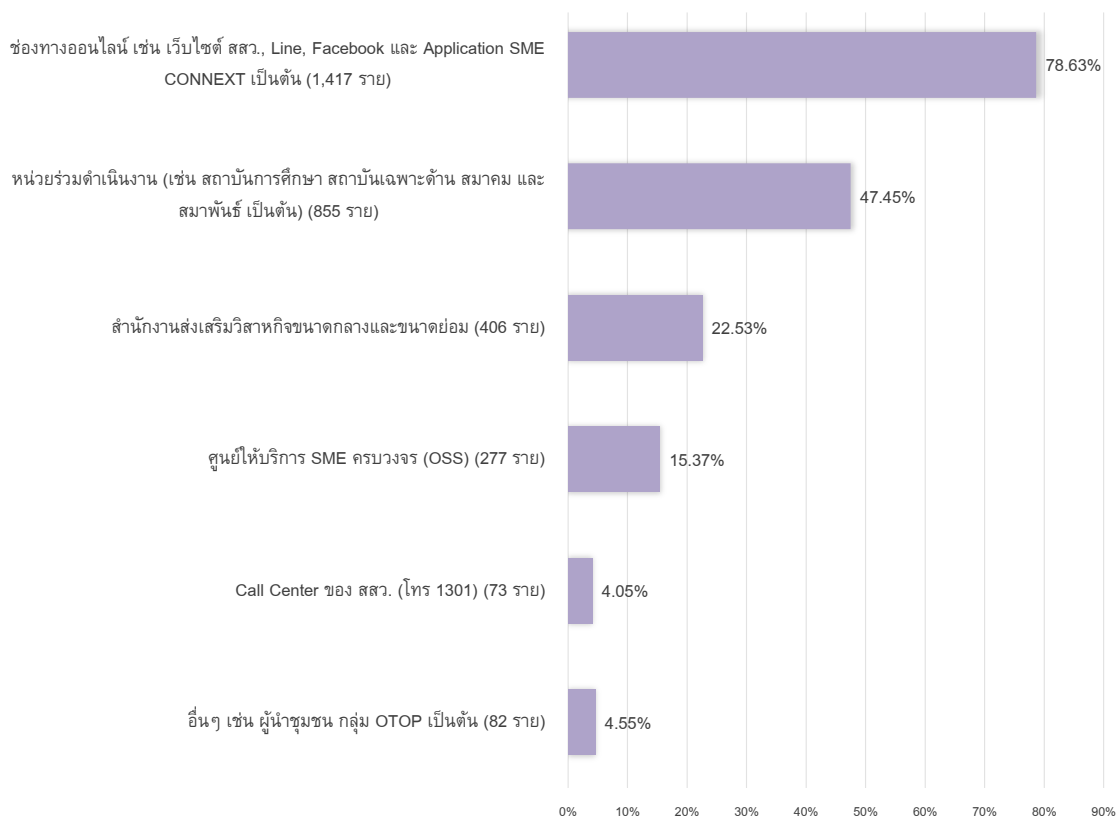
**จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการจาก สสว. 1-2 ครั้ง เช่น การเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม การเข้ารับการอบรม การขอคำปรึกษา เป็นต้น จำนวน 1,118 ราย (คิดเป็นร้อยละ 62.04) รองลงมา ได้แก่ เข้ารับบริการ 3-4 ครั้ง จำนวน 445 ราย (คิดเป็นร้อยละ 24.70) และตั้งแต่ 5 ครั้ง ขึ้นไป จำนวน 239 ราย (คิดเป็นร้อยละ 13.26) ดังภาพที่ 4-1

ภาพที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการจาก สสว.



**สถานที่/ช่องทางการรับบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สสว. Line Facebook และ Application SME CONNEXT เป็นต้น จำนวน 1,417 ราย (คิดเป็นร้อยละ 78.63) รองลงมา ได้แก่ หน่วยร่วมดำเนินงาน เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันเฉพาะด้าน สมาคม และสมาพันธ์ เป็นต้น จำนวน 855 ราย (คิดเป็นร้อยละ 47.45) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 406 ราย (คิดเป็นร้อยละ 22.53) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) จำนวน 277 ราย (คิดเป็นร้อยละ 15.37) Call Center ของ สสว. (โทร 1301) จำนวน 73 ราย (คิดเป็นร้อยละ 4.05) และอื่นๆ เช่น ผู้นำชุมชน กลุ่ม OTOP เป็นต้น จำนวน 82 ราย (คิดเป็นร้อยละ 4.55) ดังภาพที่ 4-2

ภาพที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของสถานที่/ช่องทางการรับบริการจาก สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)



จากผลการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจเอกชน โดยรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์มากที่สุด ดังนั้น สสว. จึงควรเพิ่มการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มเติม จากช่องทางที่มีการให้บริการอยู่แล้ว เช่น เว็บไซต์ข่าวที่ได้รับความนิยม หรือเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมของกลุ่มผู้ประกอบการ Micro และ SME เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการ Micro และ SME ได้รับบริการของ สสว. อย่างครอบคลุม



## ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ จะใช้เกณฑ์ในการแปลผลดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 มาตรฐานประเมิน 5 ระดับของ Likert

ค่าระดับ	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์การแปลผล	
1	พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด
2	พึงพอใจน้อย	1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
3	พึงพอใจปานกลาง	2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
4	พึงพอใจมาก	3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
5	พึงพอใจมากที่สุด	4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

ที่มา: สรชัย พิตลบุตร (2551)

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**การเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรม** ผู้ประกอบการ Micro และ SME ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมในภาพรวมและในทุกๆ ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย) เท่ากับ 88.43 (4.42 คะแนน) และมีค่าร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top 2 Box) เท่ากับ 90.98 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด (4.57 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ ด้านผู้ให้คำปรึกษา/บรรยาย (4.44 คะแนน) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.37 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ (4.37) คะแนน และด้านลักษณะของโครงการ/กิจกรรม (4.28 คะแนน) ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย)

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}} \\ &= \frac{4.42 \times 100}{5} = 88.43 \end{aligned}$$

- ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถาม  
ทั้งหมด (Top 2 Box)

$$= \frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$
$$= \frac{(14,219 + 10,342) \times 100}{26,997} = 90.98$$

- ด้านลักษณะของโครงการ/กิจกรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 85.58) โดยหัวข้อโครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 86.98) รองลงมาได้แก่ หัวข้อลักษณะของโครงการ/กิจกรรมตรงกับความต้องการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.33 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 86.54) และระยะเวลาของโครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.16 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 83.22)

- ด้านผู้ให้คำปรึกษา/บรรยาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.86) โดยหัวข้อผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 (คิดเป็นร้อยละ 89.96) รองลงมาได้แก่ หัวข้อผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.70) และหัวข้อผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.40 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.93)

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 91.48) โดยหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัตราดี มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 93.56) รองลงมาได้แก่ หัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 92.92) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 90.73) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.70)

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.49) โดยหัวข้อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและเป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.74) รองลงมาได้แก่ หัวข้อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.56) และการให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.17)

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.37) โดยหัวข้อสถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.90) และเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.29 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 85.83)

**ตารางที่ 4-6** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของผู้ประกอบการ Micro และ SME

การเข้ารับบริการโครงการ/ กิจกรรม เช่น การเข้ารับการ อบรม การขอคำปรึกษา และ ส่งเสริม/พัฒนา เป็นต้น	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การ แปลผล
	5	4	3	2	1	ไม่มี			
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ความ คิดเห็น			
1) ด้านลักษณะของโครงการ/ กิจกรรม	2,375	2,286	647	74	24	0	4.28	85.58	มากที่สุด
1.1) ลักษณะของโครงการ/ กิจกรรมตรงกับความต้องการ	823	776	179	17	7	0	4.33	86.54	มากที่สุด
1.2) โครงการ/กิจกรรมมีความ เหมาะสมกับสถานการณ์ใน ปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้ จริง	863	733	183	18	5	0	4.35	86.98	มากที่สุด
1.3) ระยะเวลาของโครงการ/ กิจกรรมมีความเหมาะสม	689	777	285	39	12	0	4.16	83.22	มาก

**ตารางที่ 4-6** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของ  
ผู้ประกอบการ Micro และ SME (ต่อ)

การเข้ารับบริการโครงการ/ กิจกรรม เช่น การเข้ารับการ อบรม การขอคำปรึกษา และ ส่งเสริม/พัฒนา เป็นต้น	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การ แปลผล
	5	4	3	2	1	ไม่มี			
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ความ คิดเห็น			
<b>2) ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ ผู้บรรยาย</b>	<b>2,967</b>	<b>1,939</b>	<b>426</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>4.44</b>	<b>88.86</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมี ความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้ คำปรึกษา/การบรรยาย	1,047	627	105	17	4	2	4.50	89.96	มากที่สุด
2.2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมี เทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย	973	665	137	19	5	3	4.44	88.70	มากที่สุด
2.3) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิด โอกาสให้ซักถามและตอบข้อ ซักถามได้ชัดเจน	947	647	184	17	5	2	4.40	87.93	มากที่สุด
<b>3) ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่</b>	<b>4,545</b>	<b>2,309</b>	<b>303</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>4.57</b>	<b>91.48</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	1,286	462	47	4	3	0	4.68	93.56	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	1,244	491	57	7	3	0	4.65	92.92	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ ถูกต้อง ชัดเจน	1,078	623	90	5	4	2	4.54	90.73	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไข ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	937	733	109	15	5	3	4.44	88.70	มากที่สุด
<b>4) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ</b>	<b>2,565</b>	<b>2,376</b>	<b>397</b>	<b>53</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>4.37</b>	<b>87.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1) กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการมีความชัดเจน และ เหมาะสม	858	792	131	17	4	0	4.38	87.56	มากที่สุด
4.2) กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	870	784	127	17	4	0	4.39	87.74	มากที่สุด
4.3) การให้บริการมีช่องทางการ ติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	837	800	139	19	5	2	4.36	87.17	มากที่สุด

**ตารางที่ 4-6** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของผู้ประกอบการ Micro และ SME (ต่อ)

การเข้ารับบริการโครงการ/ กิจกรรม เช่น การเข้ารับการ อบรม การขอคำปรึกษา และ ส่งเสริม/พัฒนา เป็นต้น	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การ แปลผล
	5	4	3	2	1	ไม่มี			
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ความ คิดเห็น			
5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่	1,767	1,432	343	26	17	19	4.37	87.37	มากที่สุด
5.1) สถานที่ที่มีความเหมาะสมใน การให้บริการ สะดวกแก่การ เดินทาง	997	638	145	12	9	1	4.44	88.90	มากที่สุด
5.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ สารสนเทศเพียงพอสำหรับ ผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	770	794	198	14	8	18	4.29	85.83	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>14,219</b>	<b>10,342</b>	<b>2,116</b>	<b>237</b>	<b>83</b>	<b>33</b>	<b>4.42</b>	<b>88.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME จำแนกตามแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมตามแผนบูรณาการฯ พบว่า ในทุกแนวทางการดำเนินงานมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยโครงการในแนวทาง Early Stage มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด (4.50 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ Ecosystem (4.48 คะแนน) Regular / Turn Around และ Community-based มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน (4.46) และ Strong (4.26 คะแนน) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4-7** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการรับบริการโครงการ/กิจกรรมของ  
ผู้ประกอบการ Micro และ SME จำแนกตามแนวทางตามแผนบูรณาการฯ

การเข้ารับบริการ โครงการ/กิจกรรม	แนวทางตามแผนงานบูรณาการฯ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การ แปลผล
	Early Stage	Regular/ Turn Around	Strong	Community- based	Ecosystem			
ด้านลักษณะของ โครงการ/กิจกรรม	4.28	4.31	4.11	4.31	4.38	4.28	85.58	มากที่สุด
ด้านผู้ให้ปรึกษา/ ผู้บรรยาย	4.55	4.47	4.26	4.48	4.49	4.44	88.86	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.67	4.60	4.41	4.61	4.61	4.57	91.48	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	4.45	4.40	4.20	4.46	4.38	4.37	87.49	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่	4.50	4.33	4.26	4.34	4.52	4.37	87.37	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>4.46</b>	<b>4.26</b>	<b>4.46</b>	<b>4.48</b>	<b>4.42</b>	<b>88.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากผู้ตอบแบบสอบถาม 607 ราย ต่อการเข้ารับบริการโครงการ/  
กิจกรรม สามารถแบ่งได้ 5 ประเด็นสำคัญ ดังแสดงในตารางที่ 4-8

**ตารางที่ 4-8** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของผู้ประกอบการ  
Micro และ SME

ข้อเสนอแนะในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรม	จำนวน
<b>ด้านลักษณะโครงการ</b>	<b>316</b>
- ควรเพิ่มระยะเวลาอบรม/กิจกรรมในยาวนานขึ้น	152
- ควรมีกิจกรรมที่ช่วยเพิ่มช่องทางการตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ	50
- ควรจัดการอบรม/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น การต่อยอดจากการอบรม/สัมมนาสู่กิจกรรม Workshop เป็นต้น	30
- หัวข้อการอบรม/กิจกรรมควรตรงกับความต้องการของผู้เข้าร่วม	27
- ควรจัดกิจกรรมพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์	22
- ควรคัดเลือกกลุ่มผู้เข้าร่วมที่มีพื้นฐานความรู้ใกล้เคียงกัน เช่น เป็นผู้ประกอบการสาขาการผลิตประเภทเดียวกันหรือมีความเกี่ยวข้องกัน เป็นต้น	21
- ควรมีการอบรม/กิจกรรมที่ครอบคลุมในต่างจังหวัด	14
<b>ด้านผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้บรรยาย</b>	<b>45</b>
- ควรเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์ในเรื่องที่บรรยาย	29
- ควรมีการนำเสนอและใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย	16

**ตารางที่ 4-8** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของผู้ประกอบการ  
Micro และ SME (ต่อ)

ข้อเสนอแนะในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรม	จำนวน
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>43</b>
- ควรมีการติดตามและประเมินผลการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	28
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบข้อซักถามได้ในบางครั้ง	8
- ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม	7
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>90</b>
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ในหลายช่องทางมากยิ่งขึ้น เช่น โทรศัพท์ SMS อีเมล เป็นต้น	63
- ควรมีช่วงเวลาให้ผู้เข้าร่วมซักถามในประเด็นที่สงสัยได้	18
- ขั้นตอนการลงทะเบียนยังมีขั้นตอนที่ซับซ้อน	9
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่</b>	<b>113</b>
- ควรปรับปรุงสถานที่ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม เนื่องจากบางแห่งมีความคับแคบ ไม่มีที่จอดรถ หรือเดินทางได้ไม่สะดวก	62
- เอกสารหรืออุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	51
<b>รวม</b>	<b>607</b>

จากผลการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการรับบริการโครงการ/กิจกรรม โดยมีความพึงพอใจมากในประเด็นระยะเวลาของโครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้มีการเพิ่มระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม/กิจกรรม ดังนั้น สสว. อาจมีการเพิ่มระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม/ดำเนินกิจกรรม เช่น การอบรมสัมมนาจากครึ่งวันเป็น 1 วัน หรือจัดการดำเนินงานให้เป็นระบบต่อเนื่องจากการอบรม/สัมมนาไปสู่กิจกรรมที่มีการลงมือปฏิบัติ เป็นต้น

**ประเด็นที่ได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา** ผู้ประกอบการ Micro และ SME ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประเด็นที่เคยได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนาที่สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย) เท่ากับ 85.04 (4.25 คะแนน) โดยเกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจมากที่สุด และมีเพียง 4 ประเด็นคือ การเงิน/การลงทุน การบัญชี/ภาษี กฎหมาย และการบริหารบุคคล ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นด้านเทคโนโลยี มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.48) รองลงมา ได้แก่ ประเด็นด้านการบริหารจัดการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 86.90) ด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.31 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 86.21) ด้านมาตรฐาน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย

4.27 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 85.36) ด้านการตลาด มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 85.33) ด้านการผลิต มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.24 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 84.80) ด้านการค้า มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.22 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 84.42) ด้านเครือข่ายธุรกิจ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.21 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 84.16) ด้านการบริหารบุคคล มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.18 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 83.54) ด้านการเงิน/การลงทุน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.14 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 82.85) ด้านกฎหมาย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.12 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 82.38) และด้านการบัญชี/ภาษี มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.08 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 81.64) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4-9

**ตารางที่ 4-9** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในประเด็นที่ได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนาของผู้ประกอบการ Micro และ SME

ประเด็นที่ได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	รวม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
		5	4	3	2	1			
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1) การบริหารจัดการ	1,121	505	508	99	8	1	4.35	86.90	มากที่สุด
2) การเงินการลงทุน	758	271	341	133	9	4	4.14	82.85	มาก
3) การบัญชี/ภาษี	524	161	252	104	7	0	4.08	81.64	มาก
4) การตลาด	1,215	502	558	135	17	3	4.27	85.33	มากที่สุด
5) การค้า	782	307	361	96	16	2	4.22	84.42	มากที่สุด
6) เทคโนโลยี	1,230	592	520	105	12	1	4.37	87.48	มากที่สุด
7) การผลิต	850	344	379	115	11	1	4.24	84.80	มากที่สุด
8) ผลิตภัณฑ์	1,021	456	441	111	11	2	4.31	86.21	มากที่สุด
9) กฎหมาย	513	180	227	94	11	1	4.12	82.38	มาก
10) การบริหารบุคคล	486	177	226	75	8	0	4.18	83.54	มาก
11) เครือข่ายธุรกิจ	721	280	325	102	14	0	4.21	84.16	มากที่สุด
12) มาตรฐาน	783	318	367	89	8	1	4.27	85.36	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>10,004</b>	<b>4,093</b>	<b>4,505</b>	<b>1,258</b>	<b>132</b>	<b>16</b>	<b>4.25</b>	<b>85.04</b>	<b>มากที่สุด</b>

- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย เกี่ยวกับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา ในประเด็นต่างๆ ที่ต้องการได้รับเพิ่มเติม ดังแสดงในตารางที่ 4-10



**ตารางที่ 4-10** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนาของ  
ผู้ประกอบการ Micro และ SME

ประเด็นที่ต้องการได้รับเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนาในหัวข้อย่อย	จำนวน
ผลิตภัณฑ์ เช่น การแปรรูปสินค้า การพัฒนาสินค้าและบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น	133
การตลาด เช่น การเพิ่มช่องทางการตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ เทคนิคการเจาะตลาด เป็นต้น	88
เทคโนโลยี เช่น E-commerce เป็นต้น	59
การบัญชี/ภาษีและกฎหมาย เช่น สิทธิประโยชน์ สิทธิทรัพย์สินทางปัญญา จุดคุ้มทุน เป็นต้น	38
การเงิน/การลงทุน เช่น การเข้าถึงแหล่งเงินทุน เป็นต้น	29
การผลิต เช่น การใช้เทคโนโลยีและเครื่องจักรในการผลิต เป็นต้น	20
เครือข่ายธุรกิจ เช่น การจับคู่ทางธุรกิจ เป็นต้น	13
การบริหารจัดการ เช่น การเขียนแผนธุรกิจ การลดต้นทุนการผลิต การขนส่ง เป็นต้น	12
การพัฒนาบุคลากร เช่น เพิ่มความรู้แก่แรงงาน เป็นต้น	6
มาตรฐาน เช่น การรับรองมาตรฐานสินค้า เป็นต้น	2
<b>รวม</b>	<b>400</b>

จากผลการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในประเด็นที่ได้รับการอบรม ขอคำปรึกษาและส่งเสริม/พัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเพียงประเด็นการเงิน/การลงทุน การบัญชี/ภาษี กฎหมาย และการบริหารบุคคล ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา พบว่า ในประเด็นการเงิน/การลงทุน การบัญชี/ภาษี การค้า กฎหมาย การบริหารบุคคล เครือข่ายธุรกิจ และมาตรฐาน มีผู้เคยได้รับการไม่มากนัก ดังนั้น สสว. จึงควรเพิ่มโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวกับประเด็นเหล่านี้ให้มากยิ่งขึ้นและครอบคลุมในทุกพื้นที่ เพื่อให้ผู้ประกอบการ Micro และ SME สามารถเข้าร่วมโครงการที่ตรงกับความต้องการของตนเองได้

**ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล** ผู้ประกอบการ Micro และ SME ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลที่สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย) เท่ากับ 83.56 (4.18 คะแนน) เมื่อพิจารณาในแต่ละช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล พบว่า การรับบริการ/ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด (4.31 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ ช่องทางผ่านเว็บไซต์ (4.16 คะแนน) ผ่านสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) (4.07 คะแนน) และผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ (4.04 คะแนน) ตามลำดับ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- การรับบริการ/ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.31 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 86.23) โดยช่องทาง Line กลุ่ม มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.40) รองลงมา ได้แก่ Facebook (Osmap

สสว.) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.52) Application SME CONNEXT มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 85.62) Youtube (Osmeop Channel) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.91 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 78.12) และ Twitter (@Osmeop) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.44 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 68.85)

- การรับบริการ/ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.16 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 83.15) โดยการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.24 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 84.89) รองลงมาได้แก่ SME ONE (www.smeone.info) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.18 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 83.65) องค์ความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.90 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 78.00) และบริการของอาเซียน (www.aseansme.org) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.66 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 73.25)

- การรับบริการ/ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.07 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 81.45) โดยการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านบุชให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.21 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 84.11) รองลงมา ได้แก่ บทความในสื่อสิ่งพิมพ์ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.07 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 81.49) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.94 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 78.87) และข่าวทางวิทยุ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.63 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 72.59)

- การรับบริการ/ข้อมูลผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.04 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 80.88) โดยแผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.21 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 84.18) รองลงมาได้แก่ รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.10 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 82.08) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.02 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 80.44) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.80 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 75.97) และรายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.77 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 75.46)

**ตารางที่ 4-11** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในด้านช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของ  
ผู้ประกอบการ Micro และ SME

ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	รวม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การ แปลผล
		5	4	3	2	1			
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์</b>	<b>2,737</b>	<b>1,260</b>	<b>1,122</b>	<b>311</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>4.31</b>	<b>86.23</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1) Facebook (Osmep สสว.)	995	461	449	83	2	0	4.38	87.52	มากที่สุด
1.2) Line กลุ่ม	781	413	291	70	6	1	4.42	88.40	มากที่สุด
1.3) Youtube (Osmep Channel)	181	50	74	49	6	2	3.91	78.12	มาก
1.4) Twitter (@Osmep)	61	7	26	18	7	3	3.44	68.85	มาก
1.5) Application SME CONNEXT	719	329	282	91	15	2	4.28	85.62	มากที่สุด
<b>2) ผ่านเว็บไซต์</b>	<b>1,211</b>	<b>445</b>	<b>544</b>	<b>195</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>4.16</b>	<b>83.15</b>	<b>มาก</b>
2.1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล	806	306	397	98	4	1	4.24	84.89	มากที่สุด
2.2) องค์ความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	130	37	53	32	6	2	3.90	78.00	มาก
2.3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	83	16	32	27	7	1	3.66	73.25	มาก
2.4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.smeone.info)	192	86	62	38	5	1	4.18	83.65	มาก
<b>3) ผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ ให้บริการ (Mobile Service)</b>	<b>1,748</b>	<b>559</b>	<b>815</b>	<b>321</b>	<b>48</b>	<b>5</b>	<b>4.07</b>	<b>81.45</b>	<b>มาก</b>
3.1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	375	127	165	69	12	2	4.07	81.49	มาก
3.2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	444	107	223	96	18	0	3.94	78.87	มาก
3.3) ข่าวทางวิทยุ	116	21	46	36	11	2	3.63	72.59	มาก
3.4) บูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ใน งานต่างๆ	813	304	381	120	7	1	4.21	84.11	มากที่สุด
<b>4) ผ่านเอกสารและรายงานที่ เผยแพร่</b>	<b>1,181</b>	<b>394</b>	<b>477</b>	<b>281</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>4.04</b>	<b>80.88</b>	<b>มาก</b>
4.1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณา การส่งเสริม SME	402	165	161	71	5	0	4.21	84.18	มากที่สุด
4.2) รายงานผลการส่งเสริม SME/ รายงานการประเมินผล	221	73	103	41	3	1	4.10	82.08	มาก
4.3) รายงานสถานการณ์ SME ราย เดือน/รายปี	144	36	50	52	5	1	3.80	75.97	มาก
4.4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาค การค้าและบริการรายเดือน/รายปี	141	27	60	49	5	0	3.77	75.46	มาก
4.5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/ บทความ	273	93	103	68	8	1	4.02	80.44	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>6,877</b>	<b>2,658</b>	<b>2,958</b>	<b>1,108</b>	<b>132</b>	<b>21</b>	<b>4.18</b>	<b>83.56</b>	<b>มาก</b>

- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากผู้ตอบแบบสอบถาม 476 ราย เกี่ยวกับช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล ดังนี้

**ตารางที่ 4-12** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของผู้ประกอบการ Micro และ SME

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล	จำนวน
<b>เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์</b>	<b>414</b>
- Facebook และ Line	163
- อีเมล	96
- Application SME CONNEXT	49
- SMS	36
- โทรทัศน์และวิทยุ	29
- หน่วยร่วมดำเนินงาน/ประสานงาน เช่น ธกส. อุตสาหกรรมจังหวัด ชุมชน หมู่บ้าน เป็นต้น	20
- ไปรษณีย์	15
- ป้ายโฆษณา แผ่นพับ และใบปลิว	6
<b>มีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางที่สามารถรับข้อมูล/ข่าวสารจาก สสว. เมื่อเข้าร่วมอบรม/กิจกรรม</b>	<b>60</b>
<b>ปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย</b>	<b>16</b>
<b>รวม</b>	<b>490*</b>

หมายเหตุ: \*ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากกว่า 1 ประเด็น

จากผลการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในระดับมากที่สุด ส่วนช่องทางอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งอาจเกิดจากการขาดการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางต่างๆ ที่ผู้ประกอบการ Micro และ SME จะสามารถเข้าถึงบริการ/ข้อมูลของ สสว. ได้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลจาก สสว. ซึ่ง สสว. มีการดำเนินการอยู่แล้วในหลายช่องทาง ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางเหล่านี้ใน เว็บไซต์ สสว. Application SME CONNEXT และงานอบรม/สัมมนาให้ครอบคลุม จะช่วยเพิ่มการเข้าถึงช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของผู้ประกอบการ Micro และ SME ได้เพิ่มมากขึ้น

**ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

**ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการให้บริการ** จากผู้ตอบแบบสอบถาม 440 ราย พบปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของ สสว. ใน 5 ประเด็นหลัก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

**ตารางที่ 4-13 ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการ Micro และ SME**

ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการให้บริการ	จำนวน
<b>ด้านลักษณะโครงการ</b>	<b>183</b>
- ระยะเวลาอบรม/กิจกรรมมีระยะเวลาที่สั้นเกินไป	75
- ควรคัดเลือกกลุ่มผู้เข้าร่วมที่มีพื้นฐานความรู้ใกล้เคียงกัน เช่น เป็นผู้ประกอบการสาขาการผลิตประเภทเดียวกันหรือมีความเกี่ยวข้องกัน เป็นต้น	48
- เนื้อหาของโครงการ/กิจกรรมยังไม่สามารถนำไปใช้ได้จริง	25
- โครงการ/กิจกรรมยังขาดการลงมือปฏิบัติ	12
- การอบรมยังขาดความต่อเนื่อง	8
- การจำกัดสิทธิ์ในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	8
- การอบรม/กิจกรรมยังไม่ครอบคลุมในต่างจังหวัด	7
<b>ด้านผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้บรรยาย</b>	<b>13</b>
- ผู้ให้คำปรึกษาควรเป็นผู้มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่บรรยาย	7
- ผู้บรรยายใช้คำศัพท์วิชาการ/ภาษาอังกฤษ ทำให้เข้าใจได้ยาก	6
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>16</b>
- มีความล่าช้าในการดำเนินการ/ขอคำปรึกษา/ตอบข้อสงสัย	16
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>134</b>
- การประชาสัมพันธ์ยังคงไม่ครอบคลุมในหลายช่องทาง	71
- ยังขาดการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการติดต่อ/รับข้อมูลจาก สสว.	34
- ขั้นตอนการลงทะเบียนยังมีขั้นตอนที่ซับซ้อน	16
- การติดตามและประเมินผลยังมีไม่มากนัก	13
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่</b>	<b>94</b>
- สถานที่การจัดโครงการ/กิจกรรมมีความคับแคบ/ไม่สะดวกต่อเดินทาง	65
- Application SME CONNEXT มีขั้นตอนการใช้งานที่ซับซ้อน	20
- อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	9
<b>รวม</b>	<b>440</b>

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ** จากผู้ตอบแบบสอบถาม

631 รายมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ สสว. ดังนี้

**ตารางที่ 4-14** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้ประกอบการ  
Micro และ SME

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน
<b>ด้านลักษณะโครงการ</b>	<b>202</b>
- ควรเพิ่มระยะเวลาการจัดอบรม/กิจกรรม	69
- เนื้อหาการอบรม ควรเป็นเนื้อหาเชิงลึกและสามารถนำไปใช้ได้จริง	54
- โครงการ/กิจกรรมควรมีการกระจายไปในจังหวัดต่างๆ	24
- มีการจัดอบรม/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	22
- โครงการ/กิจกรรมควรเพิ่มการลงมือปฏิบัติ/Workshop	22
- ปรับปรุงเนื้อหาควรมีความทันสมัยและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	11
<b>ด้านผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้บรรยาย</b>	<b>25</b>
- ผู้บรรยายควรเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในเรื่องที่บรรยาย	17
- ผู้บรรยายควรใช้การนำเสนอและภาษาที่เข้าใจได้สำหรับบุคคลทั่วไป	8
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>15</b>
- เจ้าหน้าที่ควรดำเนินการเรื่องให้ผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมขอคำปรึกษา/ตอบข้อสงสัยให้รวดเร็ว ยิ่งขึ้น	15
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>179</b>
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์และการส่งข้อมูล/ข่าวสารในหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ วิทยุ SMS และสื่อออนไลน์ต่างๆ	108
- ควรมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้คำปรึกษาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง	49
- มีการชี้แนะถึงช่องทางที่สามารถติดต่อหรือรับข้อมูลของ สสว.	22
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่</b>	<b>56</b>
- ปรับปรุง Application SME CONNEXT และเว็บไซต์ สสว. ให้เข้าใช้งานได้สะดวกและปรับปรุงให้ ทันสมัยอยู่เสมอ	25
- สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรมควรสะดวกต่อการเดินทางและมีที่จอดรถเพียงพอ	24
- ควรมีอุปกรณ์/เครื่องมือที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วม	7
<b>ประเภทโครงการ/กิจกรรม</b>	<b>154</b>
- การตลาด เช่น กิจกรรมเพิ่มช่องทางการตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ งานแสดงสินค้า เป็นต้น	86
- การเงินการลงทุน เช่น การขอเงินทุนสนับสนุนที่รวดเร็วขึ้น การจัดสรรงบประมาณที่ครอบคลุม เป็นต้น	58
- ผลิตภัณฑ์ เช่น การแปรรูปสินค้า การออกแบบบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น	10
<b>รวม</b>	<b>631</b>

**ความต้องการในการรับบริการจาก สสว. เพิ่มเติม** จากผู้ตอบแบบสอบถาม 1,014  
รายมีความต้องการในการรับบริการจาก สสว. เพิ่มเติม ในประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 4-15 ความต้องการในการรับบริการจาก สสว. เพิ่มเติมของผู้ประกอบการ Micro และ SME

ประเด็นที่ต้องการได้รับเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับบริการจาก สสว. ในหัวข้อย่อย	จำนวน
การตลาด เช่น การเพิ่มช่องทางการตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ เทคนิคการเจาะตลาด เป็นต้น	367
การเงิน/การลงทุน เช่น การเข้าถึงแหล่งเงินทุน เป็นต้น	187
ผลิตภัณฑ์ เช่น การแปรรูปสินค้า การพัฒนาสินค้าและบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น	164
เทคโนโลยี เช่น E-commerce เป็นต้น	121
การบัญชี/ภาษีและกฎหมาย เช่น สิทธิประโยชน์ สินทรัพย์ทางปัญญา จุดคุ้มทุน เป็นต้น	69
การผลิต เช่น การใช้เทคโนโลยีและเครื่องจักรในการผลิต เป็นต้น	36
เครือข่ายธุรกิจ เช่น การจับคู่ทางธุรกิจ เป็นต้น	25
เทคโนโลยี เช่น สื่อการขาย การประสัมพันธ์ เป็นต้น	23
มาตรฐาน เช่น การรับรองมาตรฐานสินค้า เป็นต้น	22
รวม	1,014

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหาประเด็นที่น่าสนใจเพิ่มเติม โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

**การทดสอบสมมติฐาน** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อใช้ในการยืนยันหรือค้นหาคำตอบที่ต้องการศึกษา และนำผลการทดสอบที่ได้ไปใช้ในการอ้างอิงถึงประชากรทั้งหมด โดยนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 มาทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ One-way ANOVA เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูล 2 กลุ่มขึ้นไปผ่านค่าความแปรปรวน (Variance) ซึ่งในการทดสอบสมมติฐาน หากพบว่าค่า Prob > F มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) แต่ถ้าหากมีค่ามากกว่าก็จะยอมรับสมมติฐานหลัก โดยได้ดำเนินการทดสอบใน 2 ประเด็น ดังนี้

(1) คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมตามแผนบูรณาการฯ ใน 5 ประเภท ได้แก่ Early Stage Regular/Turn Around Strong Community-based และ Ecosystem มีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$ : คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของแนวทางการดำเนินการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ทั้ง 5 ประเภท ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของแนวทางการดำเนินการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ทั้ง 5 ประเภท แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-16 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob > F
ระหว่างกลุ่ม	6.2749	32	0.1961	1.57	0.0287
ภายในกลุ่ม	40.1842	322	0.1248		
รวม	46.4591	354	0.1312		

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) คือ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของแนวทางการดำเนินการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความแตกต่างกัน โดยกลุ่ม Ecosystem จะมีความแตกต่างกับกลุ่ม Early Stage อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

(2) จำนวนครั้งที่ผู้ประกอบการ Micro และ SME เข้ารับบริการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2562 ส่งผลทำให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมมีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$ : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการจาก สสว. ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการจาก สสว. ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-17 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob > F
ระหว่างกลุ่ม	0.6889	2	0.3445	2.76	0.0644
ภายในกลุ่ม	47.3892	380	0.1247		
รวม	48.0781	382	0.1259		

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) คือ จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการจาก สสว. ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

**การสร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญ** การกำหนดลำดับความสำคัญของตัวแปรโดยใช้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการจัดกลุ่ม โดยข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจประเภทเดียวกันจะถูกจัดไว้ในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งความพึงพอใจนี้เป็นตัวแปรแฝง (Latent Variable) หรือตัว



แปรที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ การใช้โมเดลโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เป็นเทคนิควิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) โดยทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดลพร้อมกันทั้งหมดด้วยระบบสมการ อย่างไรก็ตาม SEM เป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่มีกรอบแนวคิดในการวิจัย (Research Framework or Conceptual Framework) ที่รองรับอย่างดี การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้ จึงเป็นเพียงการนำเสนอการวิเคราะห์อิทธิพลหรือการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เท่านั้น เพื่อสังเกตถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมจาก สสว. โดยตัวแปรแฝง คือ ระดับความพึงพอใจในด้านหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของโครงการ/กิจกรรม ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ขณะที่ตัวแปรสังเกตได้ คือ ความพึงพอใจในประเด็นย่อยในแต่ละด้านหลัก

ในการวิเคราะห์จะกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรสังเกตได้ตัวแปรหนึ่งมีค่าเท่ากับ 1 เพื่อให้เป็นตัวแปรฐานในการเปรียบเทียบ และวิเคราะห์ว่าตัวแปรอื่นจะมีค่าสัมประสิทธิ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าหรือน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบ ตัวอย่างเช่น ด้านลักษณะของโครงการ/กิจกรรม กำหนดให้คะแนนความพึงพอใจของหัวข้อลักษณะของโครงการ/กิจกรรมตรงกับความต้องการเป็นตัวแปรฐานเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ ค่าสัมประสิทธิ์จึงมีค่าเท่ากับ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่า คะแนนความพึงพอใจของหัวข้อโครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.99 และคะแนนความพึงพอใจของหัวข้อระยะเวลาของโครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.85 จึงสามารถสรุปได้ว่า หากคะแนนความพึงพอใจของหัวข้อลักษณะของโครงการ/กิจกรรมตรงกับความต้องการเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของคะแนนความพึงพอใจด้านลักษณะโครงการ/กิจกรรมมากกว่าหัวข้ออื่นๆ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังภาพที่ 4-3 พบว่า ลักษณะของโครงการ/กิจกรรมตรงกับความต้องการเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจด้านลักษณะของโครงการ/กิจกรรม (สัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.00) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่ายเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย (สัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.10) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่เป็นปัจจัยสำคัญต่อด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (สัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.10) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (สัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.00) และสถานที่ที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่

การเดินทางเป็นปัจจัยสำคัญต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ (สัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.00) ดังนั้น หาก สสว. ต้องการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรม จำเป็นต้องมีการเพิ่มความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ เหล่านี้

ภาพที่ 4-3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ลักษณะของโครงการ/กิจกรรมตรงกับความต้องการ	1.00		
โครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	0.99	→	ด้านลักษณะของโครงการ/กิจกรรม
ระยะเวลาของโครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม	0.85		
ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย	1.00		
ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย	1.10	→	ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย
ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	0.95		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีธรรมาจริยธรรม	1.00		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	1.10	→	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	1.00		
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	1.00		
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม	1.00		
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	0.95	→	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
ให้บริการมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	0.81		
สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	1.00		
เครื่องมือ/อุปกรณ์ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0.95	→	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

#### 4.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562

จากการสำรวจความพึงพอใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME จำนวน 267 ราย จาก 11 งาน/โครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2562 ตามแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมตามแผนบูรณาการฯ คือ Ecosystem และหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสานงานกับ สสว. ดังแสดงในตารางที่ 4-18 พบว่า สามารถเก็บข้อมูลได้ตามเป้าหมายที่กำหนด แต่มีบางงาน/โครงการที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ จึงได้ทำการเก็บข้อมูลทดแทนกันภายในกลุ่มโครงการ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการประมวลผลภาพรวมได้โดยไม่กระทบต่อความเชื่อมั่นทางสถิติ

**ตารางที่ 4-18** จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME จำแนกตามงาน/โครงการ

แนวทางตามแผนงานบูรณาการฯ งาน/โครงการ	จำนวนตัวอย่าง ที่จะสำรวจ	จำนวนตัวอย่าง ที่สำรวจจริง	ร้อยละ
<b>Ecosystem</b>			
งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	12	7	2.62
งานจัดทำยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น	10	10	3.75
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและขับเคลื่อนแผนส่งเสริม SME	3	3	1.12
งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME	20	20	7.49
งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ	20	9	3.37
งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group: ASEAN SMEWG)	13	13	4.87
โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	13	13	4.87
โครงการศึกษากฎหมายที่เอื้อและลดอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของ SME ในกลุ่มธุรกิจบริการ	3	3	1.12
โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-stop Service Center: OSS)	134	134	50.19
งานพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ	7	6	2.25
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ	3	3	1.12
หน่วยงานร่วมอื่นๆ ที่ประสานงานกับ สสว. เช่น ที่ปรึกษา หน่วยร่วมดำเนินการ เป็นต้น	29	46	17.25
<b>รวม</b>	<b>267</b>	<b>267</b>	<b>100.00</b>

ผลการสำรวจจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม ดังนี้

### **ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ/ประสานงาน**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ/องค์กรมหาชน ที่เข้ารับบริการ/ประสานงานกับ สสว. เช่น การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา การรับบริการข้อมูลต่างๆ เป็นต้น 1-2 ครั้ง ในประเด็นเรื่องการจัดงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา) การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ และการติดตามและประเมินผลโครงการ โดยรับบริการ/ประสานงานผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สสว. Line Facebook และ Application SME CONNEXT เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

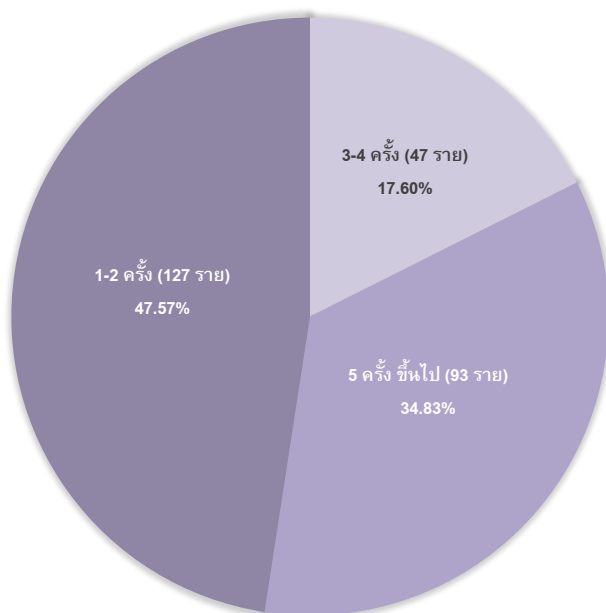
**หน่วยงานที่สังกัด** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ/องค์กรมหาชน จำนวน 75 ราย (คิดเป็นร้อยละ 28.09) รองลงมา ได้แก่ กระทรวง/กรม จำนวน 72 ราย (คิดเป็นร้อยละ 26.97) หน่วยงานเอกชน จำนวน 48 ราย (คิดเป็นร้อยละ 17.98) สถาบันการศึกษา จำนวน 41 ราย (คิดเป็นร้อยละ 15.35) รัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 ราย (คิดเป็นร้อยละ 6.37) สถาบันอิสระ (มูลนิธิภายใต้กระทรวง) จำนวน 10 ราย (คิดเป็นร้อยละ 3.74) และสถาบันการเงิน จำนวน 4 ราย (คิดเป็นร้อยละ 1.50)

### **ตารางที่ 4-19 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่สังกัด**

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานของรัฐ/องค์กรมหาชน	75	28.09
กระทรวง/กรม	72	26.97
หน่วยงานเอกชน	48	17.98
สถาบันการศึกษา	41	15.35
รัฐวิสาหกิจ	17	6.37
สถาบันอิสระ (มูลนิธิภายใต้กระทรวง)	10	3.74
สถาบันการเงิน	4	1.50
รวม	267	100.00

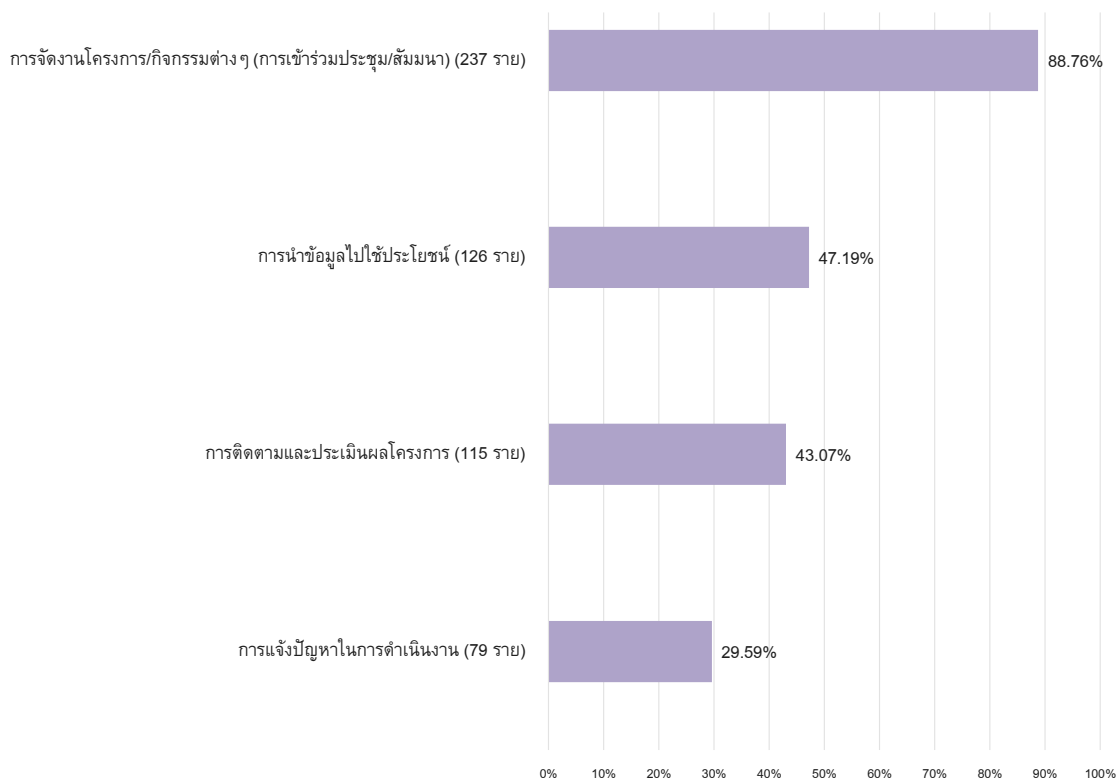
**จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ/ประสานงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการ/ประสานงานกับ สสว. 1-2 ครั้ง เช่น การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา การรับบริการข้อมูลต่างๆ เป็นต้น จำนวน 127 ราย (คิดเป็นร้อยละ 47.57) รองลงมาคือ เข้ารับบริการ/ประสานงานตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 93 ราย (คิดเป็นร้อยละ 34.83) และ 3-4 ครั้ง จำนวน 47 ราย (คิดเป็นร้อยละ 17.60)

ภาพที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการรับบริการ/ประสานงาน กับ สสว.



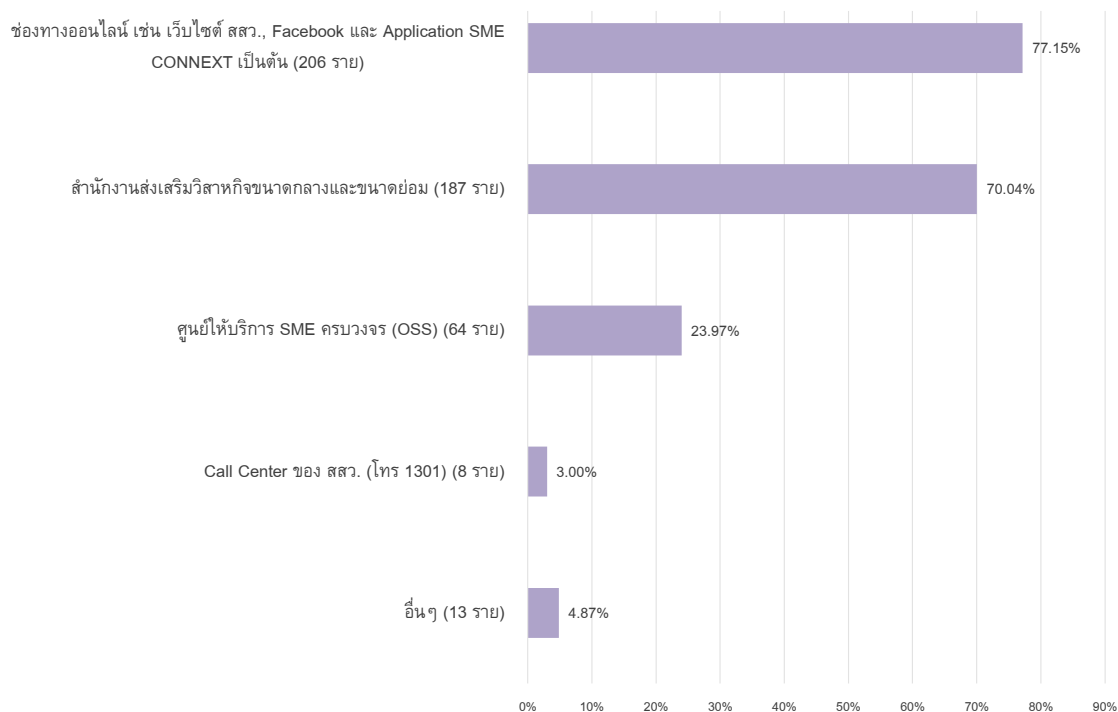
**ประเด็นที่เข้ารับบริการ/ประสานงานกับ สสว.** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการ/ประสานงานในประเด็นการจัดงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา) จำนวน 237 ราย (ร้อยละ 88.76) รองลงมาได้แก่ การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ จำนวน 126 ราย (ร้อยละ 47.19) การติดตามและประเมินผลโครงการ จำนวน 115 ราย (ร้อยละ 43.07) การแจ้งปัญหาในการดำเนินงาน จำนวน 79 ราย (ร้อยละ 29.59)

ภาพที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่เข้ารับบริการ/ประสานงานกับ สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)



**สถานที่/ช่องทางการรับบริการ/ประสานงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์ สสว. Line Facebook และ Application SME CONNEXT เป็นต้น) จำนวน 206 ราย (คิดเป็นร้อยละ 77.15) รองลงมาคือสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 187 ราย (ร้อยละ 70.04) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) จำนวน 64 ราย (ร้อยละ 23.97) Call Center ของ สสว. (โทร 1301) จำนวน 8 ราย (ร้อยละ 3.00) และอื่นๆ เช่น หน่วยร่วมดำเนินงาน เป็นต้น จำนวน 13 ราย (ร้อยละ 4.87)

ภาพที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของสถานที่/ช่องทางการรับบริการ/ประสานงานกับ สสว.  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)



จากผลการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ/องค์กรมหาชน และเข้ารับบริการ/ประสานงานกับ สสว. ในประเด็นการจัดงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา) ผ่านช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์ สสว. Line Facebook และ Application SME CONNEXT เป็นต้น) ดังนั้น สสว. จึงอาจเพิ่มช่องทางออนไลน์ผ่าน Facebook Line กลุ่ม เป็นต้น เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อ/ประสานงานกันระหว่างเจ้าหน้าที่ สสว. ผู้รับผิดชอบโครงการกับเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของหน่วยงานอื่นๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และสามารถแจ้งรายละเอียดโครงการ/กิจกรรมไว้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำไปใช้ได้ภายหลัง

## ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ/ประสานงาน

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ/ประสานงานมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**การเข้ารับบริการ/ประสานงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงานในภาพรวมและในทุกๆ ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย) เท่ากับ 89.21 (4.46 คะแนน) และมีค่าร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top 2 Box) เท่ากับ 94.05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด (4.57 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ (4.43 คะแนน) ด้านข้อมูลที่ได้รับ (4.38 คะแนน) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.38 คะแนน) ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย)

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}} \\ &= \frac{4.46 \times 100}{5} = 89.21 \end{aligned}$$

- ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top 2 Box)

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \\ &= \frac{(1,804 + 1,374) \times 100}{3,379} = 94.05 \end{aligned}$$

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 91.34) โดยหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัตราที่ดี มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.69 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 93.71) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 93.18) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 91.76) เจ้าหน้าที่



สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 89.62) และเจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.35)

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.55) โดยหัวข้อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.41 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.11) รองลงมา ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.50) และการให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.05)

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.64) โดยหัวข้อสถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 90.25) และเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 86.98)

- ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.64) โดยหัวข้อข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.41 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.21) รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.40 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.95) และการเข้าถึงข้อมูลเป็นไปโดยง่าย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.34 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 86.74)

**ตารางที่ 4-20** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงานของหน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME

การเข้ารับบริการ/ประสานงาน เช่น การเข้ารับการอบรม การขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา เป็นต้น	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การ แปลผล
	5	4	3	2	1	ไม่มี			
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ความ คิดเห็น			
<b>1) ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่</b>	<b>816</b>	<b>457</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>4.57</b>	<b>91.34</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ มีอรรถยัติ	186	78	3	0	0	0	4.69	93.71	มากที่สุด
1.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	181	81	5	0	0	0	4.66	93.18	มากที่สุด
1.3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้ คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ ถูกต้องชัดเจน	173	82	8	4	0	0	4.59	91.76	มากที่สุด
1.4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไข ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	145	103	9	5	0	5	4.48	89.62	มากที่สุด
1.5) เจ้าหน้าที่ติดตามการ ประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อ โดยไม่ต้องร้องขอ	131	113	12	5	0	6	4.42	88.35	มากที่สุด
<b>2) ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ</b>	<b>387</b>	<b>339</b>	<b>48</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>4.38</b>	<b>87.55</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1) กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการมีความชัดเจนและ เหมาะสม	135	106	18	5	0	3	4.41	88.11	มากที่สุด
2.2) กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	127	116	14	7	0	3	4.38	87.50	มากที่สุด
2.3) การให้บริการมีช่องทางการ ติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	125	117	16	2	4	3	4.35	87.05	มากที่สุด
<b>3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่</b>	<b>233</b>	<b>211</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>4.43</b>	<b>88.64</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1) สถานที่มีความเหมาะสมใน การให้บริการ สะดวกแก่การ เดินทาง	133	97	10	0	0	27	4.51	90.25	มากที่สุด
3.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ สารสนเทศมีเพียงพอสำหรับ ผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	100	114	17	1	0	35	4.35	86.98	มากที่สุด

**ตารางที่ 4-20** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงานของหน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME (ต่อ)

การเข้ารับบริการ/ประสานงาน เช่น การเข้ารับการอบรม การขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา เป็นต้น	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การ แปลผล
	5	4	3	2	1	ไม่มี			
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ความ คิดเห็น			
<b>4) ด้านข้อมูลที่ได้รับ</b>	<b>368</b>	<b>367</b>	<b>46</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>4.38</b>	<b>87.64</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1) การเข้าถึงข้อมูลเป็นไป โดยง่าย	114	129	17	4	0	3	4.34	86.74	มากที่สุด
4.2) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ	125	122	14	3	0	3	4.40	87.95	มากที่สุด
4.3) ข้อมูลมีความเหมาะสมกับ สถานการณ์ในปัจจุบัน และนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	129	116	15	3	0	4	4.41	88.21	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>1,804</b>	<b>1,374</b>	<b>158</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>92</b>	<b>4.46</b>	<b>89.21</b>	<b>มากที่สุด</b>

- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากผู้ตอบแบบสอบถาม 47 ราย ในการเข้ารับบริการ/ประสานใน  
4 ประเด็นหลัก สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4-21** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเข้ารับบริการ/ประสานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ  
การส่งเสริม Micro และ SME

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการเข้ารับบริการ/ประสานงาน	จำนวน
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>6</b>
- เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถตอบข้อซักถามบางประเด็นได้อย่างถูกต้อง	6
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>26</b>
- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมในหลายช่องทาง เช่น Line กลุ่ม เป็นต้น	8
- ควรเพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อ/ประสานงาน	7
- มีการคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมตามพื้นฐานความรู้หรือลักษณะธุรกิจ	5
- ควรเพิ่มระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม/สัมมนา	4
- ควรมีการติดตามและประเมินผล	1
- ปรับลดจำนวนรายการเอกสารที่ต้องส่ง	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่</b>	<b>6</b>
- สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรมควรสะดวกต่อการเดินทาง	4
- ควรมีอุปกรณ์/เครื่องมือที่เพียงพอต่อผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	2
<b>ด้านข้อมูลที่ได้รับ</b>	<b>9</b>
- ปรับปรุงการเข้าถึง SME CONNEXT ให้ใช้งานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น	7
- ควรมีเอกสารเพียงพอและสามารถดาวน์โหลดเอกสารเก็บไว้ได้	2
<b>รวม</b>	<b>47</b>

จากผลการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงานในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น แสดงถึงการบริการ/ประสานงานที่ดีของ สสว. อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถามยังคงต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางที่สามารถรับบริการ/ประสานงานที่หลากหลายและครอบคลุม เช่น Line กลุ่ม ซึ่งจะทำให้การติดต่อ/ประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และสามารถแจ้งรายละเอียดถึงผู้รับได้หลายคนในเวลาเดียวกัน

**ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล** จากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลที่สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ในภาพรวมและในทุกๆ ช่องทางอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย) เท่ากับ 87.61 (4.38 คะแนน) เมื่อพิจารณาในแต่ละช่องทางพบว่า การรับบริการ/ข้อมูลผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด (4.49 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ การรับบริการ/ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) (4.37 คะแนน) ผ่านเว็บไซต์ (4.36 คะแนน) และผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (4.29 คะแนน) ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- การรับบริการ/ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.29 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 85.75) โดยช่องทาง Facebook (Osmeop สสว.) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 89.34) รองลงมา ได้แก่ Youtube (Osmeop Channel) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.17 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 83.48) Application SME CONNEXT มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.15 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 82.99) และ Twitter (@Osmeop) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.64 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 72.73)

- การรับบริการ/ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.19) โดยการรับบริการ/ข้อมูลผ่าน SME ONE (www.smeone.info) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 89.60) รองลงมา ได้แก่ บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.43) องค์กรความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.21 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 84.29) และบริการของอาเซียน (www.aseansme.org) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.94 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 78.82)

- การรับบริการ/ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ

87.47) โดยการรับบริการ/ข้อมูลผ่านข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.81) รองลงมา ได้แก่ บทความในสื่อสิ่งพิมพ์ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.43) บุคลากรและประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.40 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.03) และข่าวทางวิทยุ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.87 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 77.42)

- การรับบริการ/ข้อมูลผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 89.87) โดยการรับบริการ/ข้อมูลผ่านแผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 90.91) รองลงมา ได้แก่ รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 89.87) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 89.57) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.64) และรายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.57)

**ตารางที่ 4-22** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME

ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	รวม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การ แปลผล
		5	4	3	2	1			
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์</b>	<b>313</b>	<b>139</b>	<b>134</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4.29</b>	<b>85.75</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1) Facebook (OsmeP สสว.)	152	77	69	6	0	0	4.47	89.34	มากที่สุด
1.2) Youtube (OsmeP Channel)	23	8	11	4	0	0	4.17	83.48	มาก
1.3) Twitter (@OsmeP)	11	1	6	3	1	0	3.64	72.73	มาก
1.4) Application SME CONNEXT	127	53	48	20	4	2	4.15	82.99	มาก
<b>2) ผ่านเว็บไซต์</b>	<b>295</b>	<b>140</b>	<b>126</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4.36</b>	<b>87.19</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล	175	85	73	15	1	1	4.37	87.43	มากที่สุด
2.2) องค์กรความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	28	11	13	3	1	0	4.21	84.29	มากที่สุด
2.3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	17	5	7	4	1	0	3.94	78.82	มาก
2.4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.smeone.info)	75	39	33	3	0	0	4.48	89.60	มากที่สุด

**ตารางที่ 4-22** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของหน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME (ต่อ)

ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	รวม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การ แปลผล
		5	4	3	2	1			
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>3) ผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)</b>	<b>383</b>	<b>185</b>	<b>157</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4.37</b>	<b>87.47</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	121	60	52	9	0	0	4.42	88.43	มากที่สุด
3.2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	84	47	27	10	0	0	4.44	88.81	มากที่สุด
3.3) ข่าวทางวิทยุ	31	6	15	10	0	0	3.87	77.42	มาก
3.4) บุคลากรและประชาสัมพันธ์ในงาน ต่าง ๆ	147	72	63	11	1	0	4.40	88.03	มากที่สุด
<b>4) ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่</b>	<b>368</b>	<b>203</b>	<b>140</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4.49</b>	<b>89.87</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการ ส่งเสริม SME	99	58	37	4	0	0	4.55	90.91	มากที่สุด
4.2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงาน การประเมินผล	77	37	36	4	0	0	4.43	88.57	มากที่สุด
4.3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/ราย ปี	69	40	22	7	0	0	4.48	89.57	มากที่สุด
4.4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและ บริการรายเดือน/รายปี	44	23	17	4	0	0	4.43	88.64	มากที่สุด
4.5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/ บทความ	79	45	28	6	0	0	4.49	89.87	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>1,359</b>	<b>667</b>	<b>557</b>	<b>123</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>4.38</b>	<b>87.61</b>	<b>มากที่สุด</b>

- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากผู้ตอบแบบสอบถาม 87 ราย เกี่ยวกับช่องทางการรับบริการ/  
ข้อมูล สามารถสรุปได้ดังนี้

**ตารางที่ 4-23** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ  
การส่งเสริม Micro และ SME

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล	จำนวน
เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์	61
ปรับปรุง Application SME CONNEXT ให้มีความเสถียร ใช้งานง่าย และทันสมัย	19
ปรับปรุงการเข้าถึงเว็บไซต์ สสว. ให้สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และมีการปรับปรุงข้อมูลที่ทันสมัย	2
มีการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่าง Application SME CONNEXT และเว็บไซต์ สสว.	3
มีรายละเอียดและข้อมูลของโครงการต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย	2
<b>รวม</b>	<b>87</b>

จากผลการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลในระดับมากที่สุดในทุกช่องทาง แต่ยังคงมีบางหัวข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เช่น ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ Youtube (Osme Channel) Twitter (@Osme) และ Application SME CONNEXT สสว. จึงอาจปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ใน 3 ช่องทางนี้ เช่น Twitter (@Osme) ซึ่งอาจเป็นช่องทางเฉพาะที่มีผู้ใช้งานเฉพาะกลุ่ม หรือ Application SME CONNEXT ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงให้มีความเสถียร ใช้งานง่าย และปรับปรุงให้ข้อมูลมีความทันสมัยอยู่เสมอ เป็นต้น ในขณะที่ช่องทางเว็บไซต์บริการของอาเซียน (www.aseansme.org) ที่มีเนื้อหาส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ จึงควรปรับปรุงให้ใช้งานได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เป็นต้น นอกจากนี้ ช่องทางสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) หัวข้อข่าวทางวิทยุ อาจเป็นช่องทางที่ไม่ได้รับความสนใจมากนักในปัจจุบัน สสว. จึงอาจปรับเปลี่ยนไปใช้ช่องทางการบริการ/ข้อมูลในช่องทางอื่นทดแทน

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการรับบริการ/ประสานงาน** จากผู้ตอบแบบสอบถาม 56 ราย พบปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการรับบริการ/ประสานงานกับ สสว. ดังนี้

**ตารางที่ 4-24** ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการรับบริการ/ประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME

ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการรับบริการ/ประสานงาน	จำนวน
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>13</b>
- ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ทำได้ยาก เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลว่าต้องติดต่อท่านใด	8
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบข้อซักถามได้ในบางครั้ง	3
- เจ้าหน้าที่ของ สสว. มีจำนวนน้อย	2
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>29</b>
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ในหลายช่องทางมากยิ่งขึ้น	11
- โครงการไม่มีกิจกรรมให้ผู้เข้าร่วมได้ลงมือปฏิบัติจริง	6
- มีข้อจำกัดในการของบประมาณและการเบิกจ่ายงบประมาณ	6
- การติดต่อประสานงานยังมีความล่าช้า	4
- ผู้เข้าร่วมโครงการมีพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกัน	2
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่</b>	<b>2</b>
- ศูนย์ OSS ไม่สะดวกต่อการเดินทาง/ที่จอดรถไม่เพียงพอ	2

**ตารางที่ 4-24** ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการบริการ/ประสานงานของหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการบริการ/ประสานงาน	จำนวน
<b>ด้านข้อมูลที่ได้รับ</b>	<b>22</b>
- Application SME CONNEXT ไม่เสถียร และขั้นตอนการใช้งานที่ซับซ้อน	13
- การเข้าถึงข้อมูลผ่านเว็บไซต์ สสว. ทำได้ยากและใช้เวลานาน	6
- รายละเอียดโครงการไม่ชัดเจน ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมไม่ตรงกับวัตถุประสงค์	1
- เอกสารที่แจกไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วม	1
<b>รวม</b>	<b>56</b>

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ** จากผู้ตอบแบบสอบถาม  
57 ราย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ สสว. ดังนี้

**ตารางที่ 4-25** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>8</b>
- ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรายโครงการ	5
- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการต่างๆ ให้มากขึ้น	3
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>31</b>
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ในหลายช่องทางมากยิ่งขึ้น เช่น โทรศัพท์ SMS อีเมล เป็นต้น	14
- เพิ่มช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ สสว. เช่น Line กลุ่ม เป็นต้น เพื่อการประสานงานที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	8
- จัดกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ/กิจกรรม	5
- ควรมีการติดตามและประเมินผลที่รวดเร็ว	4
<b>ด้านข้อมูลที่ได้รับ</b>	<b>18</b>
- ปรับปรุง Application SME CONNEXT ให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีคำแนะนำในการใช้งาน	10
- มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ผู้ประกอบการผ่านศูนย์ OSS	2
- ปรับปรุงเว็บไซต์ สสว. ให้มีความทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย	2
- ควรมี QR Code ให้ดาวน์โหลดเอกสารก่อนการอบรม/สัมมนา	2
- มีการนำเสนอช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สสว. แก่ผู้ประกอบการ	2
<b>รวม</b>	<b>57</b>

**ความต้องการในการรับบริการจาก สสว. เพิ่มเติม** จากผู้ตอบแบบสอบถาม 107  
ราย มีความต้องการในการรับบริการจาก สสว. เพิ่มเติม ใน 3 ประเด็นหลัก โดยสรุปได้ดังนี้



**ตารางที่ 4-26** ความต้องการในการรับบริการจาก สสว. เพิ่มเติมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ  
การส่งเสริม Micro และ SME

ความต้องการในการรับบริการจาก สสว. เพิ่มเติม	จำนวน
โครงการ/กิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าร่วม เช่น การตลาด การเงิน/การลงทุน การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บรรจุภัณฑ์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม และความรู้เพื่อเป็นผู้ประกอบการ เป็นต้น	65
<b>การประชาสัมพันธ์</b>	<b>21</b>
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ SMS อีเมล ศูนย์ OSS เป็นต้น	13
- ปรับปรุง Application SME CONNEXT ให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีคำแนะนำในการใช้งาน	6
- ควรมี Line กลุ่มของเจ้าหน้าที่ สสว. เพื่อการประสานงานที่รวดเร็ว	2
<b>การดำเนินงาน</b>	<b>21</b>
- มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง	10
- มีเจ้าหน้าที่ดูแลเฉพาะรายโครงการ เพื่อการประสานงานที่รวดเร็ว	7
- มีการคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	4
รวม	<b>107</b>

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติม**

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหาประเด็นที่น่าสนใจเพิ่มเติม โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

**การทดสอบสมมติฐาน**

ดำเนินการทดสอบในประเด็นจำนวนครั้งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME เข้ารับบริการ/ประสานงานจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2562 ส่งผลทำให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในการเข้ารับบริการ/ประสานงาน มีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ/ประสานงานจาก สสว. ทำให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในการเข้ารับบริการ/ประสานงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ/ประสานงานจาก สสว. ทำให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในการเข้ารับบริการ/ประสานงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-27 ผลการทดสอบสมมติฐาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob > F
ระหว่างกลุ่ม	20.7946079	2	10.397304	2.80	0.0627
ภายในกลุ่ม	980.553707	264	3.71421859		
รวม	1001.34831	266	3.76446735		

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยอมรับหลัก ( $H_0$ ) คือ จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ/ประสานงานจาก สสว. ทำให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในการเข้ารับบริการ/ประสานงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

**การสร้างแผนภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญ** การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้ จะนำเสนอการวิเคราะห์อิทธิพลหรือการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อสังเกตถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมจาก สสว. โดยตัวแปรแฝง คือ ระดับความพึงพอใจในด้านหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และด้านข้อมูลที่ได้รับ ขณะที่ตัวแปรสังเกตได้ คือ ความพึงพอใจในประเด็นย่อยในแต่ละด้านหลัก

ในการวิเคราะห์จะกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรสังเกตได้ตัวแปรหนึ่งมีค่าเท่ากับ 1 เพื่อให้เป็นตัวแปรฐานในการเปรียบเทียบ และวิเคราะห์ว่าตัวแปรอื่นจะมีค่าสัมประสิทธิ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าหรือน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบ เช่น ด้านลักษณะของโครงการ/กิจกรรม กำหนดให้คะแนนความพึงพอใจของหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีธรรมาศัตยดีเป็นตัวแปรฐานเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ ค่าสัมประสิทธิ์จึงมีค่าเท่ากับ 1 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.10 และคะแนนความพึงพอใจของหัวข้ออื่นๆ มีค่าสัมประสิทธิ์น้อยกว่า 1 จึงสามารถสรุปได้ว่า หากคะแนนความพึงพอใจของหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของคะแนนความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าหัวข้ออื่นๆ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความในในแต่ละด้าน ดังภาพที่ 4-7 พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (สัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.10) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้าน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (สัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.00) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศ มีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับ ดังนั้น หาก สสว. ต้องการเพิ่มความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ในการเข้ารับบริการ/ประสานงานจาก สสว. จึงจำเป็นต้องเพิ่มความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ เหล่านี้

ภาพที่ 4-7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในแต่ละด้าน

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีธรรมาศยดี	1.00	ด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	1.10	
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	0.93	
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.76	
เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ	0.65	
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม	1.00	ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	0.81	
การให้บริการมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	0.46	
สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	1.00	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่
เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	1.12	
การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปโดยง่าย	1.00	ด้าน ข้อมูลที่ได้รับ
ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ	1.00	
ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	1.40	

## 4.2 ผลการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น

จากการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น จำนวน 387 ราย จาก 5 โครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2561 ตามแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมตามแผนบูรณาการฯ คือ Startup Regular/Turn Around และ Strong ดังแสดงในตารางที่ 4-28 พบว่าสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยกลุ่มเป้าหมายที่ดำเนินการสำรวจมีการกระจายในพื้นที่ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค แบ่งเป็นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 120 ราย (ร้อยละ 31.01) ภาคกลาง จำนวน 112 ราย (ร้อยละ 28.94) ภาคใต้ จำนวน 52 ราย (ร้อยละ 13.44) ภาคตะวันออก จำนวน 47 ราย (ร้อยละ 12.14) ภาคเหนือ จำนวน 36 ราย (ร้อยละ 9.30) และภาคตะวันตก จำนวน 20 ราย (ร้อยละ 5.17)

ตารางที่ 4-28 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้นจาก 5 โครงการ

แนวทางตามแผนงานบูรณาการฯ	โครงการ	จำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจ	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจจริง	ร้อยละ
<b>Startup</b>	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการรายใหม่ (Start Up)	58	58	14.99
<b>Regular/Turn Around</b>	โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME	172	172	44.44
	โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ตลาดสากล	75	76	19.64
	โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0	6	6	1.55
<b>Strong</b>	โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME	74	75	19.38
<b>รวม</b>		<b>385</b>	<b>387</b>	<b>100.00</b>

ผลการสำรวจจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจเอกชนที่อยู่ในภาคการผลิต มีจำนวนแรงงานไม่เกิน 30 คน และมีรายได้ของกิจการต่อปีไม่เกิน 1,800,000 บาท เคยเข้ารับบริการจาก สสว. เช่น การเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม การเข้ารับการอบรม และการขอคำปรึกษา เป็นต้น 1-2 ครั้ง โดยรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สสว., Line, Facebook และ Application CONNEXT เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ด้านอาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจเอกชน จำนวน 186 ราย (คิดเป็นร้อยละ 48.06) อยู่ในภาคการผลิต จำนวน 102 ราย ภาคธุรกิจการเกษตร จำนวน 32 ราย ภาคการค้า จำนวน 26 ราย และภาคบริการ จำนวน 26 ราย รองลงมา ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน จำนวน 159 ราย (คิดเป็นร้อยละ 41.06) กลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวน 40 ราย (คิดเป็นร้อยละ 10.34) และอื่นๆ เช่น อาชีพอิสระ เป็นต้น จำนวน 2 ราย (คิดเป็นร้อยละ 0.52) ดังแสดงในตารางที่ 4-29

ตารางที่ 4-29 จำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านอาชีพ

ข้อมูลด้านอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน</b>	<b>159</b>	<b>41.08</b>
วิสาหกิจชุมชน	98	25.32
OTOP/กลุ่มชุมชน	52	13.43
สมาชิกสหกรณ์/สหกรณ์	9	2.33
<b>กลุ่มบุคคลทั่วไป</b>	<b>40</b>	<b>10.34</b>
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	29	7.50
อาจารย์/นักวิชาการ/นักวิจัย	8	2.07
นักเรียน/นักศึกษา	3	0.77
<b>กลุ่มธุรกิจเอกชน</b>	<b>186</b>	<b>48.06</b>
เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ	161	41.60
พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน	25	6.46
ประเภทของกิจการ - ภาคการผลิต	102	26.35
- ภาคธุรกิจการเกษตร	32	8.27
- ภาคการค้า	26	6.72
- ภาคการบริการ	26	6.72
อื่นๆ เช่น อาชีพอิสระ เป็นต้น	2	0.52
<b>รวม</b>	<b>387</b>	<b>100.00</b>

**จำนวนแรงงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนแรงงาน 1-5 คน จำนวน 169 ราย (คิดเป็นร้อยละ 43.67) รองลงมา ได้แก่ จำนวนแรงงาน 6-30 คน จำนวน 168 ราย (คิดเป็นร้อยละ 43.41) จำนวนแรงงาน 31-50 คน จำนวน 23 ราย (คิดเป็นร้อยละ 5.94) จำนวนแรงงาน 51-100 คน จำนวน 8 ราย (คิดเป็นร้อยละ 2.07) จำนวนแรงงาน 101-200 คน จำนวน 8 ราย (คิดเป็นร้อยละ 2.07) จำนวนแรงงานตั้งแต่ 201 คนขึ้นไป จำนวน 6 ราย (คิดเป็นร้อยละ 1.55) และไม่ทราบ/ไม่ระบุจำนวนแรงงาน จำนวน 5 ราย (คิดเป็นร้อยละ 1.29)

ตารางที่ 4-30 จำนวนและร้อยละของจำนวนแรงงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนแรงงาน (พนักงานประจำรวมเจ้าของกิจการ)	จำนวน	ร้อยละ
1-5 คน	169	43.67
6-30 คน	168	43.41
31-50 คน	23	5.94
51-100 คน	8	2.07
101-200 คน	8	2.07
201 คน ขึ้นไป	6	1.55
ไม่ทราบ/ไม่ระบุ	5	1.29
รวม	387	100.00

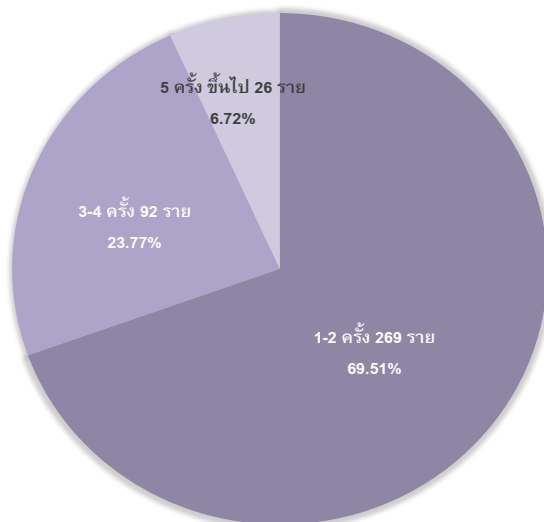
**รายได้ของกิจการต่อปี** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ของกิจการต่อปีไม่เกิน 1,800,000 บาท จำนวน 347 ราย (คิดเป็นร้อยละ 89.66) รองลงมา ได้แก่ 1,800,001- 50,000,000 บาท จำนวน 25 ราย (คิดเป็นร้อยละ 6.46) 50,000,001-100,000,000 บาท จำนวน 2 ราย (คิดเป็นร้อยละ 0.52) 100,000,001-300,000,000 บาท จำนวน 1 ราย (คิดเป็นร้อยละ 0.26) 300,000,001-500,000,000 บาท จำนวน 1 ราย (คิดเป็นร้อยละ 0.26) มีรายได้ 500,000,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 1 ราย (คิดเป็นร้อยละ 0.26) และไม่ทราบรายได้ของกิจการ จำนวน 10 ราย (คิดเป็นร้อยละ 2.58)

ตารางที่ 4-31 จำนวนและร้อยละของรายได้ของกิจการต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของกิจการต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,800,000 บาท	347	89.66
1,800,001-50,000,000 บาท	25	6.46
50,000,001-100,000,000 บาท	2	0.52
100,000,001-300,000,000 บาท	1	0.26
300,000,001-500,000,000 บาท	1	0.26
500,000,001 บาท ขึ้นไป	1	0.26
ไม่ทราบ/ไม่ระบุ	10	2.58
รวม	387	100.00

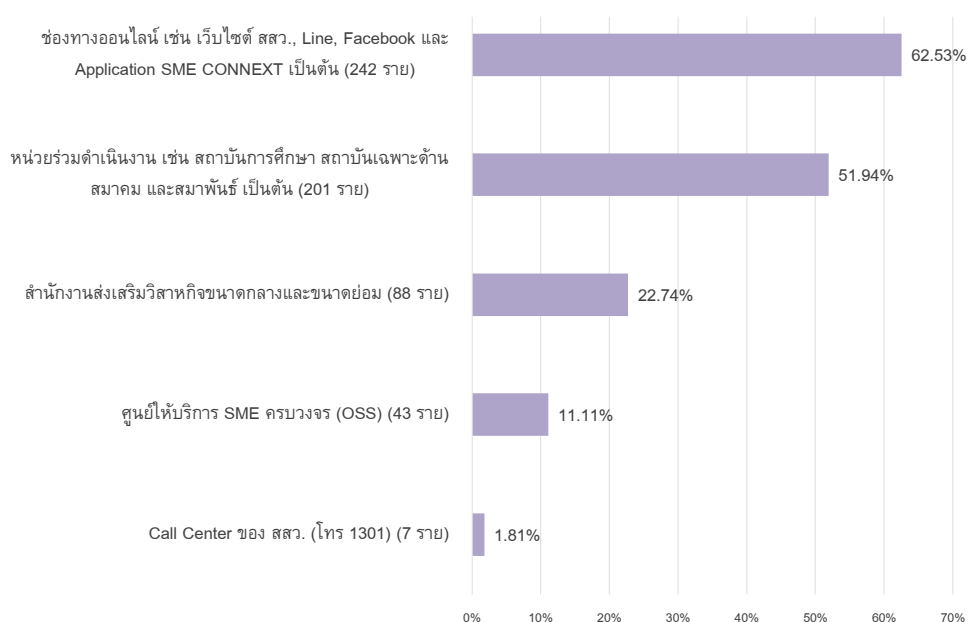
**จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง จำนวน 269 ราย (คิดเป็นร้อยละ 69.51) รองลงมา ได้แก่ เข้ารับบริการ 3-4 ครั้ง จำนวน 92 ราย (คิดเป็นร้อยละ 23.77) และ 5 ครั้ง ขึ้นไป จำนวน 26 ราย (คิดเป็นร้อยละ 6.72)

ภาพที่ 4-8 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ จาก สสว.



**สถานที่/ช่องทางการรับบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สสว. Line Facebook และ Application SME CONNEXT เป็นต้น จำนวน 242 ราย (คิดเป็นร้อยละ 62.53) รองลงมา ได้แก่ หน่วยร่วมดำเนินงาน เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันเฉพาะด้าน สมาคม และสมาพันธ์ เป็นต้น จำนวน 201 ราย (คิดเป็นร้อยละ 51.94) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 88 ราย (คิดเป็นร้อยละ 22.74) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) จำนวน 43 ราย (คิดเป็นร้อยละ 11.11) และ Call Center ของ สสว. (โทร 1301) จำนวน 7 ราย (คิดเป็นร้อยละ 1.81)

ภาพที่ 4-9 สถานที่/ช่องทางการรับบริการจาก สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)



จากผลการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สสว., Line, Facebook และ Application SME CONNEXT เป็นต้น ดังนั้น สสว. จึงควรปรับปรุงและพัฒนาช่องทางออนไลน์ต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงผู้ประกอบการ SME ให้ครอบคลุม โดยอาจมีการแจ้งเตือนผ่าน Line หรือ Facebook ถึงโครงการ/กิจกรรมที่กำลังดำเนินการ เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถเข้าร่วมโครงการของ สสว. ที่ตรงกับความต้องการได้ เป็นต้น

## ส่วนที่ 2 ผลการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ ผู้ประกอบการ SME ที่ตอบแบบสอบถามมีการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ดีขึ้นจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการอย่างน้อย 1 ด้าน จำนวน 337 ราย (คิดเป็นร้อยละ 87.08) และไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ จำนวน 50 ราย (คิดเป็นร้อยละ 12.92) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น

$$= \frac{\text{SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น} \times 100}{\text{SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีบัญชี 2561 ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม}}$$

$$= \frac{337 \times 100}{387} = 87.08$$

จากตารางที่ 4-32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ดีขึ้นในด้านช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้น จำนวน 210 ราย (คิดเป็นร้อยละ 62.31) รองลงมา ได้แก่ ยอดขายเพิ่มขึ้น จำนวน 185 ราย (คิดเป็นร้อยละ 54.90) บุคลากรมีทักษะมากขึ้น จำนวน 179 ราย (คิดเป็นร้อยละ 53.12) กำไรเพิ่มขึ้น จำนวน 176 ราย (คิดเป็นร้อยละ 52.23) ลูกค้านำเพิ่มขึ้น จำนวน 175 ราย (คิดเป็นร้อยละ 51.93) ผลิตภัณฑ์/บริการ/กิจการเป็นที่รู้จักมากขึ้น/มีภาพลักษณ์ดีขึ้น จำนวน 125 ราย (คิดเป็นร้อยละ 37.09) ผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพ/มาตรฐานมากขึ้น จำนวน 122 ราย (คิดเป็นร้อยละ 36.20) การบริหารจัดการดีขึ้น จำนวน 99 ราย (คิดเป็นร้อยละ 29.38) ต้นทุนการผลิตลดลง จำนวน 64 ราย (คิดเป็นร้อยละ 18.99) ประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้น จำนวน 62 ราย (คิดเป็นร้อยละ 18.40) มีแนวทาง/แผนการดำเนินธุรกิจชัดเจนขึ้น จำนวน 59 ราย (คิดเป็นร้อยละ 17.51) มีความร่วมมือระหว่างเครือข่ายธุรกิจ/คู่ค้ามากขึ้น จำนวน 53 ราย (คิดเป็นร้อยละ 15.73) มูลค่าผลิตภัณฑ์/บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 52 ราย (คิดเป็นร้อยละ 15.43) มีความพร้อมในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น จำนวน 30 ราย (คิดเป็นร้อยละ 8.90)



**ตารางที่ 4-32** จำนวน ร้อยละ และรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นจากการได้รับบริการ/  
เข้าร่วมโครงการจาก สสว.

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน	ร้อยละ*	รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง
1) ยอดขายเพิ่มขึ้น	185	54.90	ยอดขายเพิ่มขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 19.73
2) กำไรเพิ่มขึ้น	176	52.23	กำไรเพิ่มขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 16.12
3) ต้นทุนการผลิตลดลง	64	18.99	ต้นทุนการผลิตลดลง เฉลี่ยร้อยละ 13.72
4) ลูกค้าเพิ่มขึ้น	175	51.93	เช่น มีลูกค้าเพิ่มขึ้นจากงานแสดงสินค้า การบอก ต่อ และช่องทางออนไลน์
5) การบริหารจัดการดีขึ้น	99	29.38	เช่น เรียนรู้การจัดการทำบัญชี และการทำงานมีระบบ/ เป็นขั้นตอนมากยิ่งขึ้น
6) ประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้น	62	18.40	เช่น ผลิตสินค้าได้ปริมาณเพิ่มขึ้น และคุณภาพ สินค้าเพิ่มขึ้น
7) ช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้น	210	62.31	เช่น การออกบูธ ช่องทางวางขายสินค้า และ เครือข่ายผู้รับซื้อสินค้า
8) มูลค่าผลิตภัณฑ์/บริการเพิ่มขึ้น	52	15.43	เช่น ได้รับการพัฒนาบรรจุภัณฑ์และพัฒนา ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่
9) ผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพ/มาตรฐาน มากขึ้น	122	36.20	เช่น ได้รับการรับรองมาตรฐาน GMP ฮาลาล และ ได้รางวัล OTOP
10) ผลิตภัณฑ์/บริการ/กิจการเป็นที่รู้จักมาก ขึ้น/มีภาพลักษณ์ดีขึ้น	125	37.09	เช่น มีตราสินค้าที่จดจำง่าย และเป็นที่ยอมรับจากการ ออกบูธและช่องทางออนไลน์
11) บุคลากรมีทักษะมากขึ้น	179	53.12	เช่น พนักงานได้รับความรู้และทักษะในการทำงาน ทำงานเป็นระบบ
12) มีความร่วมมือระหว่างเครือข่ายธุรกิจ/คู่ ค้ามากขึ้น	53	15.73	เช่น ได้ซัพพลายเออร์ การรวมกลุ่มผู้ร่วมการค้า ของผู้ผลิต
13) มีความพร้อมในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	30	8.90	เช่น เรียนรู้การจัดการที่เป็นระบบ และความพร้อม ในการผลิตและจัดจำหน่ายสินค้า
14) มีแนวทาง/แผนการดำเนินธุรกิจชัดเจน ขึ้น	59	17.51	เช่น มีเป้าหมายในการวางแผนธุรกิจที่ชัดเจนมาก ยิ่งขึ้น
<b>รวม</b>	<b>1,581</b>		

หมายเหตุ: \*คำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นทางธุรกิจอย่างน้อย 1 ด้าน จำนวน 337 ราย

**ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ** ผู้ประกอบการ SME ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย) เท่ากับ 84.08 (4.20 คะแนน) เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME จำแนกตามแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมตามแผนบูรณาการฯ พบว่า โครงการในแนวทาง Strong มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 85.40) รองลงมาได้แก่ โครงการในแนวทาง Startup มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.21

คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 84.20) และ Regular/Turn Around มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.19  
คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 83.80)

**ตารางที่ 4-33** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ  
ผู้ประกอบการ SME

แนวทางตามแผนงาน บูรณาการฯ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
	5	4	3	2	1			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
Startup	22	28	6	2	0	4.21	84.20	มากที่สุด
Regular/ Turn Around	92	121	39	0	2	4.19	83.80	มาก
Strong	32	31	12	0	0	4.27	85.40	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>146</b>	<b>180</b>	<b>57</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4.20</b>	<b>84.08</b>	<b>มาก</b>

**ความช่วยเหลือ/ส่งเสริมจาก สสว. เพิ่มเติม** ผลสำรวจด้านความต้องการต่อความ  
ช่วยเหลือ/ส่งเสริมเพิ่มเติมจาก สสว. โดยเรียงลำดับความสำคัญจากความสำคัญมากที่สุดไปหา  
ความสำคัญน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการได้รับความช่วยเหลือ/ส่งเสริมจาก สสว.  
เพิ่มเติมด้านการตลาด จำนวน 247 ราย รองลงมา ได้แก่ ด้านการเงิน/การลงทุน จำนวน 167 ราย  
การผลิต จำนวน 153 ราย ผลิตภัณฑ์ จำนวน 142 ราย เทคโนโลยี จำนวน 135 ราย การค้า จำนวน  
101 ราย เครือข่ายธุรกิจ จำนวน 53 ราย การบริหารจัดการ จำนวน 42 ราย การบัญชี/ภาษี จำนวน  
32 ราย มาตรฐาน จำนวน 29 ราย กฎหมาย จำนวน 24 ราย การบริหารบุคคล จำนวน 23 ราย ไม่มี  
จำนวน 10 ราย และอื่นๆ เช่น ภัยแล้ง เป็นต้น จำนวน 3 ราย ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาลำดับความช่วยเหลือ/ส่งเสริมเพิ่มเติมจาก สสว. ในระดับความต้องการมาก  
ที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการได้รับความช่วยเหลือ/ส่งเสริมจาก สสว. เพิ่มเติมด้าน  
การตลาด จำนวน 118 ราย รองลงมา ได้แก่ การเงิน/การลงทุน จำนวน 91 ราย การผลิต จำนวน 46  
ราย เทคโนโลยี จำนวน 42 ราย ผลิตภัณฑ์ จำนวน 27 ราย การบริหารจัดการ จำนวน 17 ราย  
การค้า จำนวน 14 ราย การบริหารบุคคลและเครือข่ายธุรกิจเท่ากัน จำนวน 9 ราย มาตรฐาน จำนวน  
7 ราย กฎหมาย จำนวน 3 ราย การบัญชี/ภาษีและอื่นๆ เช่น ภัยแล้ง เป็นต้น เท่ากัน จำนวน 2 ราย

**ตารางที่ 4-34** จำนวนและร้อยละของความต้องการได้รับความช่วยเหลือ/ส่งเสริมเพิ่มเติมจาก สสว.

ประเด็นที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ/ส่งเสริม จาก สสว.	ลำดับความต้องการ			รวม	ลำดับ
	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อยที่สุด		
1) การบริหารจัดการ	17	10	15	42	8
2) การเงิน/การลงทุน	91	41	35	167	2
3) การบัญชี/ภาษี	2	9	21	32	9
4) การตลาด	118	73	56	247	1
5) การค้า	14	50	37	101	6
6) เทคโนโลยี	42	54	39	135	5
7) การผลิต	46	62	45	153	3
8) ผลิตภัณฑ์	27	46	69	142	4
9) กฎหมาย	3	10	11	24	11
10) การบริหารบุคคล	9	8	6	23	12
11) เครือข่ายธุรกิจ	9	16	28	53	7
12) มาตรฐาน	7	7	15	29	10
13) อื่นๆ เช่น ภัยแล้ง	2	0	1	3	14
ไม่มี	0	1	9	10	13
<b>รวม</b>	<b>387</b>	<b>387</b>	<b>387</b>	<b>1,161</b>	

จากผลการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น 5 ลำดับแรก ในด้านช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น บุคลากรมีทักษะเพิ่มขึ้น กำไรเพิ่มขึ้น และลูกค้าเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาประเด็นที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ/ส่งเสริมจาก สสว. 5 ลำดับแรก ได้แก่ การตลาด การเงิน/การลงทุน การผลิต ผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยี จะเห็นได้ว่า แม้ว่าการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. จะทำให้ผู้ประกอบการ SME มีช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้น แต่ยังคงต้องการความช่วยเหลือด้านการตลาดเพิ่มเติม เช่นเดียวกับกับความต้องการการเงิน/การลงทุน การผลิต ผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยี ดังนั้น สสว. จึงควรเพิ่มเติมโครงการ/กิจกรรมเหล่านี้ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดหรือสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิต เพื่อลดต้นทุนการผลิต หรือแหล่งเงินทุน เพื่อให้ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงิน เป็นต้น ซึ่งจะส่งเสริมให้ผู้ประกอบ SME มีความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการของ สสว.** จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 161 รายมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ สสว. ใน 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

#### ตารางที่ 4-35 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการของ สสว. ของผู้ประกอบการ SME

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการของ สสว.	จำนวน
<b>ประเภทโครงการที่ผู้ประกอบการ SME ต้องการให้มีเพิ่มมากขึ้น</b>	<b>90</b>
- การตลาด เช่น ช่องทางการตลาดในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น	36
- การเงิน/การลงทุน เช่น จัดหาแหล่งเงินทุนแก่ผู้ประกอบการ SME เป็นต้น	23
- ผลิตภัณฑ์ เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์/บรรจุภัณฑ์ การแปรรูปสินค้า เป็นต้น	15
- เทคโนโลยี เช่น การตลาดออนไลน์ เป็นต้น	10
- มาตรฐาน เช่น อบรมถึงขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐาน GMP อย. เป็นต้น	3
- การบัญชี/ภาษี เช่น อบรมเรื่องภาษีธุรกิจ กฎหมาย เป็นต้น	3
<b>ขั้นตอนการดำเนินงานของ สสว.</b>	<b>71</b>
- มีการติดตามและประเมินผลการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	22
- การอบรมควรเป็นความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้จริงและสอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจปัจจุบัน	20
- มีการอบรมอย่างต่อเนื่องและเพิ่มระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม	20
- มีการประชาสัมพันธ์ในหลากหลายช่องทาง	9
<b>รวม</b>	<b>161</b>

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ สสว.** จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 132 ราย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ สสว. ดังนี้

#### ตารางที่ 4-36 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ สสว. ของผู้ประกอบการ SME

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ สสว.	จำนวน
<b>ประเภทโครงการที่ผู้ประกอบการ SME ต้องการให้มีเพิ่มมากขึ้น</b>	<b>109</b>
- การตลาด เช่น งานแสดงสินค้า งานแสดงสินค้า OTOP เป็นต้น	32
- การเงิน/การลงทุน เช่น จัดหาแหล่งเงินทุนแก่ผู้ประกอบการ SME เป็นต้น	27
- ผลิตภัณฑ์ เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์/บรรจุภัณฑ์ การแปรรูปสินค้า เป็นต้น	20
- เทคโนโลยี เช่น การตลาดออนไลน์ เป็นต้น	11
- การบัญชี/ภาษี เช่น อบรมเรื่องภาษีธุรกิจ กฎหมาย เป็นต้น	9

**ตารางที่ 4-36** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ สสว. ของ  
ผู้ประกอบการ SME (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ สสว.	จำนวน
<b>ประเภทโครงการที่ผู้ประกอบการ SME ต้องการให้มีเพิ่มมากขึ้น (ต่อ)</b>	
- มาตรฐาน เช่น อบรมความรู้การรับรองมาตรฐาน GMP อย. เป็นต้น	6
- การค้า เช่น อบรมการขายสาขา แพรนไชส์ เป็นต้น	2
- การผลิต เช่น ให้นำเทคโนโลยีและเครื่องจักรที่นำไปใช้ได้จริงในการการผลิต เป็นต้น	2
<b>การดำเนินโครงการของ สสว.</b>	<b>50</b>
- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลาย	15
- มีการติดตามและประเมินผลการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	13
- การอบรมควรเป็นความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้จริงและสอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจปัจจุบัน	9
- มีการแจ้งสมาชิกถึง โครงการ/กิจกรรมที่กำลังจะมีขึ้น	8
- สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรมควรสะดวกต่อการเดินทาง	5
<b>รวม</b>	<b>159*</b>

หมายเหตุ: \*ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากกว่า 1 ประเด็น



## บทที่ 5

### สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 ซึ่งประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไป ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสานงานกับ สสว. และ 2) ผลการสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ปีงบประมาณ 2562

##### 5.1.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไป ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ปีงบประมาณ 2562

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. จำนวน 1,802 ราย จาก 19 งาน/โครงการ ซึ่งมีการเก็บข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งในรายโครงการและรายพื้นที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการกลุ่มธุรกิจเอกชน ที่อยู่ในภาคการผลิตและภาคการค้า และเป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่มีจำนวนแรงงานไม่เกิน 5 คน และมีรายได้ของกิจการต่อปีไม่เกิน 1,800,000 บาท เคยเข้ารับบริการจาก สสว. 1-2 ครั้ง เช่น การเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม การเข้ารับการอบรม และการขอคำปรึกษา เป็นต้น โดยรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สสว., Line, Facebook, และ Application CONNEXT เป็นต้น

**การเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรม** ผู้ประกอบการ Micro และ SME มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของ สสว. ในภาพรวมและในทุกๆ ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย) เท่ากับ 88.43 (4.42 คะแนน) และมีค่าร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากจากผู้ตอบ

แบบสอบถามทั้งหมด (Top 2 Box) เท่ากับ 90.98 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด (4.57 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ ด้านผู้ให้คำปรึกษา/บรรยาย (4.44 คะแนน) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.37 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ (4.37 คะแนน) และด้านลักษณะของโครงการ/กิจกรรม (4.28 คะแนน) ตามลำดับ

**ตารางที่ 5-1** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมของผู้ประกอบการ Micro และ SME ในแต่ละด้าน

การเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรม เช่น การเข้ารับการอบรม การขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา เป็นต้น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1) ด้านลักษณะของโครงการ/กิจกรรม	4.28	85.58	มากที่สุด
2) ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย	4.44	88.86	มากที่สุด
3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.57	91.48	มากที่สุด
4) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.37	87.49	มากที่สุด
5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.37	87.37	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.42	88.43	มากที่สุด

**ประเด็นที่ได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา** ผู้ประกอบการ Micro และ SME ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประเด็นที่เคยได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนาที่สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย) เท่ากับ 85.04 (4.25 คะแนน) โดยเกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจมากที่สุด และมีเพียง 4 ประเด็นคือ การเงิน/การลงทุน การบัญชี/ภาษี กฎหมาย และการบริหารบุคคล ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนามากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ ประเด็นด้านเทคโนโลยี มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 87.48) รองลงมา ได้แก่ ประเด็นด้านการบริหารจัดการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 86.90) ด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.31 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 86.21) ด้านมาตรฐาน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 85.36) ด้านการตลาด มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 85.33) ตามลำดับ



**ตารางที่ 5-2** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในประเด็นที่ได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนาของผู้ประกอบการ Micro และ SME

ประเด็นที่ได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1) การบริหารจัดการ	1,121	4.35	86.90	มากที่สุด
2) การเงิน/การลงทุน	758	4.14	82.85	มาก
3) การบัญชี/ภาษี	524	4.08	81.64	มาก
4) การตลาด	1,215	4.27	85.33	มากที่สุด
5) การค้า	782	4.22	84.42	มากที่สุด
6) เทคโนโลยี	1,230	4.37	87.48	มากที่สุด
7) การผลิต	850	4.24	84.80	มากที่สุด
8) ผลิตภัณฑ์	1,021	4.31	86.21	มากที่สุด
9) กฎหมาย	513	4.12	82.38	มาก
10) การบริหารบุคคล	486	4.18	83.54	มาก
11) เครือข่ายธุรกิจ	721	4.21	84.16	มากที่สุด
12) มาตรฐาน	783	4.27	85.36	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>10,004</b>	<b>4.25</b>	<b>85.04</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล** ผู้ประกอบการ Micro และ SME ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลที่สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย) เท่ากับ 83.56 (4.18 คะแนน) เมื่อพิจารณาในแต่ละช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล พบว่า การรับบริการ/ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด (4.31 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ ช่องทางผ่านเว็บไซต์ (4.16 คะแนน) ผ่านสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) (4.07 คะแนน) และผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ (4.04 คะแนน) ตามลำดับ

**ตารางที่ 5-3** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในด้านช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของ  
ผู้ประกอบการ Micro และ SME

ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	2,737	4.31	86.23	มากที่สุด
2) ผ่านเว็บไซต์	1,211	4.16	83.15	มาก
3) ผ่านสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	1,748	4.07	81.45	มาก
4) ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่	1,181	4.04	80.88	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>6,877</b>	<b>4.18</b>	<b>83.56</b>	<b>มาก</b>

**5.1.2** สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro  
และ SME ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสานงานกับ สสว. ปีงบประมาณ 2562 จำนวน 267 ราย จาก 11 งาน/โครงการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ/องค์กรมหาชน เคยเข้ารับบริการจาก สสว. 1-2 ครั้ง เช่น การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา การรับบริการข้อมูลต่างๆ เป็นต้น โดยประเด็นที่เข้ารับบริการ/ประสานงานกับ สสว. เรื่องการจัดงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา) และรับบริการ/ประสานงานผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สสว. Line Facebook และ Application SME CONNEXT เป็นต้น

**การเข้ารับบริการ/ประสานงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงานในภาพรวมและในทุกๆ ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย) เท่ากับ 89.21 (4.46 คะแนน) และมีค่าร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top 2 Box) เท่ากับ 94.05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด (4.57 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ (4.43 คะแนน) ด้านข้อมูลที่ได้รับ (4.38 คะแนน) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.38 คะแนน) ตามลำดับ

**ตารางที่ 5-4** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงานของหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME

การเข้ารับบริการ/ประสานงาน เช่น การเข้ารับการอบรม การขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา เป็นต้น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.57	91.34	มากที่สุด
2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	87.55	มากที่สุด
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.43	88.64	มากที่สุด
4) ด้านข้อมูลที่ได้รับ	4.38	87.64	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.46</b>	<b>89.21</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล** จากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลที่สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ในภาพรวมและในทุกๆ ช่องทางอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย) เท่ากับ 87.61 (4.38 คะแนน) เมื่อพิจารณาในแต่ละช่องทางพบว่า การรับบริการ/ข้อมูลผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด (4.49 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ การรับบริการ/ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) (4.37 คะแนน) ผ่านเว็บไซต์ (4.36 คะแนน) และผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (4.29 คะแนน) ตามลำดับ

**ตารางที่ 5-5** ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในด้านช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลของ  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME

ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	4.29	85.75	มากที่สุด
2) ผ่านเว็บไซต์	4.36	87.19	มากที่สุด
3) ผ่านสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	4.37	87.47	มากที่สุด
4) ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่	4.49	89.87	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>87.61</b>	<b>มากที่สุด</b>

## 5.2 ผลสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ จาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ  
จาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น จำนวน 387 ราย จาก 5 งาน/โครงการ ซึ่งมีการ  
เก็บข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งในรายโครงการและรายพื้นที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น  
ผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจเอกชนที่อยู่ในภาคการผลิต มีจำนวนแรงงานไม่เกิน 30 คน และมี  
รายได้ของกิจการต่อปีไม่เกิน 1,800,000 บาท เคยเข้ารับบริการจาก สสว. 1-2 ครั้ง เช่น การเข้า  
ร่วมโครงการ/กิจกรรม การเข้ารับการอบรม และการขอคำปรึกษา เป็นต้น โดยรับบริการผ่าน  
ช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สสว., Line, Facebook และ Application CONNEXT เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการ ผู้ประกอบการ SME ที่  
ตอบแบบสอบถามมีการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ดีขึ้นจากการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการอย่าง  
น้อย 1 ด้าน จำนวน 337 ราย (คิดเป็นร้อยละ 87.08) และไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากการได้รับบริการ/  
เข้าร่วมโครงการ จำนวน 50 ราย (คิดเป็นร้อยละ 12.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ดีขึ้น 5 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทาง  
การตลาดเพิ่มขึ้น จำนวน 210 ราย (คิดเป็นร้อยละ 62.31) รองลงมา ได้แก่ ยอดขายเพิ่มขึ้น จำนวน  
185 ราย (คิดเป็นร้อยละ 54.90) บุคลากรมีทักษะมากขึ้น จำนวน 179 ราย (คิดเป็นร้อยละ 53.12)  
กำไรเพิ่มขึ้น จำนวน 176 ราย (คิดเป็นร้อยละ 52.23) ลูกค้าเพิ่มขึ้น จำนวน 175 ราย (คิดเป็นร้อยละ  
51.93) ตามลำดับ

**ตารางที่ 5-6** จำนวน ร้อยละ และรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นจากการได้รับบริการ/  
เข้าร่วมโครงการจาก สสว.

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน	ร้อยละ*	รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง
1) ยอดขายเพิ่มขึ้น	185	54.90	ยอดขายเพิ่มขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 19.73
2) กำไรเพิ่มขึ้น	176	52.23	กำไรเพิ่มขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 16.12
3) ต้นทุนการผลิตลดลง	64	18.99	ต้นทุนการผลิตลดลง เฉลี่ยร้อยละ 13.72
4) ลูกค้าเพิ่มขึ้น	175	51.93	เช่น มีลูกค้าเพิ่มขึ้นจากงานแสดงสินค้า การบอก ต่อ และช่องทางออนไลน์
5) การบริหารจัดการดีขึ้น	99	29.38	เช่น เรียนรู้การจัดการทำบัญชี และการทำงานมีระบบ/ เป็นขั้นตอนมากยิ่งขึ้น
6) ประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้น	62	18.40	เช่น ผลิตสินค้าได้ปริมาณเพิ่มขึ้น และคุณภาพ สินค้าเพิ่มขึ้น
7) ช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้น	210	62.31	เช่น การออกบูธ ช่องทางวางขายสินค้า และ เครือข่ายผู้รับซื้อสินค้า
8) มูลค่าผลิตภัณฑ์/บริการเพิ่มขึ้น	52	15.43	เช่น ได้รับการพัฒนาบรรจุภัณฑ์และพัฒนา ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่
9) ผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพ/มาตรฐาน มากขึ้น	122	36.20	เช่น ได้รับการรับรองมาตรฐาน GMP ฮาลาล และ ได้รางวัล OTOP
10) ผลิตภัณฑ์/บริการ/กิจการเป็นที่รู้จักมาก ขึ้น/มีภาพลักษณ์ดีขึ้น	125	37.09	เช่น มีตราสินค้าที่จดจำง่าย และเป็นที่รู้จักจากการ ออกบูธและช่องทางออนไลน์
11) บุคลากรมีทักษะมากขึ้น	179	53.12	เช่น พนักงานได้รับความรู้และทักษะในการทำงาน ทำงานเป็นระบบ
12) มีความร่วมมือระหว่างเครือข่ายธุรกิจ/คู่ ค้ามากขึ้น	53	15.73	เช่น ได้ซัพพลายเออร์ การรวมกลุ่มผู้ร่วมการค้า ของผู้ผลิต
13) มีความพร้อมในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	30	8.90	เช่น เรียนรู้การจัดการที่เป็นระบบ และความพร้อม ในการผลิตและจัดจำหน่ายสินค้า
14) มีแนวทาง/แผนการดำเนินธุรกิจชัดเจน ขึ้น	59	17.51	เช่น มีเป้าหมายในการวางแผนธุรกิจที่ชัดเจนมาก ยิ่งขึ้น
<b>รวม</b>	<b>1,581</b>		

หมายเหตุ: \*คำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ดีขึ้นอย่างน้อย 1 ด้าน จำนวน 337 ราย

**ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ** ผู้ประกอบการ SME ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย) เท่ากับ 84.08 (4.20 คะแนน)

**ความช่วยเหลือ/ส่งเสริมจาก สสว. เพิ่มเติม** ผลสำรวจด้านความต้องการต่อความช่วยเหลือ/ส่งเสริมเพิ่มเติมจาก สสว. โดยเรียงลำดับความสำคัญจากความสำคัญมากที่สุดไปหาความสำคัญน้อย 5 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการตลาด จำนวน 247 ราย รองลงมา ได้แก่ ด้านการเงิน/การลงทุน จำนวน 167 ราย ด้านการผลิต จำนวน 153 ราย ด้านผลิตภัณฑ์ จำนวน 142 ราย และด้านเทคโนโลยี จำนวน 135 ราย ตามลำดับ

**ตารางที่ 5-7** จำนวนและร้อยละของความต้องการได้รับความช่วยเหลือ/ส่งเสริมเพิ่มเติมจาก สสว.

ประเด็นที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ/ส่งเสริมจาก สสว.	รวม	ลำดับ
1) การบริหารจัดการ	42	8
2) การเงิน/การลงทุน	167	2
3) การบัญชี/ภาษี	32	9
4) การตลาด	247	1
5) การค้า	101	6
6) เทคโนโลยี	135	5
7) การผลิต	153	3
8) ผลิตภัณฑ์	142	4
9) กฎหมาย	24	11
10) การบริหารบุคคล	23	12
11) เครือข่ายธุรกิจ	53	7
12) มาตรฐาน	29	10
13) อื่นๆ เช่น ภัยแล้ง	3	14
ไม่มี	10	13
<b>รวม</b>	<b>1,161</b>	

### 5.3 แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของ สสว.

#### 5.3.1 แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของ สสว. ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

##### (1) ผู้ประกอบการ Micro และ SME

- ผู้ประกอบการ Micro และ SME รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์มากที่สุด สสว. จึงควรเพิ่มการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มเติมจากช่องทางที่มีให้บริการอยู่แล้ว เช่น เว็บไซต์ข่าวที่ได้รับความนิยม หรือเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมจากผู้ประกอบการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการ Micro และ SME ได้รับบริการจาก สสว. อย่างครอบคลุม
- ระยะเวลาของโครงการ/กิจกรรม ผู้ประกอบการ Micro และ SME ต้องการให้มีการเพิ่มระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม/ดำเนินกิจกรรมจากครึ่งวัน เพิ่มเป็น 1 วัน หรือ ดำเนินงานให้เป็นระบบต่อเนื่องจากการอบรมสัมมนาไปสู่กิจกรรมที่มีการลงมือปฏิบัติ
- ประเด็นที่ได้รับการอบรม/สัมมนา พบว่า ด้านการเงิน/การลงทุน การบัญชี/ภาษี การค้า กฎหมาย การบริหารบุคคล เครือข่ายธุรกิจ และมาตรฐาน เป็นประเด็นที่ผู้ประกอบการ Micro และ SME ได้รับบริการไม่มากนัก ดังนั้น สสว. ควรเพิ่มประเด็นเหล่านี้ให้มากขึ้นและครอบคลุมในทุกพื้นที่ เพื่อให้ผู้ประกอบการ Micro และ SME สามารถเข้าร่วมโครงการที่ตรงกับความต้องการของตนเองได้
- การรับบริการ/ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่ผู้ประกอบการ Micro และ SME มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านเว็บไซต์ ผ่านสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ และผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเกิดจากการขาดการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการ Micro และ SME รับรู้ถึงช่องทางที่สามารถเข้าถึงบริการ/ข้อมูลที่ครอบคลุม ดังนั้น สสว. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ใน Application SME CONNEXT หรือเว็บไซต์ สสว. เป็นต้น เพื่อเพิ่มการเข้าถึงในการรับบริการ/ข้อมูลของผู้ประกอบการ Micro และ SME รวมทั้งควรจัดหมวดหมู่บริการ/ข้อมูลให้สามารถค้นหาได้ง่ายด้วย
- การเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME สสว. ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

- ด้านลักษณะโครงการ/กิจกรรม ควรมีการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ Micro และ SME
- ด้านผู้ให้คำปรึกษา/บรรยาย ควรเลือกผู้ให้คำปรึกษา/บรรยายที่มีเทคนิคการถ่ายทอดที่เข้าใจง่าย
- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ
- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีความชัดเจนและเหมาะสม
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ควรมีความเหมาะสมและสะดวกแก่การเดินทาง

(2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME รับบริการ/ประสานงานกับ สสว. ผ่านช่องทางออนไลน์มากที่สุด ดังนั้น จึงอาจเพิ่มช่องทางการรับบริการ/ประสานงานผ่านทาง Facebook หรือ Line กลุ่ม เป็นต้น เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อ/ประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ สสว. ผู้รับผิดชอบโครงการ และเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ให้เป็นไปอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- การรับบริการ/ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ ผ่านสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ และผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ เป็นช่องทางที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ Micro และ SME มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีบางช่องทาง เช่น Youtube, Application SME CONNEXT และ Twitter ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากอาจเป็นช่องทางที่มีผู้ใช้งานเฉพาะกลุ่ม หรือช่องทางวิทยุที่อาจไม่ได้รับความสนใจมากนักในปัจจุบัน สสว. จึงอาจพิจารณาถึงการเปลี่ยนไปให้บริการ/ข้อมูลผ่านช่องทางอื่นๆ ทดแทน
- การเพิ่มระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME สสว. ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้
  - ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ
  - ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีความชัดเจนและเหมาะสม



- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ควรมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศที่เพียงพอ เช่น อินเทอร์เน็ต และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- ด้านข้อมูลที่ได้รับ ควรมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

### 5.3.2 แนวทางการออกแบบโครงการของ สสว. สำหรับการดำเนินการส่งเสริม SME ในอนาคต

- ผู้ประกอบการ SME ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์มากที่สุด ดังนั้น สสว. ควรออกแบบโครงการที่ผู้ประกอบการ SME สามารถเข้าร่วมผ่านช่องทางออนไลน์ได้ เช่น โครงการอบรมให้ความรู้ผู้ประกอบการ SME ผ่านเว็บไซต์ หรือ Facebook เป็นต้น ที่มีหลักสูตรให้ผู้ประกอบการ SME สามารถเลือกเข้าร่วมได้อย่างเหมาะสมตามขนาด ประเภท และศักยภาพของธุรกิจ ซึ่งจะสามารถเข้าถึงผู้ประกอบการ SME ได้อย่างครอบคลุมในทุกพื้นที่
- ผู้ประกอบการยังคงต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมในด้านการตลาด การเงิน/การลงทุน การผลิต ผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยี ดังนั้น สสว. ควรเพิ่มเติมโครงการ/กิจกรรมเหล่านี้ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาด หรือการสร้าง ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิต เพื่อลดต้นทุนการผลิต หรือการสนับสนุนแหล่งเงินทุน เพื่อให้ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงิน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ SME มีความสามารถในการดำเนินธุรกิจ และสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

### 5.4 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

- (1) ควรมีการแจ้งกำหนดการประจำปีที่จะมีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้จัดเตรียมฐานข้อมูลรายชื่อให้พร้อมต่อการดำเนินการสำรวจ
- (2) ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลภาคสนามค่อนข้างจำกัด ขณะที่การดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ได้ดำเนินการไปบางส่วนแล้ว ทำให้ช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอาจไม่ตรงกับกำหนดการในการจัดโครงการของ สสว.
- (3) การขอข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขสมาชิก สสว. อาจทำให้การเก็บข้อมูลไม่ได้สะท้อนต่อความเป็นจริงและความยินดีในการตอบแบบสอบถาม คำตอบที่ได้ อาจให้ผลการตอบที่มีลักษณะเป็นกลาง



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

สรชัย พิศาลบุตร (2551). การวิจัยตลาด. ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 1. บริษัท วิทย์พัฒน จำกัด.

### ภาษาอังกฤษ

Churchill. G.A., Jr., and D. Iacobucci (2005). "Marketing Research: Methodological Foundations." 9<sup>th</sup> Edition. South-Western. Ohio.

### เว็บไซต์ภาษาไทย

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. <https://www.sme.go.th>



## ภาคผนวก 1

รายละเอียดของงาน/โครงการที่ใช้ในการสำรวจ



## 1. รายละเอียดของงาน/โครงการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562

### 1.1 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)

โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early stage) เป็นโครงการเพื่อพัฒนาและส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ ให้ยั่งยืนพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและยกระดับสู่ SME 4.0 สร้างเครือข่ายให้เข้มแข็ง และการรวมกลุ่มกิจการในภาคเกษตร ทั้งนี้กลุ่มเป้าหมายของโครงการจะดำเนินการพัฒนากลุ่ม SME ทั่วไปและกลุ่ม SME ภาคการเกษตร

กลุ่มเป้าหมายของโครงการ ได้แก่ กลุ่ม SME ทั่วไปและกลุ่ม SME ภาคการเกษตร โดยจะดำเนินงานพัฒนาผู้ประกอบการในการเรียนรู้การเป็นผู้ประกอบการให้มีความสมัยใหม่ เพื่อสร้างมูลค่าจากนวัตกรรม และยกระดับธุรกิจ High Value และพัฒนากลุ่ม SME ภาคการเกษตรให้เรียนรู้แนวทางการทำธุรกิจ Social Enterprise และจัดการธุรกิจภาคเกษตรเป็น Smart Farmer และการยกระดับธุรกิจ High Value และจัดทำแผนธุรกิจให้กับผู้ประกอบการที่มีศักยภาพในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพเชิงลึกและนำผู้ประกอบการสู่การทดสอบตลาด เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะเข้าโครงการพัฒนาช่องทางตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME และโครงการต่างๆ ของ สสว. ต่อไป

#### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ประกอบการใหม่สามารถเริ่มต้นธุรกิจด้วยความคิดสร้างสรรค์ มุ่งสร้างนวัตกรรมสู่ SME 4.0
- เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้องค์ความรู้ในการทำธุรกิจ มีระบบการบริหารจัดการและใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำธุรกิจให้เกิด High Value
- เพื่อพัฒนาวิสาหกิจฐานรากให้เข้มแข็งและเพื่อความยั่งยืนของรากฐานเศรษฐกิจ

#### ➤ กลุ่มเป้าหมาย

- กลุ่มผู้ประกอบการ SME เกษตร ต่อเนื่องจากปี 61

- กลุ่มผู้ประกอบการ SME ภาคเกษตร ภาคการผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ  
ทั่วไป/กลุ่ม High Value (Agri Tech & Food Tech, Health Tech, Service  
Tech)/กลุ่มอุตสาหกรรม Agriculture and food/กลุ่มอุตสาหกรรม Health and  
Wellness/กลุ่มอุตสาหกรรม Smart Device/กลุ่ม Creative and Cultural + High  
Value Service กลุ่ม Digital/Internet of Things (IOT)
- บุคคลทั่วไปที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการ/วิสาหกิจชุมชน ฯลฯ  
ทั้งนี้ ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการจะต้องยังไม่เป็นนิติบุคคลหรือเป็นนิติบุคคล  
แล้วจดทะเบียนไม่เกิน 3 ปี

#### ➤ แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ

- อบรมเชิงปฏิบัติการให้กับผู้เข้าร่วมโครงการการอบรมเกี่ยวกับการเป็น  
ผู้ประกอบการ (Entrepreneurship Course)
- อบรมเชิงปฏิบัติการบ่มเพาะการจัดทำแผนธุรกิจการเตรียมพร้อมขอกู้เงิน
- สร้างและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการในเชิงลึกตามความเหมาะสมของ  
ผู้ประกอบการ เช่น การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าด้วยงานวิจัย นวัตกรรม และ  
การนำเทคโนโลยีและ ICT มาช่วยในการทำธุรกิจ การออกแบบ พัฒนาบรรจุภัณฑ์  
และการสร้างตราสินค้าเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ เป็นต้น
- เชื่อมโยงสินค้าเข้าสู่การส่งเสริมการตลาด

## 1.2 โครงการยกระดับธุรกิจเริ่มต้น (Boost Up New Entrepreneurs)

สสว.ได้ดำเนินโครงการยกระดับธุรกิจเริ่มต้นมาเป็นเวลา 3 ปี (2559-2561) โดยมีการ  
พัฒนาผู้ประกอบการใหม่กว่า 30,000 ราย เพื่อกระตุ้นให้เกิดนักธุรกิจใหม่ขึ้นทั่วประเทศ มีการ  
พัฒนาแนวคิดและแผนธุรกิจที่มุ่งเน้นให้สามารถขายสินค้าได้ เป็นที่ยอมรับของสถาบันการเงิน  
และสามารถเพิ่มมูลค่าอันก่อให้เกิดรายได้มากขึ้น การพัฒนาที่ผ่านมาเป็นเพียงการพัฒนาระยะ  
เริ่มต้นธุรกิจ ผู้ประกอบการบางส่วนมีศักยภาพสามารถเติบโตเข้าสู่ระดับธุรกิจในกลุ่ม Regular ได้  
แต่บางส่วนยังไม่สามารถก้าวผ่านการพัฒนาธุรกิจได้ดีพอแต่มีศักยภาพที่จะพัฒนาต่อยอดให้  
สามารถยกระดับได้ จำเป็นจะต้องมีการผลักดันให้ผู้ประกอบการในกลุ่มที่มีศักยภาพ สามารถ  
ยกระดับธุรกิจให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ใน  
กระบวนการผลิตและกระบวนการบริหารจัดการ รวมถึงการพัฒนาสินค้าให้เป็นที่ยอมรับของตลาด  
ด้วยคุณภาพ และมาตรฐานสากล



ปี 2562 นี้ สสว. จึงได้จัดทำโครงการยกระดับธุรกิจผู้ประกอบการใหม่ (Boot up New Entrepreneurs) เพื่อพัฒนาและช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ผ่านกระบวนการพัฒนาในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ในปี 2559-2561 และผู้ประกอบการที่เข้าสู่ระบบภาษีได้ไม่เกิน 3 ปี ในภาคผลิต ภาคการค้า ภาคบริการ และภาคการเกษตรที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เข้มแข็งมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการยกระดับผู้ประกอบการด้วยการนำเทคโนโลยี งานวิจัย นวัตกรรม จากมหาวิทยาลัย สถาบันวิจัย และภาครัฐ มาปรับใช้เพื่อพัฒนาธุรกิจของผู้ประกอบการ เพื่อสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้ SME เป็นวาระแห่งชาติ และปฏิรูปภาคเกษตรไทยสู่ยุค 4.0

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อพัฒนาผู้ประกอบการที่ผ่านการพัฒนาในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ในช่วงปี 2559-2561 และผู้ประกอบการที่เข้าสู่ระบบภาษีในระยะเริ่มต้นให้สามารถยกระดับธุรกิจเข้าสู่ยุค 4.0
- เพื่อเชื่อมโยงให้เกิดการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนสู่ผู้ประกอบการระยะเริ่มต้น
- เพื่อพัฒนาให้สินค้าของผู้ประกอบการระยะเริ่มต้นเป็นที่ยอมรับและเข้าสู่ตลาดได้อย่างยั่งยืน

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- ผู้ประกอบการที่ผ่านการพัฒนาในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ในช่วงปี 2559-2561
- ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการทั่วไป ที่อยู่ในระยะเริ่มต้นธุรกิจไม่เกิน 3 ปี
- ผู้ประกอบการที่เข้าสู่ระบบภาษีแล้วไม่เกิน 3 ปี

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- สำรวจความต้องการ และวิเคราะห์ศักยภาพของผู้ประกอบการ โดยที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคโนโลยี งานวิจัย นวัตกรรม เพื่อพิจารณาระดับของการนำเทคโนโลยี งานวิจัย นวัตกรรมที่เหมาะสมมาปรับใช้กับสินค้าและธุรกิจของผู้ประกอบการ
- แนะนำและเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่มีงานวิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรม รวมทั้งนำผู้เชี่ยวชาญลงพื้นที่เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยี งานวิจัย นวัตกรรม ซึ่งผู้ประกอบการจะสามารถนำมาปรับใช้เพื่อยกระดับศักยภาพและสร้างคุณค่า

ให้แก่ธุรกิจของตนเอง เช่น การขยายช่องทางการตลาด สร้างความแตกต่างของสินค้า เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต การลดต้นทุนการผลิต การยืดอายุสินค้า เป็นต้น

- จัดกิจกรรมทดสอบตลาดสินค้า เพื่อตรวจสอบความต้องการของผู้บริโภค เช่น การเข้าร่วมงานแสดงสินค้า/การเจรจาการค้าทั้งในและต่างประเทศ

### 1.3 โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล

การเป็นเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) ที่ใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อนในการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจประเทศไทยไปสู่ ยุคประเทศไทย 4.0 ซึ่งกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายของการยกขีดความสามารถ ได้แก่ อุตสาหกรรมสร้างสรรค์และวัฒนธรรม อุตสาหกรรมบริการ เนื่องจากสอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยที่มีความหลากหลายด้าน วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น สะท้อนผ่านวิถีชีวิตความเป็นอยู่ไม่ว่าจะเป็น อาหาร เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย ภาษา ประเพณี วัฒนธรรม และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นอื่นๆ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ผ้าพื้นเมืองซึ่งล้วนแล้วแต่มีอัตลักษณ์ที่โดดเด่นเฉพาะตัว ซึ่งสามารถนำมาเป็นทุนทางวัฒนธรรมที่จะพัฒนาต่อยอดสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจได้อย่างมหาศาล

การพัฒนาสินค้าเหล่านี้ไม่เพียงแต่ต้องส่งเสริมในด้านอุปทานการผลิตเท่านั้น แต่จำเป็นต้องมีการส่งเสริมด้านอุปสงค์ของผู้บริโภคอีกด้วย โดยเฉพาะสินค้าในกลุ่มเครื่องแต่งกาย และแฟชั่น ที่ต้องให้ความสำคัญกับกระแสนิยมของกลุ่มเป้าหมายในตลาด โดยเฉพาะกลุ่มสิ่งทอผ้าพื้นเมืองแปรรูปเป็นเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายแฟชั่นในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย ซึ่งมีอัตลักษณ์ความโดดเด่นด้วยทุนวัฒนธรรม ให้สามารถผลิตผ้าพื้นเมืองคุณภาพสูงลดรายจ่ายยาม และการแปรรูปผ้าพื้นมาเป็นเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายและเครื่องใช้สำเร็จรูปที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับรสนิยมของผู้บริโภคในตลาดทั้งในและต่างประเทศได้

#### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อต่อยอดพัฒนาความรู้ของผู้ประกอบการ ผ้าพื้นเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้รู้จักคิดพัฒนารูปแบบสินค้า ผลิตสินค้าและขายสินค้าที่มีมาตรฐานและมีรูปแบบ ให้มีความรู้ความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของการสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคในตลาดเป้าหมาย คือตลาดในประเทศและกลุ่มตลาดประเทศ ASEAN +3 จนสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

- เพื่อยกระดับการออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีเอกลักษณ์ ผ้าพื้นเมืองให้เป็นที่นิยมของตลาดผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศ ส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และตอบสนองความต้องการขยายตลาดผ้าพื้นเมืองในตลาดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยที่สินค้ายังสามารถคงอัตลักษณ์ของถิ่นกำเนิดและมีมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับของตลาด
- เพื่อเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการพัฒนาให้แพร่หลายสู่ตลาดสากล โดยใช้กลยุทธ์ตลาด 4.0
- เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการ SME ภาคการผลิตและการสินค้ากลุ่มเสื้อผ้าและสินค้าแฟชั่น
- เพื่อให้เกิดการบูรณาการ การส่งเสริมผู้ประกอบการ SME ของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน

#### ➤ กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้ประกอบการรายย่อย วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมกลุ่มผ้าทอพื้นเมือง ที่เป็นสมาชิก สสว. และกลุ่มอื่นๆ ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก สสว. ที่เข้าร่วมโครงการกับหน่วยงานอื่นภายใต้แผนบูรณาการ

#### ➤ แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ

- จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้และเพิ่มทักษะในด้านธุรกิจยุคใหม่ (Modern Business) การออกแบบ (Art & Design) และการจัดทำ Pattern ผ้าที่มีมาตรฐาน โดยใช้ด้านเทคโนโลยีนวัตกรรม (Technology and innovation) ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในการเสริมสร้างนวัตกรรม ฯลฯ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์ และเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ โดยมีผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านเป็นผู้แนะนำ
- พัฒนาผลิตภัณฑ์ในเชิงลึก เพื่อจัดทำผลิตภัณฑ์ต้นแบบให้แก่ผู้ประกอบการเจ้าของผลิตภัณฑ์ ผ่านการ Workshop จากผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาผลิตภัณฑ์ พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลรายละเอียดเนื้อหาผลิตภัณฑ์ต้นแบบเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ และเตรียมพร้อมนำออกสู่ตลาดเชิงพาณิชย์

## 1.4 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา สสว. ได้ดำเนินการสนับสนุนผู้ประกอบการ SME โดยจัดแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มผู้ประกอบการใหม่ (SME Startup) กลุ่มผู้ประกอบการระยะพลิกฟื้นกิจการ (Turn around) และกลุ่มผู้ประกอบการที่มีศักยภาพ (SME Strong/Regular) และพบว่าผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาที่มีศักยภาพสามารถจัดอยู่ในกลุ่ม Regular ที่จะพัฒนายกระดับสู่การเป็นนิติบุคคลจำนวนมาก โดยเฉพาะกลุ่มอาหารและเกษตรแปรรูป กลุ่มแฟชั่นและไลฟ์สไตล์ กลุ่มบริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และความงาม กลุ่มอุตสาหกรรมก่อสร้าง และกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมสำคัญที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ GDP ของประเทศ

ในปี 2562 นี้ สสว. จึงเห็นควรในการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการโดยเฉพาะกลุ่มทั่วไป (Regular) โดยการให้ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการ การตลาด การผลิต การเงิน และให้ปรึกษาแนะนำเชิงลึกโดยการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้สูงขึ้น สร้างให้เกิดมาตรฐานและคุณภาพในกระบวนการผลิต พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความสร้างสรรค์ รวมทั้งต่อยอดจนสามารถได้รับมาตรฐานสินค้าและบริการที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นกลุ่มอุตสาหกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ GDP ของประเทศ เช่น กลุ่มอาหารและเกษตรแปรรูป กลุ่มแฟชั่นและไลฟ์สไตล์ กลุ่มบริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกลุ่มท่องเที่ยวรายได้สูง กลุ่มสปาและความงาม กลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ฯลฯ เป็นต้น

### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ไทย ให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการตลาด ด้านการจัดการนวัตกรรม ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และด้านการลดต้นทุน
- เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการประกอบการให้เข้มแข็งยั่งยืน อันจะนำสู่การสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น

### ➤ กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นสมาชิก สสว. ทั้งที่เป็นนิติบุคคล บุคคลธรรมดา หรือบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนกับหน่วยงานของรัฐ ซึ่งยังดำเนินธุรกิจปกติ

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- จำแนกกลุ่มผู้ประกอบการที่สมัครเข้าร่วมโครงการจากข้อมูลประเมินตนเอง (Self Assessment) หรือ การวินิจฉัย/Coaching หรืออื่นๆ เพื่อจัดแนวทางการให้คำปรึกษาและจัดโปรแกรมการให้ความรู้ผ่านการอบรม หรือ Workshop ในด้านต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น มาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจตามแนวทาง Thailand Quality Awards (TQA) การลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจ ฯลฯ เป็นต้น
- เสริมสร้างสมรรถนะผู้ประกอบการ โดยจัดโปรแกรมการสนับสนุนในด้านที่มีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ เช่น การเสริมสร้างสมรรถนะด้านบัญชี การจัดการฐานข้อมูลสินค้า การให้คำปรึกษาเชิงลึกเฉพาะด้าน เช่น การสร้างแบรนด์ และการต่อยอดการให้คำปรึกษาเชิงลึก เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับมาตรฐานต่างๆ เป็นต้น

### 1.5 โครงการพัฒนาสู่สุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)

ตั้งแต่ปี 2558 สสว. ได้ดำเนินโครงการสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) โดยคัดเลือกผู้ประกอบการ SMEs ที่มีศักยภาพในการเจริญเติบโตจากแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ ประกอบด้วย กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่เพิ่งเริ่มดำเนินธุรกิจ (Start Up) และกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่มีศักยภาพ (Strong/Regular) นำมาเข้าสู่กระบวนการพัฒนาศักยภาพ จัดให้มีนักวินิจฉัย ที่ปรึกษา การฝึกอบรม/Workshop กิจกรรมส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้เพื่อให้ SMEs ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการเป็นต้นแบบในการพัฒนาศักยภาพของ SMEs ไทยในการขยายธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับการพัฒนาให้เป็นผู้ประกอบการสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด และเป็นต้นแบบของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัด ซึ่งจะเป็นผู้ประกอบการในภาคการผลิต การค้า การบริการ และธุรกิจการเกษตร นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญตามแนวทางการพัฒนา SME 4.0 โดยมีการพัฒนาผลผลิตทางการเกษตร ด้วยการเสริมนวัตกรรม การวิจัย และความคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้ผู้ประกอบการ SMEs มีความเข้มแข็ง และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อสร้างต้นแบบธุรกิจที่มีศักยภาพให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจในระดับจังหวัด

- เพื่อสนับสนุนธุรกิจต้นแบบ ให้สามารถถ่ายทอดการจัดการองค์ความรู้ธุรกิจสู่ SMEs ในภูมิภาค
- **กลุ่มเป้าหมาย**
  - ผู้ประกอบการ SMEs ทุกประเภท ทั้งธุรกิจชุมชน วิสาหกิจชุมชน บุคคลทั่วไป นิติบุคคล ในแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ ที่อยู่ในภาคบริการและภาคการผลิต
- **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**
  - จัดให้มีการประเมินตนเอง (Self Assessment) เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ทั้งทางด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการ การบริหารการผลิต การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การบริหารการเงิน ระบบบัญชี การบริหารการตลาด เพื่อ กำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในทุกมิติ ให้ตรงกับความ ต้องการตามผลการประเมิน
  - อบรมการพัฒนาธุรกิจผู้ประกอบการ พร้อมทั้งให้คำปรึกษาในการพัฒนา ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผ่านการ Coaching และกิจกรรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ
  - ดำเนินกิจกรรมทดสอบตลาด โดยพิจารณาความพร้อมของผู้ประกอบการในการ เปิดตลาด กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีความต้องการและมีความเป็นไปได้ที่จะ เกิดธุรกรรมทางธุรกิจ ด้วยกิจกรรมทดสอบตลาด/จัดงานแสดงสินค้าหรือ กิจกรรมจับคู่ธุรกิจ และส่งต่อผู้ประกอบการเข้าสู่โครงการพัฒนาช่องทาง การตลาดสำหรับผู้ประกอบการต่อไป

## 1.6 โครงการประกวด SME National Awards

สสว. ได้จัดกิจกรรมการประกวดรางวัลสำหรับผู้ประกอบการ SME โดยใช้ชื่อว่ารางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ หรือ SME National Awards ขึ้น โดยได้ดำเนินการมาแล้ว 11 ครั้ง เริ่มครั้งแรกในปี 2549 โดยได้รับความร่วมมือจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ด้วยการนำแนวทางของ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) มาปรับใช้เป็นเกณฑ์พิจารณา ตัดสินธุรกิจที่เข้าร่วมประกวด เพื่อมอบรางวัลให้กับกลุ่มธุรกิจ SME ที่มีประสิทธิภาพและ ความสามารถในการบริหารจัดการอย่างมีมาตรฐาน ซึ่งการจัดประกวดดังกล่าวมีความคาดหวังว่า จะเป็นเวทีกลางในการคัดเลือกผู้ประกอบการ SME ในภาคธุรกิจต่างๆ ที่มีศักยภาพ หรือมีการ บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าสู่การประกวด เพื่อส่งเสริมให้เกิดการสร้างมาตรฐาน/

คุณภาพ กระตุ้นให้ผู้ประกอบการ SME เกิดแรงจูงใจ เกิดการปรับปรุงพัฒนาธุรกิจให้มีมาตรฐานมากขึ้นสู่ระดับสากล

ในปี 2562 นี้ สสว. จึงได้แบ่งการประกวดออกเป็น 2 รางวัล ได้แก่ รางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ หรือ SME National Awards สำหรับผู้ประกอบการ SME ที่ดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป โดยมีกลุ่มธุรกิจ SME ที่เป็นเป้าหมายใน 4 ภาคอุตสาหกรรมหลัก 20 กลุ่มธุรกิจย่อย และ SME Start up Awards สำหรับผู้ประกอบการ SME ที่ดำเนินธุรกิจไม่เกิน 3 ปี สำหรับเกณฑ์การพิจารณาคัดสินนั้น จะอ้างอิงแนวทางเศรษฐกิจเพียงภาคอุตสาหกรรม (มอก. 9999) และเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) มาปรับใช้ เพื่อให้การพิจารณาต่างๆ มีความเหมาะสมและตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อสรรหา SME ที่มีความสามารถในการดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานที่ดี มีความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล
- เพื่อสร้างต้นแบบให้เป็นแบบอย่างสำหรับผู้ประกอบการ SME รายอื่นๆ ให้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพของธุรกิจตนเอง
- เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ SME ดิ้นตัวและตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจให้มีความเติบโตและเข้มแข็ง สามารถแข่งขันได้ทั้งระดับประเทศและระดับสากล

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- SMEs ทั่วประเทศ ทั้งขนาดกลางและขนาดย่อมที่อยู่ในกลุ่ม ภาคการผลิต การค้า บริการ และภาคการเกษตร

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- จัดการประกวด SME National Awards และ SME Start up Awards ด้วยการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น สัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการ สรุปผลคะแนนเพื่อตัดสินและมอบรางวัล โดยผู้ประกอบการที่ผ่านการสัมภาษณ์จะได้รับ Feedback Report จากคณะกรรมการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจ

- พัฒนาและยกระดับผู้ประกอบการสู่มาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ ด้วยการจัดอบรมมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ แลกเปลี่ยน Good Practices กับบริษัทที่ได้รับรางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ และการประเมินตนเอง (Self Assessment) ให้กับผู้แทนกิจการ และเสริมสร้างมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจโดยให้ผู้ประกอบการจัดทำแผนการพัฒนางองค์กรตามมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจและแลกเปลี่ยนแนวทางการพัฒนางองค์กร รวมถึงการให้คำแนะนำเพิ่มเติมจากที่ปรึกษา

## 1.7 โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า

การเปลี่ยนแปลงด้านการดำเนินงานธุรกิจ เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้สินค้าที่ได้รับการรับรองมาตรฐานมีศักยภาพในการแข่งขันสูงในตลาดทั้งในและต่างประเทศ ผู้ประกอบการไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาและยกระดับมาตรฐานสินค้าให้มีความน่าเชื่อถือ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค และเพิ่มโอกาสช่องทางการจำหน่ายสินค้ามากยิ่งขึ้น รวมถึงสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าอีกด้วย

โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้าเป็นโครงการที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการได้รับการส่งเสริมมาตรฐานสินค้า โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานสินค้า สนับสนุนการตรวจฉลากโภชนาการ Thai RDI การตรวจสอบสารพิษตกค้าง (Toxic) เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้บริโภค การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า รวมถึงการตรวจประเมินสถานประกอบการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการยื่นขอมาตรฐานสินค้า อันจะนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานสินค้าของผู้ประกอบการให้มีความสามารถแข่งขันในตลาดระดับสากลได้อย่างยั่งยืน

### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมสินค้าของผู้ประกอบการให้มีมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น
- เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการ
- เพื่อสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือให้กับสินค้าของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น

### ➤ กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้ประกอบการ SME ที่เป็นสมาชิก สสว.
- วิสาหกิจชุมชน ผู้ประกอบการ OTOP และบุคคลทั่วไปที่เป็นสมาชิก สสว.



- วิสาหกิจรายย่อยที่เป็นสมาชิก สสว.

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานสินค้าให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการ
- ส่งเสริมมาตรฐานสินค้า โดยสนับสนุนการตรวจวิเคราะห์อันตรายจากโภชนาการ หรือตรวจสารพิษตกค้าง (Toxic) หรือตรวจผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดของกระทรวงสาธารณสุข หรือหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องพร้อมออกรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ และให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงมาตรฐานสินค้า
- ตรวจสอบสถานที่ผลิต พร้อมให้คำปรึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมในการยื่นขอมาตรฐาน อย.

## 1.8 โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME

สสว. ได้เล็งเห็นความสำคัญของการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการ SME ต่อการพัฒนา ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ การพัฒนาผู้ประกอบการจากการรวมกลุ่ม สร้างกลุ่มหรือเครือข่ายทำให้เกิดความเข้มแข็ง จำเป็นจะต้องนำเอาแนวคิดในการพัฒนาคลัสเตอร์มาเป็น เครื่องมือในการดำเนินการ ที่ผ่านมา สสว. ได้นำนโยบายการพัฒนาคลัสเตอร์ดังกล่าวมากำหนด แนวทางการส่งเสริม SME เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ผ่าน โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME ในปี 2561 โดยเน้นการกระตุ้นความเชื่อมโยงกันระหว่าง ผู้ประกอบการ โดยคำนึงถึงความต้องการของตลาด ตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ การพัฒนา ผู้ประกอบการในเครือข่ายให้มีศักยภาพในการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศ การนำนวัตกรรมและ เทคโนโลยีมาสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมไปถึงการพัฒนาช่องทางตลาดใน เชิงรุกผ่านการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การแสดงสินค้าและการเจรจาธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ และสร้างการรับรู้ถึงผลิตภัณฑ์ของไทยให้กับผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศได้รู้จักมากขึ้น

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและเชื่อมโยงกันระหว่าง ผู้ประกอบการจากฐานล่างถึงระดับบน ในกลุ่มเครือข่ายเป้าหมายที่เป็นที่ ต้องการของตลาด ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ให้เป็นคลัสเตอร์ที่เข้มแข็งได้
- เพื่อพัฒนาผู้ประกอบการในเครือข่ายเป้าหมายให้มีศักยภาพในการแข่งขัน โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาพัฒนากระบวนการผลิต คุณภาพมาตรฐาน

ของผลิตภัณฑ์ และระบบการบริหารจัดการ รวมไปถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความสร้างสรรค์ ซึ่งจะเป็นการยกระดับผลิตภัณฑ์ให้มีมูลค่ามากขึ้น

- เพื่อสร้างการรับรู้ให้ผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศได้รู้จักผลิตภัณฑ์ของเครือข่ายเป้าหมาย ซึ่งจะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มทางการตลาดให้แก่ผลิตภัณฑ์ของเครือข่ายเป้าหมาย และผลิตภัณฑ์ของไทย
- เพื่อเพิ่มช่องทางการตลาดโดยการดำเนินกิจกรรมการตลาดที่เหมาะสมกับเครือข่ายเป้าหมาย

#### ➤ กลุ่มเป้าหมาย

- หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุน SMEs
- หน่วยงานดำเนินการพัฒนาและส่งเสริมคลัสเตอร์
- กลุ่มผู้ประกอบการ 30 เครือข่าย ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ และเป็นที่ต้องการของตลาด

#### ➤ แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ

- ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาเครือข่ายเป็นที่ต้องการของตลาด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดเป็นคลัสเตอร์ พร้อมทั้งจัดประชุมผู้นำเครือข่าย และผู้ประสานงานเครือข่าย (CDA) เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ จัดกลุ่มเป้าหมาย และเชื่อมโยงองค์ความรู้ระหว่างกัน
- จัดทำแผนพัฒนาคลัสเตอร์เพื่อเป็นยุทธศาสตร์สำหรับในการวางแผนพัฒนาและสนับสนุนเครือข่ายวิสาหกิจ ทั้งกลุ่มคลัสเตอร์ต่อเนื่องจากการดำเนินงานปี 2561 และกลุ่มคลัสเตอร์ใหม่
- พัฒนาส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่าย โดยการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจในด้านต่างๆ ของผู้ประกอบการในเครือข่าย สนับสนุนการพัฒนากระบวนการผลิตและบริหารจัดการ และสนับสนุนการพัฒนาในด้านมาตรฐาน
- พัฒนา Service Provider และ ผู้ประสานงานเครือข่าย (CDA) โดยการให้ข้อมูลความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อความร่วมมือและส่งเสริมแนวคิดในการพัฒนาเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเชื่อมโยงความร่วมมือระหว่างเครือข่ายกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นช่องทางหนึ่งในการเสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็งของคลัสเตอร์ได้

## 1.9 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME

สสว. หน่วยงานหลักในการให้การส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ได้จัดทำโครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับ SMEs ขึ้น เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs ให้มีโอกาสเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้สะดวก สร้างยอดขายให้แก่ผู้ประกอบการ โดยเข้าไปช่วยเตรียมความพร้อมในการนำสินค้าเข้าสู่ตลาดออนไลน์ ให้ความรู้และให้คำปรึกษาแนะนำในการทำธุรกิจบนตลาดออนไลน์ การจัดกิจกรรมสนับสนุนการขายบนตลาดออนไลน์ เช่น การส่งเสริมการขาย การชำระเงิน การส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างเป็นระบบและยกระดับผู้ประกอบการให้มีความรู้ความเข้าใจสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ SME ให้มีช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้น
- เพื่อสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมการตลาดออนไลน์แก่ผู้ประกอบการให้มีศักยภาพการแข่งขันมากยิ่งขึ้น
- เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการตลาดออนไลน์สำหรับ SME ให้เป็นช่องทางการตลาดที่ยั่งยืน

### ➤ กลุ่มเป้าหมาย

- สมาชิก สสว.
- ผู้ประกอบการในโครงการ สสว.
- ผู้ประกอบการในโครงการภายใต้แผนบูรณาการที่เป็นสมาชิก สสว. และวิสาหกิจชุมชนที่เข้มแข็ง
- วิสาหกิจชุมชน วิสาหกิจรายย่อย ผู้ประกอบการ OTOP และผู้ผลิตสินค้าชุมชนที่เข้มแข็ง

### ➤ แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ

- เตรียมความพร้อมผลิตภัณฑ์เข้าสู่ระบบตลาดอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การถ่ายภาพสินค้า การจัดทำเนื้อหาสินค้า การปรับปรุงเนื้อหาสินค้า การให้คำแนะนำด้านบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น
- ส่งเสริมการค้าตลาดออนไลน์ในด้านต่างๆ ตามความต้องการของตลาดออนไลน์ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ อาทิ การอบรมให้ความรู้ การบริหารจัดการ

ตลาดออนไลน์ การให้คำปรึกษา การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ การยกระดับมาตรฐาน  
สินค้า เป็นต้น

### 1.10 โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME

สสว. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาช่องทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่โครงการ  
จับคู่ธุรกิจ ในปี 2549 โครงการ Capacity Building ด้านการส่งเสริมระบบสนับสนุนการขยายธุรกิจ  
ไปยังต่างประเทศ (Internationalization Fund) ในปี 2551 และจัดทำโครงการสนับสนุนเงินทุนแก่  
ผู้ประกอบการ SME และโครงการ Capacity Building ในปี 2553 และ ปี 2554-2556 เพื่อสร้าง  
ความต่อเนื่องในการดำเนินการช่วยเหลือผู้ประกอบการ SME ทั้งในด้านการพัฒนาศักยภาพและ  
การขยายฐานการค้า และสร้างเครือข่ายในภาคธุรกิจในตลาดต่างประเทศโดยใช้กลไกระบบการ  
ช่วยเหลือเงินอุดหนุนผู้ประกอบการ SME ซึ่งเป็นการดำเนินงานผ่านหน่วยร่วมดำเนินการซึ่งมี  
ความเชี่ยวชาญในสาขาอุตสาหกรรมซึ่งเป็นสาขาอุตสาหกรรมเป้าหมายเป็นผู้ดำเนินการนำ  
ผู้ประกอบการ SME ไปเจรจาธุรกิจกับผู้นำเข้าหรือผู้ซื้อในต่างประเทศ และจัดงานแสดงสินค้าใน  
ประเทศที่มีศักยภาพ และตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ประกอบการ SME ในสาขาอุตสาหกรรม  
ซึ่งโครงการดังกล่าวข้างต้นประสบความสำเร็จอย่างสูง

โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME นี้มุ่งเน้นผู้ประกอบการที่  
ได้รับการส่งเสริมฯ จากโครงการต่าง ๆ ของ สสว. และโครงการบูรณาการจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่  
ยังไม่สามารถดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนถึงการขยายช่องทางตลาด ผู้ประกอบการ SME เหล่านี้  
สามารถเข้าร่วมกิจกรรมนี้และสามารถตอบโจทย์ของผู้ประกอบการ SME ได้อย่างแท้จริง

#### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อพัฒนาศักยภาพ และยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันของ  
ผู้ประกอบการ SME ในตลาดอาเซียนและตลาดโลก
- เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านการดำเนินธุรกิจในโลกการค้ายุคใหม่
- เพื่อสร้างพันธมิตรและขยายความสัมพันธ์กับเครือข่ายทางการค้าทั้งกับภาครัฐ  
และภาคเอกชนทั้งในและต่างประเทศ

#### ➤ กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่เข้าร่วมโครงการกับ  
หน่วยงานภายใต้แผนบูรณาการ

- ผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกของ สสว. หรือผู้ประกอบการที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการของ สสว. เช่น กลุ่ม SMEs Strong, กลุ่ม SMEs ที่มีนวัตกรรม, กลุ่ม SMEs National Award, กลุ่ม SME Provincial Champion เป็นต้น

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- จัดอบรมสัมมนาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ พร้อมประชาสัมพันธ์รับสมัครผู้ประกอบการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อคัดเลือกตามกลุ่มเป้าหมาย และจัดอบรมเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดต่างประเทศรายกิจกรรม
- จัดกิจกรรมขยายช่องทางการตลาดทั้งภายในและต่างประเทศ และผลักดันให้เข้าร่วมงานแสดงสินค้าระดับนานาชาติในไทยและต่างประเทศ จับคู่เจรจาการค้า จัดคณะผู้แทนการค้าเดินทางไปเจรจาการค้าในต่างประเทศ นำคณะผู้ซื้อจากต่างประเทศมาเจรจาการค้าในประเทศ และการสร้างช่องทางการตลาดต่อยอดในมิติต่างๆ เพื่อสร้างโอกาสทางการค้า รวมทั้งสนับสนุนการขยายฐานทางเศรษฐกิจให้กับธุรกิจของผู้ประกอบการชุมชน และ SME ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ และตามนโยบายของรัฐบาล

### 1.11 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ SME ในเครือข่ายธุรกิจอาหารด้วยระบบมาตรฐานสากล

การพัฒนาผู้ประกอบการ SME ธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารให้เป็นธุรกิจที่มีโอกาสในการเติบโตสูงสามารถและเข้าสู่ห่วงโซ่ Supply Chain ของโลก การมุ่งเน้นพัฒนาอุตสาหกรรมที่เป็นจุดแข็งของประเทศจะช่วยสนับสนุนให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตได้อย่างมีศักยภาพ ผู้ประกอบการธุรกิจอาหาร/โรงงานขนาดเล็กจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้มีความสามารถในการผลิตสินค้าอาหารที่มีคุณภาพความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลต่างๆ เช่น HACCP หรือ BRC หรือ ISO22000 เป็นต้น เพื่อสร้างศักยภาพการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น มีความสามารถในการส่งออกสินค้าอาหารและเครื่องดื่มไปยังตลาดสากล อันเป็นช่องทางขยายโอกาสทางการตลาดและสร้างภาพลักษณ์ของการบริโภคอาหารไทยปลอดภัยในระดับสากล ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นทางการค้าระหว่างประเทศ โครงการนี้เน้นการพัฒนาระบบมาตรฐานตลอด Supply Chain ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของตลาดโลกที่ไม่ได้ต้องการเพียงแค่ผู้ส่งออกเท่านั้นที่พัฒนามาตรฐานการผลิต แต่ผู้ประกอบการที่เป็นห่วงโซ่อุตสาหกรรมก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพอาหารปลอดภัย

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อยกระดับสนับสนุนและพัฒนาโรงงานอุตสาหกรรมอาหารที่เข้าร่วมโครงการให้เข้าสู่ระบบการจัดการคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร (Food Safety Management) โดยได้รับการยอมรับจากหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- เพื่อพัฒนาภาพรวมอุตสาหกรรมอาหารไทยให้มีความพร้อม และมีความสามารถในการแข่งขันระยะยาว เป็นอุตสาหกรรมที่ยั่งยืน
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยสินค้าแก่ผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศ โดยการควบคุมการผลิตตามมาตรฐานสากล เช่น HACCP หรือ BRC หรือ ISO22000 เป็นต้น

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- กลุ่ม Supply Chain ของธุรกิจส่งออกอาหารและเครื่องดื่ม
- ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการผลิตอาหารและเครื่องดื่มที่ต้องการส่งออก

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- พัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมอาหาร เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในแนวทางการบริหารจัดการผลิตด้วยระบบมาตรฐาน เช่น HACCP หรือ BRC หรือ ISO22000 เป็นต้น เพื่อยกระดับความปลอดภัยอาหารให้แก่ผู้ประกอบการในแต่ละภูมิภาค โดยประสานงานร่วมกับ กลุ่มอุตสาหกรรมอาหาร สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สถาบันการศึกษาในท้องถิ่น เป็นต้น
- ตรวจสอบสภาพการผลิต ณ สถานที่ประกอบการผู้สมัคร เพื่อร่วมวิเคราะห์สภาพปัญหาและวางแผนการพัฒนาระบบ เช่น HACCP หรือ BRC หรือ ISO22000 เป็นต้น
- การพัฒนาศักยภาพ หลักสูตร "การประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐานในระดับสากลในอุตสาหกรรมอาหารของไทย" โดยจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพให้แก่บุคลากรในอุตสาหกรรมอาหาร และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องที่ได้รับคัดเลือกเข้าร่วมกิจกรรมโครงการ

## 1.12 โครงการส่งเสริมเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ตั้งแต่ปี 2556 กรมราชองครักษ์ร่วมกับ สสว. จัดทำโครงการส่งเสริมเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อดำเนินการเสริมสร้างอาชีพขั้นพื้นฐานให้ประชาชน สนับสนุนประชาชนที่มีความสนใจจะประกอบอาชีพในรูปแบบธุรกิจให้เกิดการรวมกลุ่มกลายเป็นวิสาหกิจชุมชน พร้อมสร้างเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนทั้งในระดับพื้นที่และระดับจังหวัด และพัฒนายกระดับวิสาหกิจชุมชนที่มีศักยภาพให้ได้มาตรฐาน เพื่อขยายโอกาสทางการค้ากลายเป็น SMEs เช่น OTOP มผช. อย. ฯลฯ ด้วยการนำเครื่องจักรและเทคโนโลยีมาใช้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการตลาด พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการผลิต ฯลฯ รวมไปถึงการนำวิสาหกิจชุมชนที่มีศักยภาพเหล่านั้น ไปทดสอบตลาดนอกพื้นที่ โดยมีกลุ่มเป้าหมายพื้นที่ดำเนินการอยู่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และในการดำเนินการทั้งหมดนั้นจะน้อมนำหลัก "เศรษฐกิจพอเพียง" มาใช้ดำเนินการในทุกขั้นตอน ซึ่งสามารถก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างมาก

ในปีงบประมาณ 2562 สสว. จึงได้จัดทำโครงการที่มีลักษณะการดำเนินงานเช่นเดิมขึ้น เพื่อขยายผลการดำเนินงานออกไปยังพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่ได้มีโอกาสได้รับการพัฒนายกระดับและมีการเจริญเติบโตด้วยความมั่นคงเข้มแข็งและยั่งยืน

### ➤ วัตถุประสงค์

- เป็นการสร้างงานสร้างอาชีพให้กับราษฎรในพื้นที่
- ส่งเสริมให้เกิดความสร้างสรรค์ในการนำวัตถุดิบ ภูมิปัญญาและทรัพยากรที่มีในท้องถิ่น มาสร้างเป็นผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่มีมูลค่าเพิ่ม
- เสริมสร้างความรู้ พัฒนาทักษะให้แก่ผู้ประกอบการในชุมชนให้มีการบริหารจัดการที่ดี และผลิตผลิตภัณฑ์ หรือบริการของชุมชนที่ได้มาตรฐาน
- สร้างความเข้มแข็งให้เครือข่ายวิสาหกิจชุมชน (Cluster) และความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- พัฒนาองค์ความรู้ และความเป็นอยู่เพื่อการยั่งยืน จากส่วนบุคคล (เพื่อการยังชีพ) เป็นการรวมกลุ่มชุมชน (ยังชีพและธุรกิจชุมชนขนาดเล็ก) และยกระดับเป็นกลุ่มธุรกิจ (วิสาหกิจชุมชน) และพัฒนาเป็น SME (วิสาหกิจชุมชนจดทะเบียนนิติบุคคล/นิติบุคคล-บจก.-หจก.)

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- ประชาชนทั่วไป
- กลุ่มอาชีพและสมาชิก เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มเกษตรกร ธุรกิจชุมชนประเภทสหกรณ์ วิสาหกิจชุมชน เป็นต้น
- ผู้ประกอบการ SMEs เช่น ผู้จดทะเบียนพาณิชย์ ทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คณะบุคคล และนิติบุคคลต่างๆ เป็นต้น

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- จัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านอาชีพหรือธุรกิจ โดยส่งเสริมให้เกิดศูนย์เรียนรู้อาชีพหรือธุรกิจ พร้อมจัดตั้งคณะทำงานเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางในการจัดกิจกรรมศูนย์เรียนรู้อาชีพหรือธุรกิจหรือแนวทางในการคัดเลือกผู้เข้ารับการเรียนรู้จากศูนย์ฯ
- อบรมเพื่อให้ความรู้ในการสร้างเครือข่ายวิสาหกิจชุมชน/อบรมให้ความรู้การยกระดับเข้าสู่การเป็นวิสาหกิจชุมชนเพื่อการค้า ทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ
- สร้างเครือข่ายวิสาหกิจชุมชน และพัฒนาคุณภาพสินค้า กระบวนการผลิตสินค้าหรือบรรจุภัณฑ์

### 1.13 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ

สสว. ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย และแผนงานโดยบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งถือเป็นกลไกหลักในการเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยสร้างรายได้และจ้างงาน อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความยากจน สสว. ได้กำหนดแนวทางของแผนการส่งเสริมเอสเอ็มอี ฉบับที่ 4 ปี 2560-2564 ที่ต้องการขับเคลื่อนให้เกิดเอสเอ็มอี 4.0 โดยให้ความสำคัญกับการยกระดับขีดความสามารถของ SME ให้เติบโตเข้มแข็ง และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล สสว. เล็งเห็นว่างานศิลปาชีพฯ มีภารกิจที่สอดคล้องในการพัฒนาผู้ประกอบการ และเพื่อเป็นการแบ่งเบาพระราชกรณียกิจโดยการสนับสนุนโครงการในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ สสว. จึงได้น้อมนำหลักการแนวทางดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทาง จัดทำโครงการพัฒนาผู้ประกอบการในงานศิลปาชีพตามแนวพระราชดำริ เพื่อเป็นการพัฒนาส่งเสริมและยกระดับ ประชาชนในทุกภาคส่วนที่มีความพร้อมและศักยภาพ



➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อฝึกอาชีพทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติให้กับผู้ด้อยโอกาสตามแนวพระราชดำริ เพื่อวางรากฐานในการพัฒนาให้เป็นผู้ประกอบการ
- เพื่อเป็นการสร้างงานสร้างอาชีพให้แก่ผู้เข้าร่วมอบรมและนำไปสู่การวางรากฐานเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- ผู้ว่างงานและผู้ด้อยโอกาส หรือผู้ต้องการเสริมสร้างความรู้เพื่อประกอบอาชีพเสริมรายได้
- เพื่อพัฒนาให้ผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจให้มีทักษะความรู้ และสร้างโอกาสหรือช่องทางในการพัฒนาศักยภาพไปสู่การเป็นผู้ประกอบการที่มีความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- อบรมพัฒนาความรู้ความสามารถภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อเสริมองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรและผู้ประกอบการที่สนใจ
- พัฒนาด้านธุรกิจตามแนวคิดเชิงเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เช่น ความรู้เชิงเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจ การออกแบบ ทฤษฎีสี แนวโน้มความต้องการของตลาด เป็นต้น
- ดำเนินการพัฒนาด้านเชิงลึก เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้ากลุ่มเป้าหมายเฉพาะราย และสนับสนุนการเพิ่มคุณค่าให้สินค้าในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม
- ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไป
- ศึกษาแนวทางการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ

#### 1.14 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ

สสว. ร่วมกับมูลนิธิพระดาบสจัดทำ “โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ” ในปี 2562 ขึ้น เพื่อฝึกอบรมวิชาชีพทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ อบรมความรู้ในการประกอบธุรกิจ ระบบบริหารจัดการ และการเขียนแผนธุรกิจให้กับผู้ขาดโอกาส ศิษย์พระดาบส ผู้ประกอบการ และผู้สนใจทั่วไป รวมทั้งกลุ่มนักเรียน นิสิต

และนักศึกษา ซึ่งถือเป็นทรัพยากรบุคคลรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถ และเป็นกำลังสำคัญในการที่จะพัฒนาให้มีศักยภาพในการก้าวไปสู่การเป็นผู้ประกอบการตามนโยบาย “ประเทศไทย 4.0” ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถประกอบอาชีพได้อย่างยั่งยืนตามแนวพระราชดำริ หากได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนที่สอดคล้องกับความสามารถเฉพาะด้านที่ตนเองมีอยู่ รวมทั้งการต่อยอดองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี การบริหารจัดการ การผลิตและการตลาด ซึ่งนำไปสู่การสร้างงานสร้างอาชีพ ให้กับชุมชนและท้องถิ่น และเป็นส่วนสำคัญต่อการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อเป็นช่องทางให้กับผู้ขาดโอกาสที่ขาดแคลนทุนทรัพย์แต่มีความตั้งใจจริง และมีศรัทธาในการขวนขวายหาความรู้เป็นวิชาชีพใส่ตน ให้ได้รับการฝึกอบรมความรู้ทางวิชาชีพและความรู้เบื้องต้นในการประกอบธุรกิจ เพื่อวางรากฐานในการพัฒนาให้เป็นผู้ประกอบการ
- เพื่อฝึกอบรมวิชาชีพทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ และอบรมความรู้ในการประกอบธุรกิจ ระบบบริหารจัดการ และการเขียนแผนธุรกิจให้กับผู้ขาดโอกาส ศิษย์พระดาบส ผู้ประกอบการ และผู้สนใจทั่วไป ให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างยั่งยืนตามแนวพระราชดำริ
- เพื่อให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพให้กับชุมชนและท้องถิ่น และนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากในระดับชุมชนให้มีความเข้มแข็ง

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- ผู้ขาดโอกาส/ศิษย์พระดาบส/ผู้ประกอบการ/ผู้สนใจทั่วไป เมื่อนำไปปฏิบัติจริง คาดว่าจะสามารถยกระดับเป็น Smart Farmer ได้ ภายใน 3-5 ปี

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- ประชุมเพื่อจัดทำกรอบหลักสูตรการฝึกอบรมภาคทฤษฎีและปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการประกอบธุรกิจในภาพรวมและเฉพาะประเภทธุรกิจ เช่น การให้ความรู้ด้านวิชาชีพเฉพาะ การให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการ การตลาด การเงิน การเขียนแผนธุรกิจ เป็นต้น
- ฝึกอบรมวิชาชีพภาคทฤษฎีและปฏิบัติ และอบรมให้ความรู้ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจและการเขียนแผนธุรกิจ
- พัฒนาศักยภาพให้กับผู้เข้าร่วมโครงการโดยการศึกษาดูงานเพื่อเรียนรู้จากธุรกิจต้นแบบ

### 1.15 โครงการประชารัฐเพื่อพัฒนาวิสาหกิจชุมชน และ SMEs ก้าวสู่ตลาด 4.0 (SMEs & OTOP Transformation)

ในปี 2560 สสว. ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการตลาดแก่ผู้ประกอบการ SME ใน 41 จังหวัดครอบคลุมพื้นที่ทุกภาค พบว่า ผู้ประกอบการรายย่อยและรายเล็กยังไม่เกิดความตระหนักในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทั้งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้นและการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพอื่น เช่น ช่องทางการรับเงินที่ปรับเปลี่ยนไปสู่การรับจ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟน ภายหลังจากให้ความรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ แล้วพบว่า ผู้ประกอบการมีความตื่นตัว ตื่นรู้ สนใจมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด มีความเข้าใจในภาพรวมการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ต้นน้ำ กระบวนการคิดวางแผน และการพัฒนาสินค้าให้ได้มาตรฐาน การตลาดการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ยังพบว่า การจัดระดับของผู้ประกอบการให้เหมาะสม สามารถทำให้การส่งเสริมจากภาครัฐมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นเป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบการ และสามารถสร้างความเข้าใจอันดีต่อนโยบายรัฐบาล ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ

ปี 2562 สสว. จึงดำเนินการขยายความร่วมมือเชิงบูรณาการระดับพื้นที่ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เน้นการสร้างความตระหนักให้ผู้ประกอบการรายย่อยที่กระจายตัวอยู่ในพื้นที่ทั่วประเทศ ให้พร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสามารถใช้เครื่องมือทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ เข้าใจเรื่องการยกระดับมาตรฐานสินค้า การยกระดับกิจการ และตระหนักถึงความสำคัญในการเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจหลักของประเทศ ตามนโยบายรัฐบาลต่อไป

#### ➤ วัตถุประสงค์

- สร้างความตระหนักให้ผู้ประกอบการสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการตลาดได้
- เป็นกลไกสำคัญในการเข้าถึงความต้องการ และส่งต่อ แก้ปัญหาของผู้ประกอบการ ทำให้มีข้อมูลที่ต้องชัดเจน
- เพื่อสร้างทักษะการเรียนรู้การจัดการธุรกิจ การตลาด สนับสนุนแก่ผู้ประกอบการรายย่อยทั่วประเทศ
- สร้างเครือข่ายผู้ประกอบการต้นแบบระดับจังหวัดเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าของชุมชน

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ทั่วประเทศ
- กลุ่มชุมชนการท่องเที่ยวในพื้นที่ทั่วประเทศ

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- จัดสัมมนาให้ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด
- คัดเลือกชุมชนต้นแบบ เพื่อพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการต้นแบบ สนับสนุนเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าชุมชน ด้วยเทคโนโลยีการจัดการสมัยใหม่ รวมทั้งพัฒนารูปแบบธุรกิจให้สอดคล้องกับบริบททางการตลาดของชุมชน
- ทดสอบตลาดจำหน่ายสินค้าพระราชวังในเมืองหลักเพื่อสร้างทักษะกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง
- พัฒนาเครือข่ายกิจการชุมชนต้นแบบระดับจังหวัด ให้มีศักยภาพการจัดการกิจการ การตลาดออนไลน์ ออฟไลน์และการใช้เทคโนโลยีบริหารจัดการธุรกิจ เป็นช่องทางการตลาดสำหรับสินค้าวิสาหกิจชุมชน และ SMEs ในพื้นที่และจังหวัดใกล้เคียง อย่างเป็นระบบ

**1.16 โครงการยกระดับผู้ประกอบการชุมชนต้นแบบที่มีศักยภาพก้าวสู่ SME (Micro to be SMEs)**

แผนงานบูรณาการพัฒนาผู้ประกอบการและเศรษฐกิจชุมชน และพัฒนา SME สู่มหาชน ปี 2562 และความเชื่อมโยงระดับยุทธศาสตร์ และแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนา SME โดยตรง ได้แก่ การสร้างสังคมผู้ประกอบการ ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและ แนวทางปฏิรูปในด้านต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายในการส่งเสริม SME และผู้ประกอบการชุมชนได้รับการยกระดับเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันในระดับสากล เพื่อผู้ประกอบการ SME และผู้ประกอบการชุมชนที่ได้รับการพัฒนาและสามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจได้

การพัฒนาผู้ประกอบการชุมชน (Community-based) จึงเป็นบทบาทหนึ่งที่สำคัญและจำเป็นที่ควรได้รับการพัฒนาโดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการบริหารธุรกิจ โดยการให้คำปรึกษาเชิงลึกเพื่อการบริหารจัดการ ให้มีความสามารถในการประกอบธุรกิจแบบมืออาชีพให้กับวิสาหกิจชุมชน ผู้ประกอบการ OTOP และสหกรณ์ เพื่อมุ่งเน้นให้ชุมชนและผู้ประกอบการ

ชุมชนให้มีระบบการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นความสำเร็จในปัจจุบันแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors) โดยใช้กลยุทธ์ทางธุรกิจที่ใช้ เพื่อสร้างความแตกต่าง (Differentiation) ความได้เปรียบเชิงการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อประเมินความพร้อมเบื้องต้นกับการเป็นผู้ประกอบการชุมชนเพื่อพัฒนาความสามารถในการบริหารธุรกิจ
- เพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการของผู้ประกอบการชุมชนให้มีความสามารถในการประกอบธุรกิจแบบมืออาชีพ
- เพื่อยกระดับผู้ประกอบการชุมชนให้มีศักยภาพและเป็นต้นแบบในการประกอบธุรกิจแบบมืออาชีพ

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- ผู้ประกอบการชุมชน (Community-Based) ได้แก่ (1) ผู้ประกอบการ OTOP ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมการพัฒนาชุมชน (2) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ขึ้นทะเบียนกับกรมส่งเสริมการเกษตร และ (3) สหกรณ์ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมส่งเสริมสหกรณ์

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- ประเมินความพร้อมเบื้องต้นและกำหนดเป้าหมายวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง ในการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและผู้ประกอบการชุมชน
- ดำเนินการให้คำปรึกษาเชิงลึก และประเมินแนวทางการบริหารจัดการชุมชน เพื่อพัฒนาความสามารถในการบริหารในหลายด้าน อาทิ ด้านการบริหารจัดการด้านการตลาด ด้านการผลิต ด้านบัญชี-การเงิน ด้านการบริหารบุคคล เป็นต้น
- กำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาและยกระดับชุมชนที่มีศักยภาพและเตรียมความพร้อมในการเป็นชุมชนต้นแบบในการประกอบธุรกิจแบบมืออาชีพ

## 1.17 โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีพื้นฐานทางด้านเกษตรกรรม มีการนำสินค้าเกษตร โดยเฉพาะวัตถุดิบทางการเกษตรส่งออกไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลกเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่มีมูลค่าต่ำเมื่อเทียบกับต้นทุนที่ใช้ในการผลิต อาหารแปรรูปจึงมีมูลค่าสูงขึ้นและมีแนวโน้มการเติบโตตามความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้เรื่องความปลอดภัยอาหารที่สำคัญต่อผู้บริโภคแล้ว อาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการสูง สะดวกต่อการรับประทาน สามารถเก็บไว้ได้นาน จะเป็นที่ต้องการของตลาดผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศ

การพัฒนาสินค้าเกษตรที่มีอยู่ในชุมชนแต่ละท้องถิ่นที่มีความหลากหลาย เป็นเอกลักษณ์ให้ตอบสนองต่อการบริโภคของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้เกิดระบบเศรษฐกิจของชุมชนที่แข็งแกร่ง โดยการนำเอาวัตถุดิบของแต่ละท้องถิ่นมาออกแบบและพัฒนาเป็นสินค้าที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค นักท่องเที่ยว ในตลาดสากล โดยเน้นการพัฒนาในรูปแบบและนวัตกรรมกระบวนการผลิตโดยนำเทคโนโลยีทางอาหารเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดอาหารที่มีคุณภาพและความปลอดภัย และสร้างให้เกิดการบริโภคที่เป็นเอกลักษณ์ผสมผสานกับวัฒนธรรมท้องถิ่นของชุมชนเพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน สสว. จึงได้จัดทำโครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มมูลค่าวัตถุดิบในท้องถิ่น เพื่อสร้างระบบเศรษฐกิจของชุมชนให้แข็งแกร่งและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมให้ความรู้ในการออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ จากวัตถุดิบที่เป็นเอกลักษณ์ในแต่ละท้องถิ่น
- เพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรของไทย โดยออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบรรจุภัณฑ์ให้สอดคล้องตามความต้องการของตลาด
- เพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัย

### ➤ กลุ่มเป้าหมาย

- กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม OTOP 3-5 ดาว

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อพัฒนาเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มสินค้าอาหารและเครื่องดื่ม OTOP 3 - 5 ดาว
- จัดกิจกรรมกลุ่ม Focus Group ระดมความคิดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนารูปแบบ ผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์สินค้าอาหาร/เครื่องดื่มในท้องถิ่นให้ตอบโจทย์ความต้องการของตลาด
- จัดกิจกรรมให้คำปรึกษาเชิงลึก เพื่อการออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์
- ส่งตัวอย่างสินค้าเพื่อตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านความปลอดภัยอาหารหรือฉลากโภชนาการ และจัดทำสินค้าต้นแบบให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ และทดสอบตลาดเชิงพาณิชย์

### 1.18 งานพัฒนาองค์ความรู้สำหรับ SME (Knowledge Center)

สสว. ได้ดำเนินงานพัฒนาองค์ความรู้สำหรับ SME (Knowledge Center) โดยมุ่งเน้นองค์ความรู้ในด้าน Digital Economy คือ การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตมวลรวมของประเทศให้ทันกับโลกในยุคปัจจุบัน ตั้งแต่ Knowledge Economy หรือ เศรษฐกิจบนพื้นฐานของความรู้ และ Creative Economy ที่วางเป้าหมายในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ให้กับสินค้าและบริการผ่านทางนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้กับผู้ประกอบการ SMEs พร้อมทั้งเผยแพร่ความรู้ ผ่านศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) และหน่วยงานภาครัฐ/เอกชนต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการ SMEs ได้รับข้อมูล องค์ความรู้ และสาระต่างๆ ที่สำคัญจำเป็นสำหรับการนำไปพัฒนาต่อยอด ความรู้ได้อย่างทั่วถึง รวมถึงก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพสินค้าหรือบริการ เพิ่มศักยภาพสามารถแข่งขันได้ในตลาดสากล

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อจัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการ SME ให้กับผู้ประกอบการ SME และผู้ที่สนใจ
- เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น E-book Information Clip และ Easy Pocketbook เป็นต้น ให้ผู้ประกอบการ SME และผู้ที่สนใจสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

- เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการ SME

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- ผู้ประกอบการ SME
- วิชากิจชุมชน
- นิสิต นักศึกษา หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจ

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- จัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ และ Case study ในรูปแบบ E-book, Information Clip, Easy Pocketbook เป็นต้น
- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือให้คำปรึกษาธุรกิจด้าน Digital Economy หรือด้านอื่นๆ ที่มีความต้องการ
- เผยแพร่คลังข้อมูลความรู้สำหรับ SME และกิจกรรมของโครงการผ่านสื่อต่างๆ

### 1.19 งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

สสว. มีบทบาทในการเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือผู้ประกอบการ SMEs ของไทยและต่างประเทศ เพื่อช่วยเหลือและพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมออกสู่สากลโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ปี 2560 -2564 คือเสริมสร้างศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยให้เชื่อมโยงกับเศรษฐกิจระหว่างประเทศ

สสว. จึงทำหน้าที่เป็นกลไกการประสานเชื่อมโยงการจัดทำแผนความร่วมมือและกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ระหว่างประเทศ เพื่อส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ พร้อมจัดทำกิจกรรมความร่วมมือเพื่อเชื่อมโยง SMEs ไทยกับพันธมิตรธุรกิจนานาชาติ เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและผลักดัน SMEs สู่สากล โดยที่การเสริมสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการจะดำเนินการในหลายแนวทาง ได้แก่ การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ การผลักดัน SMEs เข้าสู่ Global Supply Chain ในสาขาศักยภาพ และการสร้างเครือข่ายคลัสเตอร์ เป็นต้น



➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อดำเนินกิจกรรมตามพันธกิจของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs
- เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ SMEs ในหลายด้าน เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม การพัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการสู่ระดับสากล รวมถึงการสร้างและขยายตลาดในต่างประเทศให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีศักยภาพและมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดการธุรกิจ การตลาดและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) โดยผ่านทาง การดำเนินโครงการความร่วมมือต่างๆ และเชื่อมโยงธุรกิจกับต่างประเทศ
- เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ
- เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ ทั้งในเรื่องศูนย์บ่มเพาะ รวมถึงการให้คำปรึกษาทางธุรกิจให้สามารถเติบโตและแข่งขันได้ในตลาดยุคใหม่ (Smart SMEs) ตลอดจนพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศให้แก่ผู้ประกอบการไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- จัดกิจกรรม Network Creation (ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ) กับเครือข่ายที่ สสว. เป็น Focal Point เช่น หน่วยงานด้านการส่งเสริม SMEs ของประเทศฝรั่งเศส, อิตาลี, เกาหลีใต้, ตุรกี และญี่ปุ่น เป็นต้น โดยมีความร่วมมือกันในสาขาเป้าหมายที่เป็น Mutual Interest เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการสร้าง Cross - Border Cluster
- จัดกิจกรรมเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมความร่วมมือกับกลุ่มประเทศ Strategic Partners ที่ สสว. มี MOU ด้าน SMEs

และการดำเนินกิจกรรมด้าน SMEs ตามนโยบายรัฐบาล กรณีมีการเยือนต่างประเทศอย่างเป็นทางการ และมีประเด็นเรื่อง SMEs การพัฒนาโครงการอันเป็นผลหรือมติดจากกรอบการเจรจาวิภาคี และการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการ SME ทั่วไป และผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมโครงการของ สสว. ในสาขาเป้าหมาย ด้านการสร้างเครือข่ายและสนับสนุนข้อมูลการค้าการลงทุน

## 1.20 งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group: ASEAN SMEWG)

สสว. ได้เป็นผู้แทนของไทยในเวทีการประชุมด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมระหว่างประเทศ ซึ่งรวมถึงการประชุมคณะทำงานด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอาเซียน (ASEAN SME Agencies Working Group: ASEAN SMEWG) ซึ่งจัดให้มีขึ้น 2 ครั้งต่อปี

สสว. ได้รับมอบหมายจากอาเซียนให้ดำเนินการ [การส่งเสริมผลิตภาพ การใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรม (Promote Productivity, Technology and Innovation) และการสนับสนุนการเข้าสู่ตลาด และการเป็นสากล (Enhance Market Access and Internationalization)] นั้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาผู้ประกอบการ พัฒนาทักษะผู้ประกอบการ ยกระดับผลิตภาพแรงงานและพัฒนา SMEs สู่อุตสาหกรรม ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการ SMEs โดยผ่านทางกิจกรรมต่างๆ ในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม การพัฒนาศักยภาพและผลิตภาพ การพัฒนาช่องทางการตลาด และการจัดการธุรกิจ รวมทั้งการพัฒนาระบบนิเวศที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจ (Ecosystem) โดยเป็นการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือกับทั้งหน่วยงานไทย หน่วยงานในอาเซียน และหน่วยงานระหว่างประเทศต่างๆ อาทิ การจัดทำตัวชี้วัดเชิงนโยบายในการพัฒนา SMEs อาเซียน (ASEAN SME Policy Index) เพื่อเป็นตัวชี้วัดความมีประสิทธิภาพของการดำเนินนโยบายด้าน SMEs ต่างๆ ของไทย เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนา นโยบายให้มีประสิทธิภาพในการส่งเสริม SMEs ให้มากขึ้น

### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อดำเนินกิจกรรมตามพันธกิจของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs
- เพื่อดำเนินกิจกรรมในกรอบอาเซียน+8 ในการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs ไทยในด้านต่างๆ รวมถึง ด้านการพัฒนาศักยภาพและผลิตภาพ และการเพิ่มช่องทางการตลาด พร้อมทั้งสามารถใช้ประโยชน์จากอาเซียน+8 ได้เพิ่มขึ้น

- เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ให้บริการผู้ประกอบการ SMEs สู่อาเซียน+8 และพัฒนาระบบนิเวศที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจ (Ecosystem)

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย
- ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- การดำเนินงานตามกรอบ ASEAN Strategic Action Plan for SME Development (2016 - 2025) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของไทยและอาเซียน
- การเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ให้บริการผู้ประกอบการ SMEs สู่อาเซียน เช่น การบำรุงรักษาเว็บไซต์และการเชื่อมโยงและพัฒนาเครือข่ายผู้ให้บริการ SME สู่อาเซียน +8
- การจัดกิจกรรมให้ความรู้ผู้ประกอบการ เช่น การลงพื้นที่ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และจัดทำข้อมูลการค้าการลงทุน

## 2. รายละเอียดของงาน/โครงการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562

### 2.1 งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มาตรา 37 และ 38 กำหนดให้ สสว. จัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อปฏิบัติตามนโยบายและแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยประสานงานกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงผลการวิจัยและพัฒนา ตลอดจนสถานภาพความจำเป็นและเงื่อนไขด้านเศรษฐกิจและสังคมของปัญหาดังกล่าว โดยจัดทำเป็นแผนระยะสั้น ระยะกลาง หรือระยะยาวทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคตามความเหมาะสม

สสว. ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประจำปี ด้วยการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานส่งเสริม SME ของประเทศ สอดคล้องสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและธุรกิจ ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทิศทางการพัฒนาประเทศของรัฐบาล และเพื่อให้การดำเนินงาน/โครงการส่งเสริม SME ในภาพรวมของประเทศ มีความชัดเจน สามารถบรรลุเป้าหมายของแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้อย่างรูปธรรม

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ และนำมาใช้เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์
- เพื่อศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์และปัจจัยสำคัญที่ผลต่อการดำเนินธุรกิจของ SME
- เพื่อบูรณาการการดำเนินงานส่งเสริม SME ของประเทศให้มีประสิทธิภาพ

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME
- ผู้ประกอบการ SME

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์หรือปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของ SME
- ศึกษา วิเคราะห์ ทบทวน ภาพรวมการดำเนินงาน และการขับเคลื่อนการ ส่งเสริม SME ของประเทศ
- ประสานงาน/จัดประชุมระดมความคิดร่วมกับหน่วยงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME เพื่อบูรณาการแผนงาน/โครงการ รวมไปถึงการจัดทำ งบประมาณบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ เรื่อง การส่งเสริม SME
- วิเคราะห์ข้อมูลแผนงาน/โครงการส่งเสริม SME เพื่อใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME
- จัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME ประจำปี และเผยแพร่

## 2.2 งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น

ด้วยเหตุที่ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในแต่ละสาขาอุตสาหกรรม (Sector) มีคุณลักษณะ การดำเนินธุรกิจ ปัญหาอุปสรรค ตลอดจนความต้องการความช่วยเหลือที่แตกต่างกัน การกำหนดแนวทางการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องทราบข้อมูลดังกล่าวข้างต้น

สสว. จึงได้ทำการศึกษาสถานการณ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในสาขาอุตสาหกรรมที่เป็นเลิศ ภายใต้แผนการปฏิรูปประเทศ เพื่อทราบถึงศักยภาพและขีดความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำยุทธศาสตร์การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น ที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ตลอดจนยุทธศาสตร์ มาตรการหรือแผนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งในและต่างประเทศ

### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ได้ยุทธศาสตร์หรือนโยบายการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น ในสาขาอุตสาหกรรมที่เป็นเลิศ ภายใต้แผนการปฏิรูปประเทศ ที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและทิศทางการพัฒนาของประเทศไทย
- เพื่อให้มีมาตรการการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกิดจากการบูรณาการของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง อันนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในทิศทางเดียวกัน

### ➤ กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมที่เป็นเลิศ ภายใต้แผนการปฏิรูปประเทศ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

### ➤ แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ

- ศึกษาและรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น เช่น นโยบายและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ข้อมูล

เชิงสถิติ งานศึกษาวิจัย เป็นต้น รวมถึงกรณีศึกษาต้นแบบที่ดี (Best Practice) เพื่อเป็นตัวอย่างแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

- ศึกษาและรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อทราบข้อมูลที่สำคัญต่อการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
- จัดประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
- จัดทำร่างยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น พร้อมจัดประชุมนำเสนอร่างยุทธศาสตร์ฯ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 2.3 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและขับเคลื่อนแผนส่งเสริม SME

การส่งเสริม SME ที่ผ่านมา แม้จะมีทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงสถาบันการศึกษา หลากหลายหน่วยงานเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุน SME แต่ที่ผ่านมาการทำงานยังคงอยู่ในลักษณะต่างคน ต่างทำ ขาดการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดกลไกการขับเคลื่อนการส่งเสริม SME ที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารแผนการส่งเสริม SME ฉบับที่ 4 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตลอดจนตอบสนองนโยบายรัฐบาลที่มุ่งหวังให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เข้ามาเชื่อมโยงเครือข่ายและบูรณาการความร่วมมือในการขับเคลื่อนการส่งเสริม SME อย่างเป็นระบบ สสว. จึงได้ดำเนินการจัดทำ "โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME" เพื่อพัฒนาให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือในการเชื่อมโยงนโยบายและแผนการส่งเสริม SME ไปสู่การปฏิบัติ พัฒนากลไก หรือเครื่องมือ ในการบริหารแผนฯ รวมทั้งนำข้อมูลผลการศึกษา ผลการวิจัย และเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ไปประยุกต์ใช้ หรือต่อยอดให้เกิดประโยชน์เป็นรูปธรรมต่อ SME ช่วยให้การส่งเสริมและพัฒนา SME เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อผู้ประกอบการ SME และต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันให้นโยบายและแผนการส่งเสริม SME ให้สามารถนำลงสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และครอบคลุมทุกภาคส่วนทั่วประเทศ
- เพื่อพัฒนากลไก หรือเครื่องมือ ในการบริหารแผนการส่งเสริม SME ที่เอื้อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปในการใช้ส่งเสริม SME ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อบริหารการนำผลการศึกษา รายงานการศึกษา ผลงานวิจัยของสำนักงาน หรือหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ไปประยุกต์ใช้หรือต่อยอดให้เกิดประโยชน์เป็นรูปธรรม แก่ผู้ประกอบการ SME

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME
- สถาบันการศึกษา
- ผู้ประกอบการ SME

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- ศึกษาและรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ SME กลไกหรือเครื่องมือ รวมถึงปัจจัยเอื้อที่มีผลต่อการขับเคลื่อนการส่งเสริม SME โดยการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ทั้งทุติยภูมิ ปฐมภูมิ ข้อมูลในประเทศและต่างประเทศ ผ่านกิจกรรม อาทิ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสำรวจด้วยแบบสอบถาม เป็นต้น
- วิเคราะห์ ทบทวนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การพัฒนากลไกหรือเครื่องมือ ในการบริหารแผนการส่งเสริม SME เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการสร้างเครือข่ายความร่วมมือหรือแนวทางการพัฒนากลไก หรือเครื่องมือ ในการบริหารแผนการส่งเสริม SME หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME ที่มีประสิทธิภาพ
- พัฒนากลไก หรือเครื่องมือ ในการบริหารแผนการส่งเสริม SME ที่จะเอื้อให้หน่วยงานและเครือข่ายที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการส่งเสริม SME ได้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ทั้งที่ดำเนินการเองและ/หรือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- จัดการประชุมสัมมนาทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

## 2.4 งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME

แผนงานบูรณาการพัฒนาผู้ประกอบการ เศรษฐกิจชุมชน และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสู่สากล ปี 2562 มีแนวทางการดำเนินงานภายใต้เป้าหมายและตัวชี้วัดรวม 5 แนวทาง และมีหลายหน่วยงานร่วมมือกันเพื่อสนับสนุน SME รายใหม่ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Smart SME) พัฒนา SME กลุ่มทั่วไป (Regular) ให้มีศักยภาพและผลิตภาพโดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาดและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ตลอดจนการรวมกลุ่มและเชื่อมโยงกลุ่มในรูปแบบคลัสเตอร์ การยกระดับ SME กลุ่มที่มีศักยภาพ (Strong) ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมทั้งสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อให้ SME และวิสาหกิจชุมชน รวมทั้ง OTOP เป็นพลังขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ

นอกเหนือจากการติดตามและประเมินผลโครงการภายใต้งบประมาณในลักษณะบูรณาการแล้ว ฝตป. มีการดำเนินการติดตามและประเมินผลภาพรวมการส่งเสริม SME ของประเทศที่ประกอบด้วย การติดตามผลงานส่งเสริม SME ประเมินผลงานส่งเสริม SME ภายใต้งบประมาณการประเมินผลแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME ปี 2561 และการพัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานโครงการและผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ จึงมีความจำเป็นในการติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของโครงการ ผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมโครงการได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง รวมทั้งการจัดทำข้อมูลเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารสำหรับการจัดทำโครงการในอนาคตที่ตรงกับความต้องการของ SME เหมาะสมกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งเสริม SME ตามนโยบายของรัฐบาลและมีความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณให้มากขึ้น ดังนั้น ฝ่ายติดตามและประเมินผล จึงได้จัดทำงานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME ขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการส่งเสริม SME ในอนาคตต่อไป

### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อติดตามและประเมินผลงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม พร้อมจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีประสิทธิภาพในระยะต่อไป



- เพื่อให้ผู้บริหารระดับนโยบายมีข้อมูลในการรายงานต่อรัฐบาล ให้ทราบถึงผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ตามงบประมาณบูรณาการ SME และบูรณาการพัฒนาผู้ประกอบการ เศรษฐกิจชุมชน และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสู่สากล

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- ผู้กำหนดนโยบายด้านการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและเศรษฐกิจชุมชน
- หน่วยงานดำเนินงานบูรณาการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและเศรษฐกิจชุมชน
- ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและเศรษฐกิจชุมชน

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- ประชุมหารือเพื่อติดตามผลการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การลงพื้นที่เก็บข้อมูลเชิงลึก วิเคราะห์สถานการณ์การส่งเสริม การให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การประมวลผลการส่งเสริมและจัดทำรายงานสรุปข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาผู้ประกอบการนำเสนอผู้บริหารระดับนโยบาย
- วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากตัวแบบวิชาการที่เหมาะสม ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ ความสอดคล้องกับแผนการส่งเสริม การตอบสนองต่อพื้นที่และสาขาเป้าหมาย การส่งประโยชน์โดยตรงต่อผู้ประกอบการ SME และผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ
- จัดทำรายงานและผลการดำเนินงาน/โครงการ เพื่อใช้ประโยชน์เชิงนโยบายและเผยแพร่
- ติดตามพัฒนาการของผู้ประกอบการที่เข้ารับบริการจาก สสว.

## 2.5 งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ

สสว. เป็นหน่วยงานตัวแทนประเทศไทย (Focal Point) ด้านการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย มีพันธกรณีที่รัฐบาลไทยมีข้อผูกพันระหว่างประเทศด้านการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเวทีระหว่างประเทศต่างๆ ซึ่งเป็นการประชุมที่จัด

ขึ้นเป็นประจำทุกปี สสว. จึงทำหน้าที่เป็นกลไกการประสานเชื่อมโยงการจัดทำแผนความร่วมมือ และกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์ระหว่างประเทศ เพื่อส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไทย และมีส่วนร่วมในการกำหนดท่าทีไทย เพื่อรักษาผลประโยชน์ของประเทศและธุรกิจไทย ในเวทีความร่วมมือระหว่างประเทศ ตลอดจนในกรอบข้อตกลงความร่วมมือระดับทวิภาคีต่างๆ

โดย สสว. มุ่งให้เกิดผลในการส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้าน SMEs ที่มีพลังในการเพิ่มขีดความสามารถในด้านต่างๆ ของผู้ประกอบการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การผลิต การให้บริการ การบริหารจัดการ และการตลาด นอกจากนี้ ยังจะทำงานเชิงรุกในด้าน การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนใน การเชื่อมโยง SMEs ไทยกับพันธมิตรธุรกิจนานาชาติ เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการ แข่งขัน เพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจ และผลักดัน SMEs สู่อสากล

#### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อดำเนินกิจกรรมตามพันธกิจของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs
- เพื่อกำหนดท่าที แนวทางความร่วมมือในการพัฒนาขีดความสามารถของ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนรักษาผลประโยชน์ของประเทศและ ธุรกิจไทย ในเวทีความร่วมมือระหว่างประเทศของ SMEs อย่างเป็นระบบ โดย อยู่บนพื้นฐานของแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) และการดำเนินธุรกิจ อย่างยั่งยืน (Sustainable Business Practices)
- เพื่อสร้างปัจจัยเอื้อต่อการพัฒนาโครงการความร่วมมือต่างๆ และการสร้าง เครือข่ายผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การเชื่อมโยงธุรกิจ ระหว่างประเทศ ร่วมกับกลุ่มประเทศสมาชิก และประเทศเครือข่ายต่างๆ ทุก ภูมิภาคของโลก
- เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสาร ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เป็นประโยชน์ ในอันที่จะลด ปัญหา และอุปสรรคทางการค้าในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ ตลอดจน พัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการยกระดับการ ดำเนินงาน อีกทั้งการเข้าสู่ตลาดใหม่ในต่างประเทศ ให้แก่ผู้ประกอบการไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริม และสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม ทั้งภาครัฐ และเอกชน
- เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์แนวทางการแก้ไขปัญหาผลกระทบวิกฤติเศรษฐกิจ โลก ที่มีต่อ SMEs กับต่างประเทศ และผลักดันให้เกิดมาตรการช่วยเหลือ

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- ดำเนินการที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความร่วมมือ การส่งเสริม SMEs ระหว่างประเทศ เช่น การเป็นเจ้าภาพร่วม หรือการส่งผู้แทนเข้าร่วมสัมมนา/ประชุมเชิงปฏิบัติการ/งานการศึกษา/งานวิจัย การจัดกิจกรรมส่งเสริมความร่วมมือ (เช่น สร้างเครือข่ายธุรกิจ/สัมมนา/เผยแพร่ผลงานการศึกษา ฯลฯ)
- การให้บริการข้อมูลด้านองค์ความรู้ว่าด้วยการส่งเสริม SMEs และสถานการณ์ SMEs ไทยและต่างประเทศ โดยการเผยแพร่ข้อมูลการส่งเสริม SMEs ระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลว่าด้วยการส่งเสริม SMEs และสถานการณ์ SMEs ตามการประสานงานของหน่วยงานต่างๆ เช่น กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงพาณิชย์ องค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น สหประชาชาติ OECD เป็นต้น

## 2.6 งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group: ASEAN SMEWG)

สสว. ได้เป็นผู้แทนของไทยในเวทีการประชุมด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมระหว่างประเทศ ซึ่งรวมถึงการประชุมคณะทำงานด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอาเซียน (ASEAN SME Agencies Working Group: ASEAN SMEWG) ซึ่งจัดให้มีขึ้น 2 ครั้งต่อปี

สสว. ได้รับมอบหมายจากอาเซียนให้ดำเนินการ [การส่งเสริมผลิตภาพ การใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรม (Promote Productivity, Technology and Innovation) และการสนับสนุนการเข้าสู่ตลาด และการเป็นสากล (Enhance Market Access and Internationalization)] นั้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาผู้ประกอบการ พัฒนาทักษะผู้ประกอบการ ยกระดับผลิตภาพแรงงานและพัฒนา SMEs สู่อุตสาหกรรม ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการ SMEs โดยผ่านทางกรดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม การพัฒนาศักยภาพและผลิตภาพ การพัฒนาช่องทางการตลาด และการจัดการธุรกิจ รวมทั้งการพัฒนาระบบนิเวศที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจ (Ecosystem) โดยเป็นการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือกับทั้งหน่วยงานไทย

หน่วยงานในอาเซียน และหน่วยงานระหว่างประเทศต่างๆ อาทิ การจัดทำตัวชี้วัดเชิงนโยบายในการพัฒนา SMEs อาเซียน (ASEAN SME Policy Index) เพื่อเป็นตัวชี้วัดความมีประสิทธิภาพของการดำเนินนโยบายด้าน SMEs ต่างๆ ของไทย เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาโยบายให้มีประสิทธิภาพในการส่งเสริม SMEs ให้มากขึ้น

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อดำเนินกิจกรรมตามพันธกิจของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs
- เพื่อดำเนินกิจกรรมในกรอบอาเซียน+8 ในการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs ไทยในด้านต่างๆ รวมถึง ด้านการพัฒนาศักยภาพและผลิตภาพ และการเพิ่มช่องทางการตลาด พร้อมทั้งสามารถใช้ประโยชน์จากอาเซียน+8 ได้เพิ่มขึ้น
- เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ให้บริการผู้ประกอบการ SMEs สู่อาเซียน+8 และพัฒนาระบบนิเวศที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจ (Ecosystem)

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย
- ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- การดำเนินงานตามกรอบ ASEAN Strategic Action Plan for SME Development (2016 - 2025) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของไทยและอาเซียน
- การเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ให้บริการผู้ประกอบการ SMEs สู่อาเซียน เช่น การบำรุงรักษาเว็บไซต์และการเชื่อมโยงและพัฒนาเครือข่ายผู้ให้บริการ SME สู่อาเซียน+8
- การจัดกิจกรรมให้ความรู้ผู้ประกอบการ เช่น การลงพื้นที่ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และจัดทำข้อมูลการค้าการลงทุน

## 2.7 โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการสร้างงาน สร้างรายได้ ตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาผู้ประกอบการ SME ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนในหลายด้านทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยมีการประเมินผลการสนับสนุนดังกล่าวว่ามีผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมเพียงในมิติมูลค่าหรือเป็นตัวเงิน (Money Value) เท่านั้น แต่การประเมินผลการส่งเสริมสนับสนุนจากโครงการของภาครัฐต่อกลุ่มผู้ประกอบการ SME ในมิติด้านอื่นยังไม่มีการจัดทำอย่างแพร่หลาย อาทิ มิติการคำนวณมูลค่าทางเศรษฐกิจในอนาคต มิติเชิงสังคมด้านชุมชน หรือมิติเชิงปัจจัยแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งยังไม่มีการประเมินผลทางเศรษฐกิจที่ระบุออกมาเป็นตัวเลขหรือตัวคูณได้

ดังนั้น สสว. จึงได้ทำการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐ เพื่อหาแนวทางการประเมินผลทางเศรษฐกิจซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงมูลค่าและความคุ้มค่าของเงินงบประมาณในการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันเป็นเครื่องมือในการประเมินความคุ้มค่าของงบประมาณจากการส่งเสริมของภาครัฐอันจะเป็นประโยชน์ต่อการใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดมาตรการ/โครงการ ตลอดจนการจัดสรรงบประมาณในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อไปในอนาคต

### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐ
- เพื่อให้มีข้อมูลหรือเครื่องมือการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐในการจัดทำโครงการสนับสนุนส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

### ➤ กลุ่มเป้าหมาย

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจ เพื่อใช้เป็นกรอบการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และพัฒนาเครื่องมือการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจที่เหมาะสมตามหลักเศรษฐศาสตร์
- วิเคราะห์และประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- จัดประชุมนำเสนอผลการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## 2.8 โครงการศึกษากฎหมายที่เอื้อและลดอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของ SME ในกลุ่มธุรกิจบริการ

กฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการควบคุมและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจในแต่ละกลุ่มธุรกิจ ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากและมีลักษณะที่แตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม กฎหมายหรือกฎระเบียบเหล่านี้อาจยังไม่มีการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมให้ทันต่อสถานการณ์ ทำให้เป็นอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจรวมทั้งอาจมีผลกระทบในการเติบโตได้ อีกทั้งในปัจจุบันยังไม่มี การวิจัยที่เกี่ยวกับการเอื้อและลดอุปสรรคในแง่กฎหมายที่ส่งผลต่อการประกอบธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะในภาคธุรกิจบริการโดยรวมมากนัก ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

จึงมีความจำเป็นในการศึกษาวิจัยกฎหมายเพื่อเอื้อและลดอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายปัจจุบันที่มีอยู่ หรือจัดให้มีกฎหมายใหม่ เพื่อเอื้อและลดอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งเป็นกฎหมายที่มีความทันสมัย เหมาะสมกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยนำเสนอข้อเสนอแนะดังกล่าวต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อให้ทราบถึงกฎหมายที่เป็นอุปสรรคและกฎหมายที่ส่งเสริมการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ในกลุ่มธุรกิจบริการที่กำหนดไว้ในกฎหมายต่างๆ ว่ามีลักษณะเป็นประการใด เกิดผลในทางปฏิบัติหรือมีการบังคับใช้หรือไม่ และมีผลกระทบที่เป็นอุปสรรคและที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบธุรกิจ SME อย่างไร
- เพื่อนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลในการเสนอแนะและผลักดันให้มีการปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวกับการลดอุปสรรคและการเอื้อต่อการประกอบธุรกิจของ SME ให้เป็นกฎหมายที่ไม่เป็นอุปสรรคและเอื้อต่อการประกอบธุรกิจ รวมทั้งเป็นกฎหมายที่มีความทันสมัย เหมาะสมกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องหรือมีภารกิจโดยตรงในกฎหมายในเรื่องนั้น หรือที่มีภารกิจด้าน SME
- ผู้ประกอบการ SME และองค์กรเอกชน

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- ศึกษาวิจัยข้อมูลเชิงเอกสารกฎหมายและกฎระเบียบที่เอื้อหรือเป็นอุปสรรคเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของ SME ในกลุ่มธุรกิจบริการที่เป็นกลุ่มธุรกิจบริการเป้าหมายอย่างน้อย 3 กลุ่ม และศึกษารวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลกฎหมายของต่างประเทศที่เกี่ยวข้องในประเทศที่เป็นตัวอย่างที่ดีไม่น้อยกว่า 3 ประเทศ
- วิจัยภาคสนาม โดยการดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการประชุมรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ ผู้ประกอบการ SME ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- ประมวลผลการศึกษาและผลการวิจัยข้อมูลภาคสนาม รวมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย กฎระเบียบ รวมทั้งการเสนอให้มีกฎหมายที่ช่วยเอื้อและลดอุปสรรคในการประกอบธุรกิจของ SME ในกลุ่มธุรกิจบริการ
- จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียในการเตรียมร่างกฎหมาย

## 2.9 โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-stop Service Center: OSS)

สสว. ดำเนินการให้มีศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (ศูนย์ OSS) ในทุกจังหวัด ตั้งแต่ปี 2558-2560 โดยมีศูนย์ OSS จังหวัดละ 1 ศูนย์ และที่จังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวน 2 ศูนย์ รวมศูนย์ OSS ทั้งหมด 78 ศูนย์ การดำเนินงานของศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจรเป็นการให้ความช่วยเหลือด้านการให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น การเชิญชวน และการส่งต่อความช่วยเหลือไปยังโครงการต่างๆ ของ สสว. ตามวงจรธุรกิจ (Early Stage / Start up / Regular / Turn around) หรือส่งต่อไปยังศูนย์ช่วยเหลือ SME (SME Rescue Center) ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม รวมทั้งการจัดส่งผู้ประกอบการเข้ารับความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้ประกอบการแต่ละราย แต่ละประเภทกิจการด้วย

สำหรับในปีงบประมาณ 2562 ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจรจะดำเนินการงานต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา และยังคงสานต่อประเด็นของการให้ความรู้และสอดรับกับโครงการต่างๆ ของ สสว. และบูรณาการความช่วยเหลือให้แก่ SME กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก สสว. เพื่อการผลักดัน SME ก้าวสู่ ประเทศไทย 4.0 ต่อไป

### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการ SMEs เข้าถึงบริการภาครัฐอย่างสะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว
- เพื่อให้บริการให้คำปรึกษาเบื้องต้น และประสานงานให้ส่งต่อ ผู้ประกอบการ SMEs เข้าสู่กระบวนการส่งเสริม สนับสนุนตามโครงการต่างๆ ของหน่วยงานรัฐ เพื่อการให้ความช่วยเหลือ SMEs กลุ่มเป้าหมาย Early Stage/Startup/Regular /Turnaround
- เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ในทิศทางและวิธีการดำเนินธุรกิจในทุกภาคธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยี
- เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่างๆ ของ สสว. ในแต่ละพื้นที่
- เพื่อพัฒนาโค้ชที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จะช่วยขับเคลื่อนให้ SMEs และระบบงานที่เกี่ยวข้องการให้คำปรึกษาแนะนำของโค้ช



➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทุกสาขา
- ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs
- วิสาหกิจธุรกิจการเกษตร วิสาหกิจชุมชน OTOP กลุ่มสมาชิกสหกรณ์

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- บริหารจัดการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center: OSS) โดยให้ดูแลผู้ประกอบการทั้ง 77 จังหวัด
- พัฒนาคือความร่วมมือระหว่างหน่วยงานแต่ละพื้นที่ในการเข้าถึง SME เพื่อการส่งเสริมช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของ SME รวมทั้งการเชิญชวนให้เข้าโครงการต่างๆ ของ สสว.
- ให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ และบริการส่งต่อภาครัฐ พร้อมเชิญชวนเข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. เพื่อการให้ความช่วยเหลือ SMEs กลุ่มเป้าหมาย Early Stage / Startup /Regular / Turnaround
- พัฒนาเครือข่ายการให้บริการ ส่งเสริม SME และการพัฒนาโค้ช
- เผยแพร่ข้อมูลและองค์ความรู้วิธีการดำเนินธุรกิจยุค 4.0 แก่ SME ในแต่ละพื้นที่ตั้งของศูนย์ OSS เพื่อสร้างการรับรู้ในทิศทางการดำเนินธุรกิจยุค 4.0 ที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีรวมทั้งเผยแพร่เอกสารเกี่ยวกับข้อมูลของโครงการต่างๆ

## 2.10 งานพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีภารกิจในการจัดทำและพัฒนาองค์ความรู้และฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะนโยบายและการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งการเสริมสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำแผนแม่บทสารสนเทศและแผนปฏิบัติการสารสนเทศ ส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการทำงานในทุกๆระดับ เพื่อความรวดเร็วประหยัดทรัพยากรและลดมลภาวะให้กับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและบุคลากร เป็นงานสำคัญที่จะสามารถสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อให้ สสว. มีแผนปฏิบัติการดิจิทัลของสำนักงาน พ.ศ. 2563 -2565 ที่สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานฯ
- เพื่อให้ระบบสารสนเทศของสำนักงาน สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ระบบสารสนเทศของสำนักงานมีความมั่นคงปลอดภัย ลดผลกระทบจากสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ไม่พึงประสงค์หรือไม่คาดคิด
- มีฐานข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมในด้านต่างๆ ซึ่งเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานส่งเสริม เพื่อให้สามารถต่อยอด และส่งต่อการพัฒนา SME ในแต่ละด้านได้
- เพื่อบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูล SME ตามมาตรการขับเคลื่อน SME สู่ 4.0 และแผนบูรณาการส่งเสริม

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- SME ทั่วประเทศและหน่วยงานภาครัฐ สามารถได้รับประโยชน์จากโครงการ

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- จัดทำกรอบแผนดิจิทัลและแผนปฏิบัติการดิจิทัล ปี 2563-2565
- บำรุงรักษาระบบและเครื่องคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ต่อพ่วงสำนักงานฯ
- พัฒนาระบบ SME ONE Portal
- จัดซื้อระบบป้องกันความปลอดภัยและต่ออายุ Software ของสำนักงานฯ และซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน และจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและหน่วยจัดเก็บข้อมูล
- พัฒนาเครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลและเครื่องมือบริหารจัดการฐานข้อมูล (Data Analytics) (โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจ โปรแกรมบริหารจัดการฐานข้อมูล โปรแกรมฐานข้อมูล)

## 2.11 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติการตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

จากการที่รัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เฉพาะกิจ) ได้ให้ความสำคัญกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) โดยยกระดับให้เป็นวาระแห่งชาติ ที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องร่วมกันส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือ SME ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนประมาณ 3 ล้านกิจการ เป็นร้อยละ 99.7 ของจำนวนวิสาหกิจทั่วประเทศ ก่อให้เกิดการจ้างงานจำนวน 11.74 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 80.4 ของการจ้างงานรวมของประเทศ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจกว่า 5.56 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 41.1 ของ GDP ประเทศ โดย SME เป็นกลไกการเชื่อมโยงกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งในทุกระดับธุรกิจ และเป็นรากฐานสำคัญของระบบเศรษฐกิจไทย

### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งเสริม SME ตามนโยบายรัฐบาล โดยบูรณาการการทำงานร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีบทบาทภารกิจในการส่งเสริม SME
- เพื่อเผยแพร่นโยบายรัฐบาล รวมทั้งบทบาท ภารกิจ กิจกรรมและภาพลักษณ์ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริม SME

### ➤ กลุ่มเป้าหมาย

- หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่มีบทบาทหรือภารกิจในการส่งเสริม SME
- ผู้ประกอบการ SME
- ประชาชนทั่วไป

### ➤ แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ

- จัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริม และสนับสนุนผู้ประกอบการ SME โดยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในการส่งเสริมสนับสนุนผู้ประกอบการ SME เพื่อเผยแพร่ นโยบายของรัฐบาล รวมทั้งบทบาท ภารกิจ กิจกรรมต่าง ๆ ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริม SME ของประเทศ และข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์
- จัดทำและเผยแพร่ นโยบายรัฐบาล รวมทั้งบทบาท ภารกิจ และภาพลักษณ์ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อ โดยจัดทำเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ อาทิ

โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร สื่อ Online และ Social Media เช่น Facebook หรือ SME CHANNEL ซึ่งเป็นสื่อกระแสหลักในปัจจุบัน เพื่อเผยแพร่บทบาทภารกิจ กิจกรรมต่างๆ ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่จัดขึ้นทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งสร้างสังคมเอสเอ็มอีที่มี สสว. เป็นศูนย์กลางในการส่งเสริม สนับสนุนผู้ประกอบการ SME รวมถึงข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์ที่จะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

- จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปี (Annual Report)

### 3. รายละเอียดของโครงการที่ใช้ในการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น

#### 3.1 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start up)

สสว. มีเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพให้เกิดผู้ประกอบการใหม่ให้เข้าสู่ระบบภาษีจำนวนเป้าหมายในการสร้างผู้ประกอบการใหม่จำนวน 10,000 ราย โดยรัฐบาลมุ่งเน้นให้เป็นผู้ประกอบการ High Value ซึ่งมีอุตสาหกรรมเป้าหมาย คือ กลุ่มอุตสาหกรรม Agriculture and Food กลุ่มอุตสาหกรรม Health and Wellness กลุ่มอุตสาหกรรม Smart Device กลุ่ม Creative and Cultural + High Value Service กลุ่ม Digital / Internet of Things (IOT)

สสว. จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start up) เพื่อพัฒนาและส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ ให้ยั่งยืนพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและยกระดับสู่ SME 4.0 และ สร้างเครือข่ายให้เข้มแข็ง และการรวมกลุ่มกิจการในภาคเกษตร ทั้งนี้กลุ่มเป้าหมายของโครงการจะดำเนินการพัฒนา กลุ่ม SME ทั่วไป และ กลุ่ม SME ภาคการเกษตร ซึ่ง กลุ่ม SME ทั่วไป จะดำเนินงานพัฒนาผู้ประกอบการในการเรียนรู้การเป็นผู้ประกอบการให้มีความสมัยใหม่เพื่อสร้างมูลค่าจากนวัตกรรม และการยกระดับธุรกิจ High Value และพัฒนากลุ่ม SME ภาคการเกษตรให้เรียนรู้แนวทางรูปแบบธุรกิจ Social Enterprise และจัดการธุรกิจภาคเกษตรเป็น Smart Farmer และการยกระดับธุรกิจ High Value และจัดทำแผนธุรกิจให้กับผู้ประกอบการที่มีศักยภาพในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพเชิงลึกและนำผู้ประกอบการสู่การทดสอบตลาด เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะเข้าโครงการพัฒนาช่องทางตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME และโครงการต่างๆ ของ สสว. ต่อไป

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อให้ผู้ประกอบการใหม่สามารถเริ่มต้นธุรกิจด้วยความคิดสร้างสรรค์ มุ่งสร้างนวัตกรรมสู่ SME 4.0
- เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้องค์ความรู้ในการทำธุรกิจ มีระบบการบริหารจัดการและใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำธุรกิจให้เกิด High Value
- เพื่อพัฒนาวิสาหกิจฐานรากให้เข้มแข็ง เพื่อความยั่งยืนของรากฐานเศรษฐกิจ

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- กลุ่มผู้ประกอบการ SME เกษตร ต่อเนื่องจากปี 60
- กลุ่มผู้ประกอบการ SME ภาคเกษตร ภาคการผลิต ภาคการค้า และภาคบริการทั่วไป/กลุ่ม High Value (Agri Tech & Food tech, Health tech, Service tech)/ กลุ่มอุตสาหกรรม Agriculture and food/ กลุ่มอุตสาหกรรม Health and wellness/ กลุ่มอุตสาหกรรม Smart Device/ กลุ่ม Creative and cultural + High Value service กลุ่ม Digital/Internet of things (IOT)
- กลุ่มบุคคลทั่วไปที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการ/วิสาหกิจชุมชน ฯลฯ  
ทั้งนี้ ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการจะต้องยังไม่เป็นนิติบุคคล หรือเป็นนิติบุคคลแล้วจดทะเบียนไม่เกิน 3 ปี หรือผู้ประกอบการใหม่ที่เคยเข้าร่วมโครงการในปี 2559 และ 2560 และยังไม่ได้จดทะเบียน

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- เผยแพร่การดำเนินงานโครงการ และจัดงานแถลงข่าวเปิดโครงการ และให้ความรู้เกี่ยวกับการบ่มเพาะผู้ประกอบการ รวมทั้งพัฒนาแนวคิดและแรงจูงใจในการเป็นผู้ประกอบการ
- อบรมเชิงปฏิบัติการให้กับผู้เข้าร่วมโครงการเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship Course) โดย SME เกษตร มุ่งเน้นการเรียนรู้แนวทางรูปแบบธุรกิจ Social Enterprise และด้านการจัดการธุรกิจภาคเกษตรเพื่อมุ่งเน้นเป็น Smart Farmer และการยกระดับธุรกิจ High Value ส่วน SME ทั่วไปมุ่งเน้นการเรียนรู้การเป็นผู้ประกอบการ ให้มีความสมัยใหม่ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มจากนวัตกรรมและยกระดับธุรกิจ High Value
- อบรมเชิงปฏิบัติการบ่มเพาะการจัดทำแผนธุรกิจการเตรียมพร้อมขอกู้เงินและพร้อมเข้าสู่การบริการต่างๆ ของ สสว.และภาครัฐ และพัฒนาผู้ประกอบการในเชิงลึก

- เชื่อมโยงสินค้าเข้าสู่การส่งเสริมตลาด

### 3.2 โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME

สสว. ได้นำนโยบายการพัฒนาคลัสเตอร์มากำหนดแนวทางการส่งเสริม SME เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ผ่านโครงการสนับสนุนเครือข่าย SME ในปี 2560 โดยเน้นการพัฒนาผู้ประกอบการในเครือข่ายให้มีศักยภาพในการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศ

ในปี 2562 สสว. จึงได้จัดทำโครงการสนับสนุนเครือข่าย SME โดยมุ่งเน้นการพัฒนาต่อยอดให้ผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทางธุรกิจในปี 2560 ในด้านต่างๆ และพัฒนาให้ผู้ประกอบการกลุ่มซึ่งเป็นเครือข่ายใหม่ให้สามารถรวมกลุ่ม และได้รับการพัฒนาศักยภาพทางธุรกิจทั้งการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาพัฒนากระบวนการผลิต เพื่อเพิ่มผลผลิต พัฒนาคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ พัฒนาระบบการบริหารจัดการ รวมไปถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความสร้างสรรค์ ซึ่งจะเป็นการยกระดับผลิตภัณฑ์ให้มีมูลค่ามากขึ้น อันที่จะสามารถยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าต่อไปอย่างยั่งยืน

#### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและเชื่อมโยงกันระหว่างผู้ประกอบการในกลุ่มเครือข่ายเป้าหมายที่เป็นที่ต้องการของตลาด โดยมุ่งเน้นการรวมกลุ่มของเครือข่ายต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ให้เป็นคลัสเตอร์ที่เข้มแข็งได้
- เพื่อพัฒนาผู้ประกอบการในเครือข่ายเป้าหมาย ให้มีศักยภาพในการแข่งขัน โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาพัฒนากระบวนการผลิต เพื่อเพิ่มผลผลิต พัฒนาคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ พัฒนาระบบการบริหารจัดการ รวมไปถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความสร้างสรรค์ ซึ่งจะเป็นการยกระดับผลิตภัณฑ์ให้มีมูลค่ามากขึ้น
- เพื่อสร้างการรับรู้ให้ผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศได้รู้จักผลิตภัณฑ์ของเครือข่ายเป้าหมาย ซึ่งจะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มทางการตลาดให้แก่ผลิตภัณฑ์ของเครือข่ายเป้าหมาย และผลิตภัณฑ์ของไทย
- เพื่อเพิ่มช่องทางการตลาดโดยการดำเนินกิจกรรมการตลาดที่เหมาะสมกับเครือข่ายเป้าหมาย

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุน SMEs
- หน่วยงานดำเนินการพัฒนาและส่งเสริมคลัสเตอร์
- กลุ่มผู้ประกอบการ 30 เครือข่าย เป็นที่ต้องการของตลาด

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาเครือข่ายที่เป็นที่ต้องการของตลาด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดเป็นคลัสเตอร์
- จัดประชุมผู้นำเครือข่าย และผู้ประสานงานเครือข่าย (CDA) เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ จัดกลุ่มเป้าหมาย และเชื่อมโยงองค์ความรู้ระหว่างกัน
- จัดทำแผนพัฒนาคลัสเตอร์เพื่อเป็นยุทธศาสตร์สำหรับใช้ในการวางแผนพัฒนาและสนับสนุนเครือข่ายวิสาหกิจ
- พัฒนาส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่าย โดยการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจในด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการในเครือข่าย และสนับสนุนและส่งเสริมการตลาดในเชิงรุกทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างการรับรู้ผลิตภัณฑ์ไทย ทั้งการทำเครือข่ายจัดจำหน่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน การแสดงสินค้า แสดงนิทรรศการ (Road Show) ทั้งในและต่างประเทศ รวมไปถึงการสร้างนวัตกรรมทางการตลาด เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่ายที่หลากหลายและเหมาะสมกับสภาพการณ์
- พัฒนา Service Provider และ ผู้ประสานงานเครือข่าย (CDA) โดยการให้ข้อมูลความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการร่วมมือและส่งเสริมแนวคิดในการพัฒนาเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง และเชื่อมโยงความร่วมมือระหว่างเครือข่ายกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล

ความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น สะท้อนให้เห็นผ่านทางด้านความเป็นอยู่ ภาษา ประเพณี วัฒนธรรม และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ซึ่งผลิตภัณฑ์โดยส่วนใหญ่ยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร ยกตัวอย่างเช่น ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง สมุนไพร และอาหารถิ่น เนื่องจากยังไม่ได้รับการพัฒนาให้เกิดประโยชน์ใช้สอยหรือเป็นของฝากของที่ระลึกที่ตรงตามรสนิยมและความต้องการของผู้บริโภค จนสามารถขยายตลาดของผลิตภัณฑ์ให้เติบโตเป็นเชิงพาณิชย์สร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการและชุมชนได้มากยิ่งขึ้น

เพื่อเป็นการส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ของผู้ประกอบการกลุ่ม Regular และ Turn Around ในกลุ่มสินค้าอาหาร เครื่องสำอาง และสมุนไพร เน้นความสำคัญด้านความเหมาะสมของบรรจุภัณฑ์ (Packaging) อายุการเก็บรักษา (Shelf life) การออกแบบ (Design) ให้มีเอกลักษณ์ สามารถผลิตและขายได้ในเชิงพาณิชย์ สร้างความเข้มแข็งให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดอย่างยั่งยืน ซึ่งนอกเหนือจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ให้มีคุณค่าและเพิ่มมูลค่าแล้ว ยังมีการส่งเสริมผู้ประกอบการที่มีศักยภาพไปเปิดตลาดการค้าทั้งในและต่างประเทศเป็นการเพิ่มโอกาสให้ผู้ประกอบการได้มีช่องทางตลาดที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อต่อยอดพัฒนาองค์ความรู้ของผู้ประกอบการ กลุ่ม Regular และ Turn around หรือกลุ่มอื่นๆ ในภาคการผลิต เน้น สินค้าประเภทอาหารถิ่น ผลิตภัณฑ์สมุนไพร เครื่องสำอาง ให้มีความรู้ความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของการสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคในตลาดเป้าหมาย จนสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยที่สินค้ายังสามารถคงอัตลักษณ์ของถิ่นกำเนิด และมีมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับของตลาด
- เพื่อสนับสนุนให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจด้วยรูปแบบผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่มีเอกลักษณ์ และสร้างความต้องการของผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศ
- เพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ที่ผ่านการพัฒนาแล้วนั้นผ่านสื่อดิจิทัล ให้แพร่หลายสู่ตลาดจนเกิดการตอบรับอย่างดี โดยใช้ระบบตลาดออนไลน์
- เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการ SME ไทย ในการพัฒนาสินค้าและบรรจุภัณฑ์ให้มีคุณภาพ มีอายุการเก็บรักษายาวนานพอที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดทั้งในและต่างประเทศได้
- เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการ SME
- เพื่อให้เกิดการบูรณาการ การส่งเสริมผู้ประกอบการ SME ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน



➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่ม Regular และ Turn Around ที่เป็นสมาชิก สสว. และกลุ่มอื่นๆ ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก สสว. ที่เข้าร่วมโครงการกับหน่วยงานอื่นภายใต้แผนบูรณาการ
- ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ผู้ประกอบการรายย่อยอื่นๆ ในแต่ละจังหวัด

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้พื้นฐานด้านมาตรฐานสินค้า เช่น มาตรฐาน ออย. ฮาลาล ISO HACCP ฯลฯ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์เพื่อสร้างเอกลักษณ์และมูลค่าของผลิตภัณฑ์ โดยการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยี และงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์เพื่อพัฒนา SMEs
- คัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมที่มีศักยภาพโดดเด่นมารับการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ในเชิงลึก เพื่อจัดทำผลิตภัณฑ์ต้นแบบให้แก่ผู้ประกอบการเจ้าของผลิตภัณฑ์ โดยเป็นการจัดทำ Workshop จากผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลรายละเอียดเนื้อหาผลิตภัณฑ์ต้นแบบเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ และเตรียมพร้อมนำออกสู่ตลาดเชิงพาณิชย์

### 3.4 โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0

ในปี 2558 และ 2560 สสว. ได้ดำเนินโครงการสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) โดยการคัดเลือกกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่เพิ่งเริ่มดำเนินธุรกิจ (Start Up) กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่มีศักยภาพในการตลาด (Rising Star) และกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่อยู่ในช่วงฟื้นตัว (Turn Around) นำมาเข้าสู่กระบวนการพัฒนาศักยภาพ จัดให้มีนักวิจัย ที่ปรึกษา การฝึกอบรม กิจกรรมส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้าร่วมโครงการมีความรู้ ทักษะ และการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นการสร้างเครือข่ายของผู้ประกอบการด้วย

ปี 2562 นี้ ได้ปรับเปลี่ยนชื่อโครงการให้เหมาะสม โดยปรับเปลี่ยนเป็น โครงการสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions) ในการก้าวสู่ Thailand 4.0 เพื่อสื่อให้เห็นว่าผู้ประกอบการ SMEs กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่เพิ่งเริ่มดำเนินธุรกิจ (Start Up) กลุ่ม

ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีศักยภาพในการตลาด (Rising Star) และกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่อยู่ในช่วงฟื้นตัว (Turn Around) ที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับการพัฒนาให้เป็นผู้ประกอบการที่เป็นสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด และจะเป็นต้นแบบของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัด นอกจากนี้ยังได้ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงผู้ประกอบการ SMEs เป็นหลัก และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ไทยแลนด์ 4.0 ที่มีการพัฒนาผลผลิตทางการเกษตร ด้วยการเสริมนวัตกรรม การวิจัย และความคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้ผู้ประกอบการ SMEs มีความเข้มแข็ง และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

➤ **วัตถุประสงค์**

- เพื่อสร้างต้นแบบธุรกิจที่มีศักยภาพให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจในระดับจังหวัด
- เพื่อสนับสนุนธุรกิจต้นแบบ ให้สามารถถ่ายทอดการจัดการองค์ความรู้ธุรกิจสู่ SMEs ในภูมิภาค
- เพื่อสร้างระบบการบูรณาการการส่งเสริม SMEs ทุกระดับให้ร่วมกัน ทุกกระทรวง ทุกภาคส่วน ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่เพิ่งเริ่มดำเนินธุรกิจ (Start Up)
- กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่มีศักยภาพในการตลาด (Rising Star)
- กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่อยู่ในช่วงฟื้นตัว (Turn Around)

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- รับสมัครและคัดเลือกผู้ประกอบการ SMEs 77 จังหวัด
- พัฒนาผู้ประกอบการโดยจัดกิจกรรมประเมินตนเอง (Self Assessment) เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ทั้งทางด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการ การบริหารการผลิต การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การบริหารการเงิน ระบบบัญชี การบริหารการตลาด เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในทุกมิติในการก้าวสู่ Thailand 4.0 ให้ตรงกับความต้องการตามผลการประเมิน
- อบรมการพัฒนาธุรกิจ พร้อมทั้งให้คำปรึกษาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์
- ดำเนินกิจกรรมทดสอบตลาด โดยพิจารณาความพร้อมของผู้ประกอบการในการเปิดตลาด กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีความต้องการและมีความเป็นไปได้ที่จะเกิดธุรกรรมทางธุรกิจ ซึ่งจะต้องจัดให้มี กิจกรรมทดสอบตลาด/จัดงานแสดง

สินค้า กิจกรรมจับคู่ธุรกิจ เป็นต้น และส่งต่อผู้ประกอบการไปโครงการพัฒนา  
ช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME ต่อไป

### 3.5 โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME

ผู้ประกอบการจำนวนมากประสบปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการ  
ส่งออก กฎระเบียบการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาแข่งขันกับสินค้าใน  
ท้องถิ่นหรือในประเทศที่ผลิตโดยกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากขึ้น เพื่อสร้างความ  
ต่อเนื่องในการดำเนินการช่วยเหลือผู้ประกอบการ SME ในด้านการพัฒนาศักยภาพและขยายฐาน  
การค้า ในปี 2561 สสว. จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาช่องทางการตลาดตามแผนส่งเสริม SME ฉบับ  
ที่ 4 ปี 2560-2564 (SME 4.0) เพื่อยกระดับศักยภาพของผู้ประกอบการให้มีขีดความสามารถใน  
การแข่งขันทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศได้อย่างยั่งยืน โดยเน้นกลุ่มผู้ประกอบการที่มี  
ศักยภาพพร้อมที่จะพัฒนาเป็นผู้ส่งออก ส่งเสริมสินค้าของผู้ประกอบการที่สร้างมูลค่าเพิ่มจากการ  
พัฒนาสินค้าและบริการ ผ่านการรับรองมาตรฐาน มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ สนับสนุนสินค้าที่มีการ  
ออกแบบที่ดี มีการสร้างตราสินค้า นวัตกรรมต่าง ๆ จัดการอบรมสัมมนาเชิงลึกด้านการค้าการ  
ส่งออก แนะนำแนวทางช่วยเหลือทางด้านแหล่งเงินทุน สนับสนุนการขยายฐานทางเศรษฐกิจให้กับ  
ธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ในตลาดต่างประเทศที่มีศักยภาพตามความเหมาะสมของแต่ละ  
พื้นที่ และตามนโยบายของรัฐ เช่น ตลาด ASEAN + 6 CLMV ตลาดใหม่ในทวีปแอฟริกา เอเชีย  
ใต้ ตลาดศักยภาพ ตะวันออกกลาง รัสเซีย ลาตินอเมริกา ฯลฯ สร้างเครือข่ายผู้ประกอบการทั้งใน  
และต่างประเทศโดยใช้กลไกระบบการช่วยเหลือเงินอุดหนุนผู้ประกอบการ SME ซึ่งเป็นการ  
ดำเนินงานผ่านหน่วยร่วมดำเนินการซึ่งมีความเชี่ยวชาญในสาขาอุตสาหกรรมซึ่งเป็นสาขา  
อุตสาหกรรมเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบและเกิดประสิทธิภาพและ  
ประสิทธิผลต่อผู้ประกอบการ SME และระบบเศรษฐกิจของประเทศ

#### ➤ วัตถุประสงค์

- เพื่อพัฒนาศักยภาพ เสริมสร้างขีดความสามารถ และโอกาสทางการค้าให้กับ  
ผู้ประกอบการ SME
- เพื่อสร้างองค์ความรู้ให้กับผู้ประกอบการเกี่ยวกับสถานการณ์ทางการค้าและ  
การตลาดในปัจจุบันของประเทศคู่ค้า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์  
ต่างๆ สำหรับตลาดเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อสร้างพันธมิตรและขยายความสัมพันธ์กับเครือข่ายทางการค้าทั้งกับภาครัฐ  
และภาคเอกชนทั้งในและต่างประเทศ

➤ **กลุ่มเป้าหมาย**

- ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่เข้าร่วมโครงการกับหน่วยงานภายใต้แผนบูรณาการ
- ผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกของ สสว. หรือผู้ประกอบการที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการของ สสว. เช่น กลุ่ม SMEs Start Up กลุ่ม SMEs Turn Around กลุ่ม SMEs Regular กลุ่ม SMEs ที่มีนวัตกรรม กลุ่ม SME National Awards และกลุ่ม SME Provincial Champion เป็นต้น
- ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มวิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการรายย่อย

➤ **แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ**

- คัดเลือกผู้ประกอบการตามกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์ทั้งในและต่างประเทศ และจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการหรืออบรมเชิงลึก หรือการเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทาง อาทิ อบรมด้านธุรกรรมการเงินระหว่างประเทศ การจัดการขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพ (Logistics and Supply Chain Management) กลยุทธ์การขายในตลาดต่างประเทศ สำหรับผู้ประกอบการที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมงานแสดงสินค้านานาชาติหรือจับคู่เจรจาธุรกิจ (Business Matching) ในต่างประเทศ
- จัดกิจกรรมขยายช่องทางการตลาดภายในและต่างประเทศ และผลักดันให้เข้าร่วมงานแสดงสินค้านานาชาติในไทยและต่างประเทศ จับคู่เจรจาธุรกิจ การจัดคณะผู้แทนการค้าเดินทางไปเจรจาการค้าในต่างประเทศ และนำคณะผู้ซื้อจากต่างประเทศมาเจรจาการค้าในประเทศ เพื่อสร้างโอกาสทางการค้า

## ภาคผนวก 2

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ





สำหรับนักวิจัย

รหัสโครงการ..... ชุดที่.....  
วันที่สำรวจ..... วิธีสำรวจ.....  
ผู้รับผิดชอบ.....

## การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562

**คำชี้แจง** สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**\*\* สสว. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม \*\***

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ท่านได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริม SME ของ สสว. หรือไม่

1) เข้าร่วม

2) ไม่ได้เข้าร่วม

2. จากข้อ 1 ถ้าท่านได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริม SME ของ สสว. โปรดระบุชื่อโครงการ

3. ข้อมูลของกิจการ

3.1 อาชีพ

<input type="checkbox"/> 3.1.1) กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน	<input type="checkbox"/> 3.1.2) กลุ่มบุคคลทั่วไป	<input type="checkbox"/> 3.1.3) กลุ่มธุรกิจเอกชน
<input type="checkbox"/> 1) วิสาหกิจชุมชน <input type="checkbox"/> 2) OTOP/กลุ่มชุมชน <input type="checkbox"/> 3) สมาชิกสหกรณ์/สหกรณ์	<input type="checkbox"/> 1) ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ <input type="checkbox"/> 2) อาจารย์/นักวิชาการ/นักวิจัย <input type="checkbox"/> 3) นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 1) เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ <input type="checkbox"/> 2) พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน โปรดระบุประเภทของกิจการ <input type="checkbox"/> A) ภาคการผลิต <input type="checkbox"/> B) ภาคการบริการ <input type="checkbox"/> C) ภาคการค้า <input type="checkbox"/> D) ภาคธุรกิจการเกษตร
3.1.4) <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....		

3.2 จำนวนแรงงาน (พนักงานประจำรวมเจ้าของกิจการ)

- 1) 1-5 คน                       2) 6-30 คน                       3) 31-50 คน  
 4) 51-100 คน                       5) 101-200 คน                       6) 201 คน ขึ้นไป

3.3 รายได้ของกิจการต่อปี

- 1) ไม่เกิน 1,800,000 บาท                       2) 1,800,001-50,000,000 บาท                       3) 50,000,001-100,000,000 บาท  
 4) 100,000,001-300,000,000 บาท                       5) 300,000,001-500,000,000 บาท                       6) 500,000,001 บาท ขึ้นไป

4. ข้อมูลของผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล.....  
เบอร์โทรศัพท์มือถือ/เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก (1).....(2).....  
อีเมล.....หมายเลขสมาชิก สสว. หรือทะเบียนนิติบุคคล หรือบัตรประชาชน .....

4.2 จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการจาก สสว. เช่น การเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม การเข้ารับการอบรม การขอคำปรึกษา เป็นต้น

(ในช่วงตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงปัจจุบัน)

- 1) 1-2 ครั้ง                       2) 3-4 ครั้ง                       3) 5 ครั้ง ขึ้นไป

4.3 สถานที่/ช่องทางการรับบริการจาก สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
 2) หน่วยร่วมดำเนินงาน (เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันเฉพาะด้าน สมาคม และสมาพันธ์ เป็นต้น)  
 3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) โปรตรระบุ  
 A) ศูนย์ OSS กรุงเทพฯ                       B) ศูนย์ OSS ภูมิภาค (จังหวัดต่างๆ)  
 4) ช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สสว., Line, Facebook และ Application SME CONNEXT เป็นต้น  
 5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)  
 6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2** ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

5. การเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

การเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรม เช่น การเข้ารับการอบรม การขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา เป็นต้น	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่มีความ คิดเห็น
<b>1) ด้านลักษณะของโครงการ/กิจกรรม</b>						
1.1) ลักษณะของโครงการ/กิจกรรมตรงกับความต้องการ						
1.2) โครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง						
1.3) ระยะเวลาของโครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม						



การเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรม เช่น การเข้ารับการอบรม การขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา เป็นต้น	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่มีความ คิดเห็น
<b>2) ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย</b>						
2.1) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย						
2.2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย						
2.3) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน						
<b>3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี						
3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่						
3.3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน						
3.4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม						
<b>4) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
4.1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม						
4.2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด						
4.3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย						
<b>5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่</b>						
5.1) สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง						
5.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น						

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรม

.....

.....

.....

7. ประเด็นที่ได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ในประเด็นที่ท่านเคยได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นที่ได้รับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<input type="checkbox"/> 1) การบริหารจัดการ	การบริหารจัดการธุรกิจ/แผนธุรกิจ/การเริ่มต้นธุรกิจ					
<input type="checkbox"/> 2) การเงิน/การลงทุน	หาแหล่งเงินทุน/การลงทุน/การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุน					
<input type="checkbox"/> 3) การบัญชี/ภาษี	บัญชี/สิทธิประโยชน์ทางภาษี					
<input type="checkbox"/> 4) การตลาด	การตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ/การสร้างตราสินค้า					
<input type="checkbox"/> 5) การค้า	การค้าปลีก/การค้าส่ง/การค้าชายแดน/การนำเข้า-ส่งออก/ศุลกากร/สิทธิประโยชน์					
<input type="checkbox"/> 6) เทคโนโลยี	เทคโนโลยีสารสนเทศ/การสื่อสาร/E-Commerce					
<input type="checkbox"/> 7) การผลิต	การผลิต/นวัตกรรม					
<input type="checkbox"/> 8) ผลិតภัณฑ์	การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บรรจุภัณฑ์					
<input type="checkbox"/> 9) กฎหมาย	กฎหมาย/กฎระเบียบ/ทรัพย์สินทางปัญญา					
<input type="checkbox"/> 10) การบริหารบุคคล	การพัฒนาบุคลากร/แรงงาน					
<input type="checkbox"/> 11) เครือข่ายธุรกิจ	การสร้างเครือข่าย/การจับคู่ธุรกิจ/การเจรจาการค้า					
<input type="checkbox"/> 12) มาตรฐาน	มาตรฐานสินค้า/การให้บริการ					
<input type="checkbox"/> 13) อื่นๆ	โปรดระบุ.....					

8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอบรม ขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา

.....  
 .....  
 .....

9. ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ในช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลที่ท่านเคยใช้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์</b>					
<input type="checkbox"/> 1.1) Facebook (Osmep สสว.)					
<input type="checkbox"/> 1.2) Line กลุ่ม โปรดระบุ.....					
<input type="checkbox"/> 1.3) Youtube (Osmep Channel)					
<input type="checkbox"/> 1.4) Twitter (@Osmep)					
<input type="checkbox"/> 1.5) Application SME CONNEXT					
<b>2) ผ่านเว็บไซต์</b>					
<input type="checkbox"/> 2.1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล					
<input type="checkbox"/> 2.2) องค์ความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)					
<input type="checkbox"/> 2.3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)					
<input type="checkbox"/> 2.4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.smeone.info)					
<b>3) ผ่านสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)</b>					
<input type="checkbox"/> 3.1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์					
<input type="checkbox"/> 3.2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์					
<input type="checkbox"/> 3.3) ข่าวทางวิทยุ					
<input type="checkbox"/> 3.4) บุธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ					
<b>4) ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่</b>					
<input type="checkbox"/> 4.1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME					
<input type="checkbox"/> 4.2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล					
<input type="checkbox"/> 4.3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี					
<input type="checkbox"/> 4.4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี					
<input type="checkbox"/> 4.5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ					

10. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

11. ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของ สสว.

.....  
.....  
.....

12. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ สสว. (โปรดเรียงลำดับตามความเร่งด่วนจากมากไปน้อย)

.....  
.....  
.....

13. ท่านต้องการรับบริการจาก สสว. เพิ่มเติมในด้านใด (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

.....  
.....  
.....

**\*\* สสว. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม \*\***



สำหรับนักวิจัย

รหัสโครงการ..... ชุดที่.....  
วันที่สำรวจ..... วิธีสำรวจ.....  
ผู้รับผิดชอบ.....

## การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562

**คำชี้แจง** สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562 จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ/ประสานงาน
- ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ/ประสานงาน
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**\*\* สสว. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม \*\***

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ/ประสานงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

#### 1. ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล.....  
เบอร์โทรศัพท์มือถือ/เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก (1).....(2).....  
อีเมล.....

#### 2. หน่วยงานที่สังกัด

- 1) กระทรวง/กรม  2) รัฐวิสาหกิจ
- 3) หน่วยงานของรัฐ/องค์การมหาชน  4) สถาบันอิสระ (มูลนิธิภายใต้กระทรวง)
- 5) สถาบันการศึกษา  6) สถาบันการเงิน
- 7) หน่วยงานเอกชน  8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### 3. จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ/ประสานงานกับ สสว. เช่น การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา การรับบริการข้อมูลต่างๆ เป็นต้น

(ในช่วงตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงปัจจุบัน)

- 1) 1-2 ครั้ง  2) 3-4 ครั้ง  3) 5 ครั้ง ขึ้นไป

#### 4. ประเด็นที่เข้ารับบริการ/ประสานงานกับ สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) การจัดงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา)  2) การติดตามและประเมินผลโครงการ
- 3) การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์  4) การแจ้งปัญหาในการดำเนินงาน
- 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. สถานที่/ช่องทางการรับบริการ/ประสานงานกับ สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 2) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ไปรตระบุ
- A) ศูนย์ OSS กรุงเทพฯ  B) ศูนย์ OSS ภูมิภาค (จังหวัดต่างๆ)
- 3) ช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สสว., Facebook และ Application SME CONNEXT เป็นต้น
- 4) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)
- 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2** ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ/ประสานงาน

6. การเข้ารับบริการ/ประสานงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

การเข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรม เช่น การเข้ารับการอบรม การขอคำปรึกษา และส่งเสริม/พัฒนา เป็นต้น	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่มีความ คิดเห็น
<b>1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
1.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี						
1.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่						
1.3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน						
1.4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม						
1.5) เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ						
<b>2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
2.1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม						
2.2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด						
2.3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย						
<b>3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่</b>						
3.1) สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง						
3.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น						
<b>4) ด้านข้อมูลที่ได้รับ</b>						
4.1) การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปโดยง่าย						
4.2) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ						
4.3) ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง						

7. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการเข้ารับบริการ/ประสานงาน

.....  
.....

8. ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ในช่องทางการรับบริการ/ข้อมูลที่ท่านเคยใช้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์</b>					
<input type="checkbox"/> 1.1) Facebook (Osmeop สสว.)					
<input type="checkbox"/> 1.2) Youtube (Osmeop Channel)					
<input type="checkbox"/> 1.3) Twitter (@Osmeop)					
<input type="checkbox"/> 1.4) Application SME CONNEXT					
<b>2) ผ่านเว็บไซต์</b>					
<input type="checkbox"/> 2.1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล					
<input type="checkbox"/> 2.2) องค์ความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)					
<input type="checkbox"/> 2.3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)					
<input type="checkbox"/> 2.4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.smeone.info)					
<b>3) ผ่านสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)</b>					
<input type="checkbox"/> 3.1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์					
<input type="checkbox"/> 3.2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์					
<input type="checkbox"/> 3.3) ข่าวทางวิทยุ					
<input type="checkbox"/> 3.4) บุคลากรและประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ					
<b>4) ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่</b>					
<input type="checkbox"/> 4.1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME					
<input type="checkbox"/> 4.2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล					
<input type="checkbox"/> 4.3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี					
<input type="checkbox"/> 4.4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี					
<input type="checkbox"/> 4.5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ					

9. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล

.....  
.....  
.....

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

10. ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการรับบริการ/ประสานงานกับ สสว.

.....  
.....  
.....

11. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ สสว. (โปรดเรียงลำดับตามความเร่งด่วนจากมากไปน้อย)

.....  
.....  
.....

12. ท่านต้องการรับบริการจาก สสว. เพิ่มเติมในด้านใด (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

.....  
.....  
.....

**\*\* สสว. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม \*\***





สำหรับนักวิจัย

รหัสโครงการ..... ชุดที่.....  
วันที่สำรวจ..... วิธีสำรวจ.....  
ผู้รับผิดชอบ!

การสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว.  
ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น

**คำชี้แจง** สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อวัตถุประสงค์ที่เกิดขึ้นและเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับของ SME ในระยะยาว สำหรับเป็นแนวทางในการออกแบบโครงการของ สสว. ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ **ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด**

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- ส่วนที่ 2 ผลการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**\*\* สสว. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม \*\***

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ท่านได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริม SME ของ สสว. หรือไม่

- 1) เข้าร่วม  2) ไม่ได้เข้าร่วม

2. จากข้อ 1 ถ้าท่านได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริม SME ของ สสว. โปรดระบุชื่อโครงการ

3. ข้อมูลของกิจการ

3.1 อาชีพ

<input type="checkbox"/> 3.1.1) กลุ่มผู้ประกอบการชุมชน	<input type="checkbox"/> 3.1.2) กลุ่มบุคคลทั่วไป	<input type="checkbox"/> 3.1.3) กลุ่มธุรกิจเอกชน
<input type="checkbox"/> 1) วิสาหกิจชุมชน <input type="checkbox"/> 2) OTOP/กลุ่มชุมชน <input type="checkbox"/> 3) สมาชิกสหกรณ์/สหกรณ์	<input type="checkbox"/> 1) ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ <input type="checkbox"/> 2) อาจารย์/นักวิชาการ/นักวิจัย <input type="checkbox"/> 3) นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 1) เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วน/ผู้มีอำนาจของกิจการ <input type="checkbox"/> 2) พนักงาน/ลูกจ้างของธุรกิจเอกชน โปรดระบุประเภทของกิจการ <input type="checkbox"/> A) ภาคการผลิต <input type="checkbox"/> B) ภาคการบริการ <input type="checkbox"/> C) ภาคการค้า <input type="checkbox"/> D) ภาคธุรกิจการเกษตร
3.1.4) <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....		

3.2 จำนวนแรงงาน (พนักงานประจำรวมเจ้าของกิจการ)

- 1) 1-5 คน                                       2) 6-30 คน                                       3) 31-50 คน  
 4) 51-100 คน                                       5) 101-200 คน                                       6) 201 คน ขึ้นไป

3.3 รายได้ของกิจการต่อปี

- 1) ไม่เกิน 1,800,000 บาท                                       2) 1,800,001-50,000,000 บาท                                       3) 50,000,001-100,000,000 บาท  
 4) 100,000,001-300,000,000 บาท                                       5) 300,000,001-500,000,000 บาท                                       6) 500,000,001 บาท ขึ้นไป

4. ข้อมูลของผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล.....  
เบอร์โทรศัพท์มือถือ/เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก (1).....(2).....  
อีเมล.....หมายเลขสมาชิก สสว. หรือทะเบียนนิติบุคคล หรือบัตรประชาชน .....

4.2 จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการจาก สสว. เช่น การเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม การเข้ารับการอบรม การขอคำปรึกษา เป็นต้น  
(ในปี 2561 ที่ผ่านมา ในช่วงตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึงเดือนกันยายน 2561)

- 1) 1-2 ครั้ง                                       2) 3-4 ครั้ง                                       3) 5 ครั้ง ขึ้นไป

4.3 สถานที่/ช่องทางการรับบริการจาก สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
 2) หน่วยร่วมดำเนินงาน (เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันเฉพาะด้าน สมาคม และสมาพันธ์ เป็นต้น)  
 3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) โปรดระบุ  
 A) ศูนย์ OSS กรุงเทพฯ                                       B) ศูนย์ OSS ภูมิภาค (จังหวัดต่างๆ)  
 4) ช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สสว., Line, Facebook และ Application SME CONNEXT เป็นต้น  
 5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)  
 6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2 ผลการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ**

5. จากการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ธุรกิจของท่านมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านใดบ้าง อย่างไร (ถ้ามี)

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ธุรกิจของท่านมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	อย่างไร
<input type="checkbox"/> 1) ยอดขายเพิ่มขึ้น	
<input type="checkbox"/> 2) กำไรเพิ่มขึ้น	
<input type="checkbox"/> 3) ต้นทุนการผลิตลดลง	
<input type="checkbox"/> 4) ลูกค้าน่าเพิ่มขึ้น	
<input type="checkbox"/> 5) การบริหารจัดการดีขึ้น	
<input type="checkbox"/> 6) ประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้น	
<input type="checkbox"/> 7) ช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้น	
<input type="checkbox"/> 8) มูลค่าผลิตภัณฑ์/บริการเพิ่มขึ้น	

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	อย่างไร
<input type="checkbox"/> 9) ผลិតภัณฑ์/บริการมีคุณภาพ/มาตรฐานมากขึ้น	
<input type="checkbox"/> 10) ผลิตภัณฑ์/บริการ/กิจการเป็นที่รู้จักมากขึ้น/มีภาพลักษณ์ดีขึ้น	
<input type="checkbox"/> 11) บุคลากรมีทักษะมากขึ้น	
<input type="checkbox"/> 12) มีความร่วมมือระหว่างเครือข่ายธุรกิจ/คู่ค้ามากขึ้น	
<input type="checkbox"/> 13) มีความพร้อมในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น	
<input type="checkbox"/> 14) มีแนวทาง/แผนการดำเนินธุรกิจชัดเจนขึ้น	
<input type="checkbox"/> 15) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	

6. ในปี 2561 ที่ผ่านมา ท่านพึงพอใจต่อการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในภาพรวม ในระดับใด

- 1) พึงพอใจน้อยที่สุด     2) พึงพอใจน้อย     3) พึงพอใจปานกลาง     4) พึงพอใจมาก     5) พึงพอใจมากที่สุด

7. ในปัจจุบัน ท่านต้องการได้รับความช่วยเหลือ/ส่งเสริมจาก สสว. เพิ่มเติมในด้านใด

**คำชี้แจง** โปรดเรียงลำดับความต้องการ 3 ลำดับแรก โดย 1 หมายถึง มากที่สุด และ 3 หมายถึง น้อยที่สุด)

ประเด็นที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ/ส่งเสริมจาก สสว.	
..... 1) การบริหารจัดการ	การบริหารจัดการธุรกิจ/แผนธุรกิจ/การเริ่มต้นธุรกิจ
..... 2) การเงิน/การลงทุน	หาแหล่งเงินทุน/การลงทุน/การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุน
..... 3) การบัญชี/ภาษี	บัญชี/สิทธิประโยชน์ทางภาษี
..... 4) การตลาด	การตลาดในประเทศ/ต่างประเทศ/การสร้างตราสินค้า
..... 5) การค้า	การค้าปลีก/การค้าส่ง/การค้าชายแดน/การนำเข้า-ส่งออก/ศุลกากร/สิทธิประโยชน์
..... 6) เทคโนโลยี	เทคโนโลยีสารสนเทศ/การสื่อสาร/E-Commerce
..... 7) การผลิต	การผลิต/นวัตกรรม
..... 8) ผลิตภัณฑ์	การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บรรจุภัณฑ์
..... 9) กฎหมาย	กฎหมาย/กฎระเบียบ/ทรัพย์สินทางปัญญา
..... 10) การบริหารบุคคล	การพัฒนาบุคลากร/แรงงาน
..... 11) เครือข่ายธุรกิจ	การสร้างเครือข่าย/การจับคู่ธุรกิจ/การเจรจาการค้า
..... 12) มาตรฐาน	มาตรฐานสินค้า/การให้บริการ
..... 13) อื่นๆ	(โปรดระบุ) .....

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

8. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการของ สสว.

.....

.....

.....

9. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ของ สสว. (โปรดเรียงลำดับตามความเร่งด่วนจากมากไปน้อย)

.....

.....

.....

**\*\* สสว. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม \*\***

## ภาคผนวก 3

Infographic



## การสำรวจความพึงพอใจ



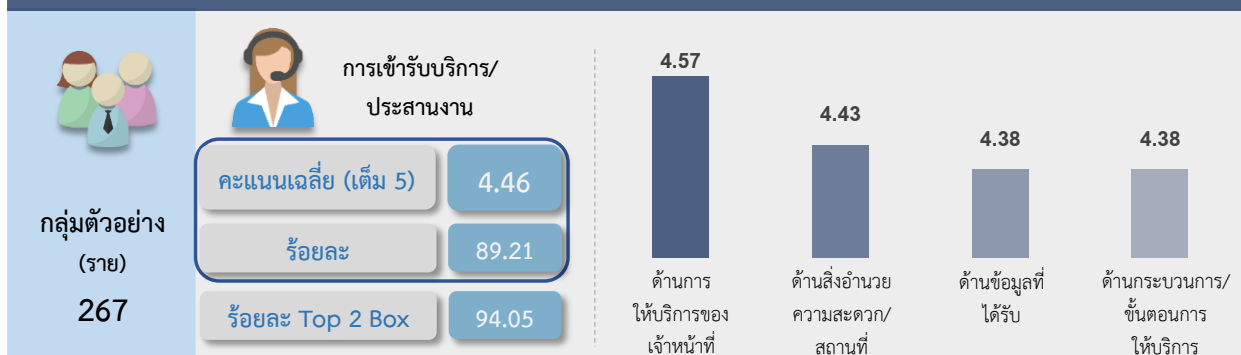
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562

และการสำรวจร้อยละของ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น

### 1 | ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ Micro และ SME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562



### 2 | ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม Micro และ SME ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2562



### 3 | ผลการสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2561 แล้วธุรกิจดีขึ้น



ผลการสำรวจ ณ กันยายน 2562 โดย ฝ่ายติดตามและประเมินผล สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม









สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

21 อาคารทีเอสที ทาวเวอร์ ชั้น G, 17, 18, 23 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทร 0-2278-8800 Call Center 1301

[www.sme.go.th](http://www.sme.go.th) [info@sme.go.th](mailto:info@sme.go.th)