

# รายงานฉบับสมบูรณ์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว.  
ประจำปีงบประมาณ 2563



## รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว.

ประจำปีงบประมาณ 2563



สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

## คำนำ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มีบทบาทและหน้าที่หลักในการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ Micro และ SME (MSME) รวมทั้งเสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์การส่งเสริม SME ของประเทศ โดยเป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อผลักดันการส่งเสริมให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เพื่อให้กลไกการดำเนินการส่งเสริมผู้ประกอบการ MSME สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้สนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินการของ สสว. รวมทั้งเพื่อให้ทราบภาพรวมในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ สสว. จึงได้ร่วมกับบริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งนี้

ทั้งนี้ สสว. ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูล ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการสำรวจ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของ สสว. ให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

ฝ่ายติดตามและประเมินผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กันยายน 2563

## สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร .....	I
บทที่ 1 บทนำ .....	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล .....	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ .....	1-2
1.3 ผลที่ต้องการได้รับ .....	1-2
1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน .....	1-2
บทที่ 2 กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน .....	2-4
2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ .....	2-4
2.2 วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน .....	2-8
2.2.1 คีกรายละเอียดแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการฯ แผนงานบูรณาการฯ และงาน / โครงการที่เกี่ยวข้อง .....	2-8
2.2.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง .....	2-16
2.2.3 วิธีการและเครื่องมือในการสำรวจ .....	2-20
2.3 แนวทางการนำเสนอ และวิเคราะห์ผล .....	2-24
2.4 การจัดทำแบบสอบถาม และทดสอบแบบสอบถาม .....	2-28
2.5 แผนการดำเนินงาน .....	2-36
บทที่ 3 ผลการสำรวจ .....	3-1
3.1 ผู้ประกอบการ MSME ที่เข้ารับบริการจาก สสว.เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ /และรับการอบรม . .สสว. ....	3-1

## สารบัญ (ต่อ)

3.1.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม .....	3-3
3.1.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม โครงการ /.....	3-12
3.1.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม.....	3-59
3.1.4 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการข้อมูล/ .....	3-68
3.1.5 ความภาคภูมิใจที่มีต่อบริการ และความผูกพันที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว.....	3-113
3.1.6 ข้อเสนอแนะที่มีต่อกิจกรรม .โครงการของ สสว/ในมุมมองของผู้ประกอบการ MSME	3-117
3.1.7 การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการ MSME .....	3-121
3.2 ผลการสำรวจหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ที่ประสานงานกับ สสว .....	3-122
3.2.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม .....	3-123
3.2.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการเข้ารับบริการ การประสานงาน /.....	3-125
3.2.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ ข้อมูล /.....	3-140
3.2.4 ความภาคภูมิใจที่มีต่อบริการ และความผูกพันที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว.....	3-159
3.2.5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการของ สสว. ....	3-162
3.2.6 การสัมภาษณ์เชิงลึกกับหน่วยงาน .....	3-165
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ.....	4-1
4.1 กลุ่มผู้ประกอบการ MSME .....	4-1
4.1.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ .....	4-1
4.1.2 ความภาคภูมิใจและความผูกพันที่มีต่อ สสวของผู้ประกอบการฯ .....	4-6

## สารบัญ (ต่อ)

4.1.3 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขบริการ .....	4-6
4.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ที่ประสานงานกับ สสว. ....	4-12
4.2.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังของหน่วยงานฯ .....	4-12
4.2.2 ความภาคภูมิใจและความผูกพันที่มีต่อ สสว.ของหน่วยงานฯ .....	4-15
4.2.3 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขบริการ .....	4-16
4.3 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน การให้บริการ /.....	4-20
ภาคผนวก ก รายละเอียดงาน/โครงการ ที่ใช้สำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี 2563 .....	1
ภาคผนวก ข-1 แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี งบประมาณ 2563 (ผู้ประกอบการ MSME).....	50
ภาคผนวก ข-2 แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี งบประมาณ 2563 (หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME).....	59
ภาคผนวก ค คำนิยามศัพท์ .....	66
ภาคผนวก ง กิจกรรมจัดอบรมให้ความรู้ด้านการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ .....	68

## สารบัญแนภาพ

แผนภาพที่ 1 การทบทวนกรอบการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจจากการเข้าร่วมโครงการ ของ สสว.....	2-4
แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว.....	2-5
แผนภาพที่ 3 แนวคิดการประเมินความผูกพันของผู้ใช้บริการ .....	2-6
แผนภาพที่ 4 แนวคิดการประเมินการกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อ .....	2-7
แผนภาพที่ 5 ขนาดตัวอย่างที่กำหนดตามวิธีของ Taro Yamane .....	2-16

## สารบัญชิตาราง

ตารางที่ 1 ยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์/แผนงาน ประจำปี 2563.....	2-8
ตารางที่ 2 กลยุทธ์/ แผนงาน และชื่องาน/โครงการ ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 .....	2-9
ตารางที่ 3 กลยุทธ์/ แผนงาน และชื่องาน/โครงการ ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 .....	2-10
ตารางที่ 4 กลยุทธ์/ แผนงาน และชื่องาน/โครงการ ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 .....	2-11
ตารางที่ 5 กลยุทธ์/ แผนงาน และชื่องาน/โครงการ ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 4 .....	2-12
ตารางที่ 6 ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการฯ ประจำปี 2563 และแผนงานบูรณาการฯ ของ สสว. ....	2-12
ตารางที่ 7 ความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ และงาน / โครงการ ปีงบประมาณ 2563 .....	2-13
ตารางที่ 8 รายละเอียดงาน/โครงการ ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ.....	2-14
ตารางที่ 9 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามงาน/ โครงการ.....	2-17
ตารางที่ 10 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานฯ จำแนกตามงาน/โครงการ .	2-19
ตารางที่ 11 วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ.....	2-20
ตารางที่ 12 แนวทางการนำเสนอ และแปลผลข้อมูล ของการสำรวจความพึงพอใจ.....	2-25
ตารางที่ 13 โครงสร้าง และรายละเอียดคำถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการ MSME .....	2-29
ตารางที่ 14 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการ MSME .....	2-31
ตารางที่ 15 โครงสร้าง และรายละเอียดคำถามความพึงพอใจของหน่วยงาน.....	2-32
ตารางที่ 16 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามความพึงพอใจของหน่วยงาน .....	2-34
ตารางที่ 17 กิจกรรม และระยะเวลาดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของการสำรวจความพึงพอใจ.....	2-36
ตารางที่ 18 โครงการที่สำรวจผู้ประกอบการ MSME จำนวนรายชื่อที่ได้รับ จำนวนที่สำรวจจริง และวิธีการ สำรวจ.....	3-1



## สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่ 19 จำนวนผู้ประกอบการ MSME ตามมิติที่ทำการศึกษา	3-2
ตารางที่ 20-1 ความพึงพอใจ และความคาดหวังโดยรวม ของผู้ประกอบการฯ	3-5
ตารางที่ 20-2 การคำนวณร้อยละความพึงพอใจระดับมากที่สุดและมาก ของผู้ประกอบการฯ	3-5
ตารางที่ 21 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ	3-6
ตารางที่ 22 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ	3-7
ตารางที่ 23 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	3-8
ตารางที่ 24 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม จำแนกตามขนาดกิจการ	3-9
ตารางที่ 25 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม จำแนกตามพื้นที่	3-10
ตารางที่ 26 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม จำแนกตามแนวทางการส่งเสริม ตามแผนงานบูรณาการฯ	3-11
ตารางที่ 27 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรม/ โครงการ	3-13
ตารางที่ 28 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการกิจกรรม/โครงการ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ	3-14
ตารางที่ 29 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการกิจกรรม/โครงการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	3-15
ตารางที่ 30 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการกิจกรรม/โครงการ จำแนกตามขนาดกิจการ	3-16
ตารางที่ 31 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการกิจกรรม/โครงการ จำแนกตามพื้นที่	3-17
ตารางที่ 32 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการกิจกรรม/โครงการ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ	3-18

## สารบัญชิตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจ และความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ.....	3-20
ตารางที่ 34 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้าน ลักษณะของกิจกรรม / โครงการ.....	3-21
ตารางที่ 35 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ .....	3-22
ตารางที่ 36 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	3-23
ตารางที่ 37 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ จำแนกตามขนาดกิจการ .....	3-24
ตารางที่ 38 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ จำแนกตามพื้นที่....	3-25
ตารางที่ 39 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ .....	3-26
ตารางที่ 40 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านผู้ให้คำปรึกษา/ ผู้บรรยาย .....	3-28
ตารางที่ 41 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อ ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย .....	3-29
ตารางที่ 42 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ .....	3-30
ตารางที่ 43 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย จำแนกตามประเภทธุรกิจ .	3-31
ตารางที่ 44 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย จำแนกตามขนาดกิจการ...	3-32
ตารางที่ 45 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย จำแนกตามพื้นที่ .....	3-33

## สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตารางที่ 46 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ.....	3-34
ตารางที่ 47 ความพึงพอใจ และความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ .....	3-36
ตารางที่ 48 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ .....	3-37
ตารางที่ 49 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ .....	3-38
ตารางที่ 50 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	3-39
ตารางที่ 51 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามขนาดกิจการ	3-40
ตารางที่ 52 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามพื้นที่.....	3-41
ตารางที่ 53 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ.....	3-42
ตารางที่ 54 ความพึงพอใจ และความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ .....	3-44
ตารางที่ 55 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	3-45
ตารางที่ 56 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ .....	3-46
ตารางที่ 57 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	3-47

## สารบัญชิตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 58 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามขนาดกิจการ .....	3-48
ตารางที่ 59 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามพื้นที่	3-49
ตารางที่ 60 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ .....	3-50
ตารางที่ 61 ความพึงพอใจ และความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่.....	3-52
ตารางที่ 62 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่.....	3-53
ตารางที่ 63 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ .....	3-54
ตารางที่ 64 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	3-55
ตารางที่ 65 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำแนกตามขนาดกิจการ .....	3-56
ตารางที่ 66 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำแนกตามพื้นที่.....	3-57
ตารางที่ 67 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ.....	3-58
ตารางที่ 68 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านเนื้อหาที่ให้บริการ อบรม .....	3-61
ตารางที่ 69 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านเนื้อหาที่ให้บริการอบรม .....	3-62

## สารบัญชิตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 70 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม จำแนกตามประสบการณ์การใช้ บริการ.....	3-63
ตารางที่ 71 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม จำแนกตามประเภทธุรกิจ ...	3-64
ตารางที่ 72 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม จำแนกตามขนาดกิจการ.....	3-65
ตารางที่ 73 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม จำแนกตามพื้นที่.....	3-66
ตารางที่ 74 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม จำแนกตามแนวทางการส่งเสริม ตามแผนงานบูรณาการฯ.....	3-67
ตารางที่ 75 สัดส่วนช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูลที่ใช้บริการ และที่ความต้องการมากที่สุดของ ผู้ประกอบการฯ .....	3-68
ตารางที่ 76 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ ข้อมูล.....	3-70
ตารางที่ 77 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ .....	3-71
ตารางที่ 78 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	3-72
ตารางที่ 79 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล จำแนกตามขนาดกิจการ .....	3-73
ตารางที่ 80 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล จำแนกตามพื้นที่	3-74
ตารางที่ 81 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล จำแนกตาม แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ .....	3-75
ตารางที่ 82 ความพึงพอใจ และความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อช่องทาง สื่อสังคมออนไลน์ .....	3-77

## สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่ 83 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้าน สื่อสังคมออนไลน์ .....	3-78
ตารางที่ 84 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ	3-79
ตารางที่ 85 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ .....	3-80
ตารางที่ 86 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามขนาดกิจการ .....	3-81
ตารางที่ 87 ความพึงพอใจและความคาดหวังสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามพื้นที่ .....	3-82
ตารางที่ 88 ความพึงพอใจและความคาดหวังสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตาม แผนงานบูรณาการฯ.....	3-83
ตารางที่ 89 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านเว็บไซต์ .....	3-85
ตารางที่ 90 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อ ด้านสื่อเว็บไซต์.....	3-86
ตารางที่ 91 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเว็บไซต์ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ .....	3-87
ตารางที่ 92 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเว็บไซต์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ .....	3-88
ตารางที่ 93 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเว็บไซต์ จำแนกตามขนาดกิจการ .....	3-89
ตารางที่ 94 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเว็บไซต์ จำแนกตามพื้นที่ .....	3-90
ตารางที่ 95 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเว็บไซต์ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตาม แผนงานบูรณาการฯ.....	3-91
ตารางที่ 96 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ ให้บริการ (Mobile Service) .....	3-93
ตารางที่ 97 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ .....	3-94

---

## สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตารางที่ 98 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	3-95
ตารางที่ 99 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) จำแนกตามขนาดกิจการ .....	3-96
ตารางที่ 100 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) จำแนกตามพื้นที่ .....	3-97
ตารางที่ 101 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ .....	3-98
ตารางที่ 102 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านเอกสารและรายงานที่ เผยแพร่.....	3-100
ตารางที่ 103 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ จำแนกตามประสบการณ์ การใช้บริการ.....	3-101
ตารางที่ 104 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	3-102
ตารางที่ 105 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ จำแนกตามขนาดกิจการ .....	3-103
ตารางที่ 106 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ จำแนกตามพื้นที่ ...	3-104
ตารางที่ 107 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ จำแนกตามแนวทางการ ส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ.....	3-105
ตารางที่ 108 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อการติดต่อโดยตรง ที่หน่วยงาน .....	3-107

## สารบัญชิตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 109 ความพึงพอใจ และความคาดหวังการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน จำแนกตามประเภทการให้บริการ ใช้บริการ.....	3-108
ตารางที่ 110 ความพึงพอใจ และความคาดหวังการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	3-109
ตารางที่ 111 ความพึงพอใจ และความคาดหวังการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน จำแนกตามขนาดกิจการ .....	3-110
ตารางที่ 112 ความพึงพอใจ และความคาดหวังการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน จำแนกตามพื้นที่.....	3-111
ตารางที่ 113 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน จำแนกตามแนวทางการ ส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ.....	3-112
ตารางที่ 114 ความภักดีของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อบริการของ สสว. ....	3-113
ตารางที่ 115 ความผูกพันของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ....	3-114
ตารางที่ 116 ทศนคติที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว.จำแนกตามประเภทการให้บริการ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ.....	3-116
ตารางที่ 117 ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการของ สสว. ของผู้ประกอบการฯ .....	3-117
ตารางที่ 118 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการฯ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. ....	3-118
ตารางที่ 119 บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สสว. ของผู้ประกอบการฯ .....	3-120
ตารางที่ 120 งาน / โครงการที่สำรวจหน่วยงานฯ จำนวนรายชื่อที่ได้รับ จำนวนที่สำรวจจริง และวิธีการ สำรวจของหน่วยงานฯ .....	3-122
ตารางที่ 121-1 การคำนวณร้อยละความพึงพอใจระดับมากที่สุดและมาก ของหน่วยงานฯ.....	3-123
ตารางที่ 121-2 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวมของหน่วยงานฯ .....	3-124
ตารางที่ 122 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	3-124

---



## สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตารางที่ 123 ความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่.....	3-127
ตารางที่ 124 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	3-128
ตารางที่ 125 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเภท ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	3-129
ตารางที่ 126 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ.....	3-131
ตารางที่ 127 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	3-131
ตารางที่ 128 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเภท ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	3-132
ตารางที่ 129 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวมการสำรวจ ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่.....	3-134
ตารางที่ 130 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่.....	3-134
ตารางที่ 131 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำแนกตามประเภท ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	3-135
ตารางที่ 132 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านข้อมูลที่ได้รับ.....	3-137
ตารางที่ 133 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านข้อมูล ที่ได้รับ.....	3-138

---

## สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตารางที่ 134 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านข้อมูลที่ได้รับ จำแนกตามประเภท ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....	3-139
ตารางที่ 135 สัดส่วนช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูลที่ใช้บริการ และที่ความต้องการมากที่สุด ของหน่วยงานฯ.....	3-140
ตารางที่ 136 ความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ ข้อมูล.....	3-143
ตารางที่ 137 ความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์	3-145
ตารางที่ 138 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามประเภท ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....	3-146
ตารางที่ 139 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านช่องทางเว็บไซต์.....	3-148
ตารางที่ 140 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเว็บไซต์ จำแนกตามประเภทผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย..	3-149
ตารางที่ 141 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ ให้บริการ (Mobile Service).....	3-151
ตารางที่ 142 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) จำแนกตามประเภทผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย .....	3-152
ตารางที่ 143 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านเอกสารและรายงาน ที่เผยแพร่.....	3-154
ตารางที่ 144 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ จำแนกตามประเภท ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	3-155
ตารางที่ 145 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของหน่วยงานฯ ที่มีด้านการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	3-157
ตารางที่ 146 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน จำแนกตามประเภท ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....	3-158



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ภายใต้การดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ 2563 และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและให้บริการของ สสว. ให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการสำรวจใน 2 ขอบเขตประกอบด้วย

**การสำรวจความพึงพอใจผู้ประกอบการ MSME ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.**

จากการเก็บข้อมูลตัวอย่าง จำนวน 1,819 ราย ภายใต้ 18 โครงการ ผลการสำรวจ พบว่าผู้ประกอบการ MSME มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมเท่ากับ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 และเมื่อนำผลการสำรวจในกลุ่มผู้ประกอบการฯ ที่มีระดับความพึงพอใจมาก และมากที่สุด มาคำนวณตามสูตรตัวชี้วัดของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พบว่า ผู้ประกอบการฯ มีความพึงพอใจร้อยละ 88.57 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ จำนวน 3 ด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม/โครงการ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 และด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม/โครงการ มีการสำรวจทั้งหมด 5 ด้าน โดย 3 อันดับแรกที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 91.20 รองลงมาคือ ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย ร้อยละ 89.80 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 87.00 ส่วนด้านลักษณะของกิจกรรม/โครงการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 85.20 โดยบริการที่ผู้ประกอบการฯ ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนระดับ 1-2 คะแนน) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ เนื่องจากเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศ ที่ใช้ยังไม่ทันสมัย และสถานที่ไม่เหมาะสม อยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือ ด้านลักษณะของกิจกรรม/โครงการ เนื่องจากระยะเวลาของโครงการ/กิจกรรมไม่เหมาะสม จัดอบรมน้อยเกินไป และด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย ซึ่งไม่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาแนะนำในตัว

ผลิตภัณฑ์/ถ่ายทอดความรู้ไม่ถูกต้องและไม่ตรงตามความต้องการของพื้นที่นั้นๆ/ไม่มีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจ ฯลฯ

2. ด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม มีการสำรวจทั้งหมด 12 ด้าน โดย 3 อันดับแรกที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ การบริหารจัดการ ร้อยละ 86.20 การผลิต และผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 86.00 เท่ากัน ส่วนการเงิน/การลงทุน ร้อยละ 78.20 โดยบริการที่ผู้ประกอบการฯ ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนระดับ 1-2 คะแนน) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ได้แก่ การบริหารจัดการ การเงิน การลงทุน ที่ผู้ประกอบการฯ เห็นว่าเนื้อหาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริงได้น้อย ส่วนเนื้อหาด้านอื่นๆ จะเป็นการได้รับเนื้อหาการอบรมน้อยเกินไป เนื้อหาไม่ทันสมัย เป็นเรื่องเดิมที่เคยอบรมมาแล้ว

3. ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล มีการสำรวจ 5 ช่องทาง มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 86.20 โดย 3 อันดับแรกของช่องทางที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ ร้อยละ 87.20 รองลงมาคือ การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน ร้อยละ 86.60 และสื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) ร้อยละ 85.60 ส่วนเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 83.60

ช่องทางการให้บริการของ สสว.ที่มีการใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ Facebook หน่วยร่วมดำเนินงาน เว็บไซต์ สสว. Line และติดต่อโดยตรงที่ สสว. ในขณะที่ช่องทางที่ผู้ประกอบการต้องการใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ Line Facebook เว็บไซต์ สสว. หน่วยร่วมดำเนินงาน และช่องทางให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ จะเห็นได้ว่า ช่องทางที่ต้องการใช้บริการส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับช่องทางที่ใช้บริการ และมีช่องทางบูรณาการให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ เพิ่มมาบริการที่ผู้ประกอบการฯ ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนระดับ 1-2 คะแนน) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ได้แก่ การตอบคำถามในช่องทาง Facebook ที่ได้คำตอบไม่ค่อยชัดเจน การใช้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล ที่มีการลิงค์หลายขั้นตอน และระบบไม่ค่อยสมบูรณ์ในการใช้งาน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลน้อยเกินไป สำหรับช่องทางหน่วยร่วมดำเนินงาน

นอกจากนี้ คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์เพิ่มเติมในส่วนความภาคภูมิใจและความผูกพันของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อ สสว. โดยผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

ความภาคภูมิใจที่มีต่อบริการของ สสว. ดำเนินการสำรวจใน 2 ประเด็น ได้แก่ การกลับมาใช้บริการของ สสว. และจะแนะนำกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่นๆ พบว่า มีกลุ่มที่เป็นผู้สนับสนุน สสว. (Promoters) มากกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนผู้ประกอบการที่ทำการสำรวจ ทั้งเรื่องการกลับมาใช้

บริการ และการแนะนำบอกต่อกิจกรรม/โครงการของ สสว. ส่วนค่าตัวชี้วัดด้านความภักดีที่มีต่อองค์กร (Net Promoters Score (NPS)) พบว่า การกลับมาใช้บริการของ สสว. คิดเป็นร้อยละ 39.59 และการแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 43.67 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการฯ ที่มาใช้บริการ สสว. มีแนวโน้มที่จะเป็นกลุ่มที่เป็นผู้สนับสนุน สสว. เป็นส่วนใหญ่ แต่อย่างไรก็ตาม มีบางส่วนหรือประมาณร้อยละ 40 ที่เป็นกลุ่มไม่พึงพอใจบริการ และอาจจะเปลี่ยนไปใช้บริการองค์กร ทั้งสองกลุ่มมีแนวโน้มที่จะไม่เป็นผู้สนับสนุน สสว.

ความผูกพันที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ดำเนินการสำรวจทัศนคติที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาของท่านได้ 2) สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ และ 3) สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด ซึ่งผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.38 โดยประเด็น สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด เป็นผลสำรวจความเห็นที่สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.92 รองลงมาคือ สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ ร้อยละ 89.05 และ สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาของท่านได้ ร้อยละ 86.17 นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อวัดระดับความผูกพัน ซึ่งคำนวณตัวชี้วัด (Indicator) สำหรับการวัดระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการ (Customer Engagement) พบว่า ระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 34.63 ของจำนวนผู้ประกอบการฯ ที่ทำการสำรวจทั้งหมด ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างมีความสอดคล้องกับกลุ่มที่มีความภักดีหรือจะเป็นกลุ่มที่เป็นผู้สนับสนุน สสว. และหากพิจารณาระดับความผูกพัน ที่สะท้อนจากทัศนคติที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. จำแนกตามมิติต่างๆ พบว่า ด้านประสบการณ์การใช้บริการ ผู้ประกอบการฯ ที่มาใช้บริการ สสว. มากกว่า 1 ครั้ง มีทัศนคติด้านบวกต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. มากกว่าผู้ประกอบการที่มาใช้บริการครั้งแรกค่อนข้างมาก ด้านประเภทรธุรกิจ ภาคการผลิต มีทัศนคติด้านบวกต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. มากกว่าภาคการค้า และภาคบริการค่อนข้างมาก ด้านขนาดกิจการ วิสาหกิจรายย่อย มีทัศนคติด้านบวกต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. มากกว่าวิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลางค่อนข้างมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่มีทัศนคติด้านบวกต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. มากกว่ากลุ่มอื่น เป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มความพึงพอใจ และความผูกพันมากกว่ากลุ่มอื่น ถือได้ว่าเป็นกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่บริการของ สสว. สามารถตอบโจทย์กับผู้ประกอบการฯ กลุ่มเหล่านี้ได้

นอกจากนี้ มีการวิเคราะห์ Choice Analysis ที่เป็นการพัฒนาแบบจำลองการตัดสินใจ โดยกำหนดความพึงพอใจ และความคาดหวังในแต่ละด้านเป็นตัวแปรตาม ซึ่งผลจากแบบจำลองความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจกับ สสว. ในระดับหนึ่งอยู่แล้ว และเป็นความพึงพอใจที่

ค่อนข้างสูง โดยตัวแปรจำนวนการเข้าร่วมโครงการมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการ กล่าวคือยังมีจำนวนการเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ยิ่งทำให้สามารถเพิ่มความพึงพอใจได้ ดังนั้น สสว. ควรจำเป็นที่จะต้องประสานงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานโครงการ และขยายฐานกลุ่มเป้าหมายให้มาใช้บริการ สสว. มากขึ้น

**การสำรวจความพึงพอใจหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานกับ สสว.**

จากการเก็บข้อมูลตัวอย่าง จำนวน 171 ราย ภายใต้อ่าง 8 งาน / โครงการ ผลการสำรวจ พบว่า หน่วยงานฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมเท่ากับ 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 และเมื่อนำผลการสำรวจในกลุ่มหน่วยงานฯ ที่มีระดับความพึงพอใจมาก และมากที่สุด มาคำนวณตามสูตรตัวชี้วัดของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พบว่า หน่วยงานฯ มีความพึงพอใจร้อยละ 90.67 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ จำนวน 2 ด้าน พบว่า ทั้ง 2 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยด้านการเข้ารับบริการ / ประสานงาน มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการเข้ารับบริการ / การประสานงาน มีการสำรวจทั้งหมด 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 89.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 87.60 ด้านข้อมูลที่ได้รับ ร้อยละ 86.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 86.60 โดยบริการที่หน่วยงานฯ ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนระดับ 1-2 คะแนน) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่ เนื่องจากสถานที่จอดรถมีน้อย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม ข้อมูลไม่ทันสมัย ไม่สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากบริการมีความล่าช้า และความไม่รู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามยังไม่เพียงพอ และด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากช่องทางการติดต่อมีน้อย และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก

2. ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล มีการสำรวจ 5 ช่องทาง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 87.60 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ช่องทางติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน ร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ สื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)

ร้อยละ 87.60 สื่อสังคมออนไลน์ ร้อยละ 87.00 เว็บไซต์ ร้อยละ 86.80 และเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ ร้อยละ 85.20

ช่องทางการให้บริการของ สสว. ที่มีการใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ เว็บไซต์ สสว. ติดต่อโดยตรงที่ สสว. ติดต่อหน่วยร่วม Facebook และ Application ในขณะที่ช่องทางที่หน่วยงานฯ ต้องการใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ เว็บไซต์ สสว. ติดต่อโดยตรงที่ สสว. Facebook ติดต่อหน่วยร่วม และศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ จะเห็นได้ว่า ช่องทางที่ต้องการใช้บริการส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับช่องทางที่ใช้บริการ และมีช่องทางศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ เพิ่มมา บริการที่หน่วยงานฯ ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนระดับ 1-2 คะแนน) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ได้แก่ ช่องทาง SME ONE ข้อมูลอัปเดต เร็วไหม และเมื่อเกิดปัญหาได้รับการแก้ไขล่าช้า

นอกจากนี้ คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์เพิ่มเติมในส่วนความภักดีและความผูกพันของหน่วยงานฯ ที่มีต่อ สสว. โดยผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

ความภักดีที่มีต่อบริการของ สสว. ดำเนินการสำรวจใน 2 ประเด็น ได้แก่ การกลับมาใช้บริการของ สสว. และจะแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่นๆ พบว่า มีกลุ่มที่เป็นผู้สนับสนุน สสว. (Promoters) มากกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนหน่วยงานที่ทำการสำรวจ ทั้งเรื่องการกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อกิจกรรม / โครงการของ สสว. ส่วนค่าตัวชี้วัดด้านความภักดีที่มีต่อองค์กร (Net Promoters Score (NPS)) พบว่า การกลับมาใช้บริการของ สสว. คิดเป็นร้อยละ 60.24 และแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 62.58 ซึ่งนับว่าเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงแล้ว

ความผูกพันที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ดำเนินการสำรวจทัศนคติที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหากับท่านได้ 2) สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ และ 3) สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด ซึ่งผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.54 โดยประเด็น สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด เป็นผลสำรวจความเห็นที่สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.53 รองลงมาคือ สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ คิดเป็นร้อยละ 89.36 และ สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหากับท่านได้ คิดเป็นร้อยละ 85.73 นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อวัดระดับความผูกพัน ซึ่งคำนวณตัวชี้วัด (Indicator) สำหรับการ



วัดระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการ (Customer Engagement) พบว่า ระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 33.92 ของจำนวนหน่วยงานฯ ที่ทำการสำรวจทั้งหมด

นอกจากนี้ มีการวิเคราะห์ Choice Analysis ที่เป็นการพัฒนาแบบจำลองการตัดสินใจ โดยกำหนดความพึงพอใจ และความคาดหวังในแต่ละด้านเป็นตัวแปรตาม ซึ่งผลจากแบบจำลองการตัดสินใจของหน่วยงานฯ นี้ค่อนข้างมีความจำกัด เนื่องจากความจำกัดทางเทคนิคสถิติ ผลจากแบบจำลองแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เข้าร่วมงานกับ สสว. ที่มีตั้งแต่ 7 ครั้งเป็นต้นไปนั้น ค่อนข้างมีความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาในแบบจำลองความคาดหวัง พบว่า การกลับมาใช้บริการของหน่วยงานนั้นสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังที่มากขึ้นด้วย ขณะที่ตัวแปรด้านทัศนคติที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ที่เป็นตัวแปรที่จะสะท้อนศักยภาพการดำเนินงานของ สสว. พบว่า มีผลต่อความคาดหวังของหน่วยงานฯ โดยการที่หน่วยงานรับรู้ศักยภาพหรือทิศทางการดำเนินงานของ สสว. มากก็ยิ่งทำให้ความคาดหวังเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น สิ่งที่เป็นข้อเสนอในเรื่องนี้ คือ สสว. ควรมีการบริหารความคาดหวังของหน่วยงานฯ ด้วยการพัฒนาบทบาทในฐานะเป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูล หรือบทบาทอื่นตามทิศทางยุทธศาสตร์องค์กรให้มีความชัดเจนมากขึ้น และสื่อสารการรับรู้ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ สสว. มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ และเป็นหน่วยงานแนวหน้าในการสนับสนุน SME

จากผลการสำรวจทั้ง 2 ขอบเขตดังที่กล่าวมาข้างต้น รวมไปถึงการวิเคราะห์ในเชิงลึกขณะที่ปรึกษาขอสรุปแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและให้บริการของ สสว. รวมถึงข้อเสนอแนะในการสำรวจในภาพรวม ดังนี้

กลุ่มผู้ประกอบการฯ ควรพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความคาดหวังของผู้ประกอบการ และควรส่งเสริมให้มีการขยายฐานกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมผู้ประกอบการหลายประเภท โดยข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการพิจารณาจากหลายมิติ ได้แก่ เป็นบริการที่ผู้ประกอบการไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนระดับ 1-2 คะแนน) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง เป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในระหว่างที่ใช้บริการ ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการ และเป็นบริการที่ต้องการให้ สสว. ให้การส่งเสริมเพิ่มเติม ในสัดส่วนที่มากกว่าเรื่องอื่นๆ และพิจารณาจากระดับผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละปัจจัยในการให้บริการ โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม / โครงการ

- ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย ผู้ประกอบการไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนระดับ 1-2 คะแนน) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง เพราะผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย ไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ

ในการให้การแนะนำผลิตภัณฑ์ การถ่ายทอดไม่ถูกต้อง และไม่มีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจ แต่เมื่อพิจารณาระดับผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เรื่องดังกล่าวเป็นบริการที่ทำได้ดี และเป็นจุดแข็งของการให้บริการ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมมาก และมีความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมแล้ว แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการมีความคาดหวังสูง ดังนั้น สสว. จึงควรพิจารณาคัดเลือกที่ปรึกษาให้ตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ทั้งความรู้ความเชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ และพื้นฐานของผู้ประกอบการแต่ละกลุ่ม

- กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ทั้งความชัดเจนของขั้นตอนการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็ว และช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้ารับบริการ เป็นเรื่องส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมมาก ขณะที่ความพึงพอใจยังต่ำเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยโดยรวม ดังนั้น ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจน กระชับ บริการรวดเร็ว และมีช่องทางการเข้าถึงหลากหลายช่องทาง

- ควรบริหารจัดการเวลาในการจัดกิจกรรมแต่ละโครงการให้มีความเหมาะสม กรณีที่เนื้อหาค่อนข้างมาก และต้องลงรายละเอียดเชิงลึกควรมีระยะเวลาที่มากพอสำหรับผู้ประกอบการได้เรียนรู้ ซึ่งระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการ เป็นเรื่องสำหรับผู้ประกอบการมีความพึงพอใจระดับน้อยและน้อยที่สุดค่อนข้างมาก

- ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ในการจัดกิจกรรม / โครงการให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้ประกอบการที่เข้าร่วม ทั้งด้านสถานที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ให้เอื้อต่อลักษณะกิจกรรมที่จัด ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ เป็นเรื่องสำหรับผู้ประกอบการมีความพึงพอใจระดับน้อยและน้อยที่สุดค่อนข้างมาก

- ควรมีการจัดกิจกรรมนอกพื้นที่ ในต่างจังหวัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์องค์กร และให้บริการกับกลุ่มผู้ประกอบการในพื้นที่ต่างจังหวัดที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการของ สสว. จากช่องทางอื่นๆ ได้

- ควรมีการจัดกิจกรรม / โครงการให้ไม่ทับซ้อนกัน กรณีที่ผู้เข้าร่วมโครงการเป็นกลุ่มเดียวกัน หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์เดียวกัน เพื่อให้ผู้ประกอบการได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการอื่นๆ ที่น่าสนใจ

- ควรจัดกิจกรรม / โครงการในลักษณะที่ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น การจัด Workshop เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์ ระหว่างผู้ประกอบการที่เข้าร่วม เป็นต้น

- ควรมีการติดตามงาน / โครงการที่ดำเนินการแล้ว และแจ้งผลกลับไปยังผู้ประกอบการให้ได้รับทราบ เพื่อให้การดำเนินโครงการมีความต่อเนื่อง

- เพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการแต่ละโครงการให้เพียงพอ สามารถให้ข้อมูล และตอบข้อซักถามเรื่องต่างๆ ให้กับผู้ประกอบการได้อย่างทั่วถึง และมีความรวดเร็วในการให้บริการ

## 2) ด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม

- เนื้อหาในการอบรม เป็นเรื่องที่คุณประกอบการเห็นว่า เป็นปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากเนื้อหาไม่ตรงประเด็น ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ดังนั้น สสว. ควรพิจารณาจัดเนื้อหาให้มีความครอบคลุม ลงรายละเอียดเนื้อหาให้กระชับเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมได้รับประโยชน์สูงสุด

- ควรมีการจัดหาแหล่งทุนให้กับผู้ประกอบการตามความเหมาะสม โดยไม่มีอุปสรรคในการเข้าถึง เช่น ขั้นตอนการขออนุมัติ เอกสารที่ต้องใช้ยื่น หลักทรัพย์ค้ำประกัน เป็นต้น

- จัดหาช่องทางการตลาดให้กับผู้ประกอบการ เช่น กลุ่มลูกค้าต่างชาติ การจัดพื้นที่ให้ออกบูธจัดงานแสดงสินค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการมีช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม

- เพิ่มเนื้อหาการอบรมตามความต้องการของผู้ประกอบการ เช่น ด้านการวางแผนธุรกิจ การตลาด การผลิต การพัฒนาและแปรรูปผลิตภัณฑ์ การเขียน Content สำหรับช่วงทางการขายออนไลน์ ซึ่งแม้หัวข้อเนื้อหาดังกล่าวจะเป็นบริการที่ทำได้ดีแล้ว และเป็นจุดแข็ง แต่ผู้ประกอบการก็มีความคาดหวังกับเนื้อหาดังกล่าวในระดับที่มากด้วย

- เนื้อหาด้านการตลาด กฎหมาย และการบริหารบุคคล เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมมาก ขณะที่ความพึงพอใจยังต่ำเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยโดยรวม แต่เมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจแล้ว พบว่า ด้านการตลาด และการบริหารบุคคล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกฎหมาย มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังแล้ว ทั้งนี้ เมื่อพิจารณากับความไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนระดับ 1-2 คะแนน) พบว่า เป็นเรื่องการได้รับความรู้จากการอบรมไม่ตรงกับที่ต้องการ ดังนั้น สสว. ควรพิจารณาจัดเนื้อหาการอบรมให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ โดยมีการลงรายละเอียดเนื้อหาเชิงลึกให้มากขึ้น เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่มาร่วมมีความคาดหวังต่อเนื้อหาค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับความพึงพอใจ

## 3) ช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล

- บูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ เป็นช่องทางที่คุณประกอบการต้องการใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับที่ 5 ในขณะที่การใช้บริการในปัจจุบันของช่องทางดังกล่าวยังมีสัดส่วนที่น้อย ดังนั้น สสว. ควรเร่งทำการประชาสัมพันธ์ หรือเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการใช้บริการของผู้ประกอบทุกกลุ่ม โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ เช่น ผ่านสื่อโซเชียล (Line official เพชบุ๊ก) โทรศัพท์ SMS และอีเมล

กลุ่มหน่วยงานฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งด้านการเข้ารับบริการ / ประสานงาน และช่องทางการติดต่อ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับความหวัง พบว่า ยังพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทั้ง 2 ด้าน เพื่อให้คุณภาพการให้บริการมีเป้าหมายที่ท้าทายมากขึ้น จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากระดับผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละปัจจัยในการให้บริการ และจำนวนหน่วยงานที่ใช้บริการแต่ละช่องทาง มีรายละเอียดข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1) ด้านการให้บริการ / ประสานงาน

- ด้านเจ้าหน้าที่ เป็นบริการที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมมาก โดยมีการทบทวนมาตรฐานการให้บริการให้เป็นรูปแบบเดียวกัน และมีการกระตุ้นคุณภาพการให้บริการด้าน Service Mind เป็นระยะ

- ด้านช่องทางในการเข้าถึงบริการ หรือการประสานงานต่างๆ ควรมีช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

- ด้านข้อมูลที่ได้รับ เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมมาก ขณะที่ความพึงพอใจยังต่ำเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยโดยรวม ดังนั้น จึงควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ใช้งานสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานต่อได้ง่าย นอกจากนี้ ข้อมูลที่สามารถนำมาต่อยอดได้ ควรพัฒนาฐานข้อมูลในรูปแบบที่สามารถวิเคราะห์และแสดงผลได้แบบอัตโนมัติ

#### 2) ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล

- ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ เป็นช่องทางที่หน่วยงานต้องการใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับที่ 5 ในขณะที่การใช้บริการในปัจจุบันของช่องทางดังกล่าวยังมีสัดส่วนการใช้บริการที่น้อยกว่าช่องทางอื่น ดังนั้น ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการกับกลุ่มหน่วยงานผ่านช่องทางนี้ให้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากมิติของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมไม่มาก และเป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยงานมีความพึงพอใจมากแล้ว (มากกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) สสว. ควรพิจารณาพัฒนาบริการผ่านช่องทางนี้ตามความจำเป็นและเหมาะสม

- สื่อสังคมออนไลน์ ช่องทาง Facebook (Osmeap สสว.) และบริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. เป็นช่องที่ทำได้ดีแล้ว และเป็นจุดแข็ง ดังนั้น ควรทำการพัฒนาบริการผ่านช่องทางนี้ให้มากขึ้น และครอบคลุมกลุ่มหน่วยงานทุกกลุ่ม

- บูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ รายงานผลการส่งเสริม SME / รายงานการประเมินผล และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แม้จะไม่มีหน่วยงานไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนระดับ 1-2 คะแนน) แต่ยังพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง และเป็นช่องทางที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมมาก ขณะที่ความพึงพอใจยังต่ำเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยโดยรวม ดังนั้น สสว. ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของช่องทางดังกล่าวเป็นอันดับต้นๆ โดยการเพิ่มช่องทางบูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ ให้มากขึ้น จัดทำรายงานผลการส่งเสริม SME / รายงานการประเมินผล ให้มีความน่าสนใจ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้เหมาะสม ส่วนช่องทางสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรจัดทำบริการให้เป็นแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) อำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ต้องการติดต่อประสานงานกับ สสว.

3) ด้านภาพลักษณ์ ควรมีการบริหารความคาดหวังของหน่วยงานผู้เข้ามาร่วมงานกับ สสว. และ สสว. ควรพัฒนาบทบาทในฐานะเป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูล ให้ชัดเจนมากขึ้น และสื่อสารการรับรู้ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ สสว. มีภาพลักษณ์การรับรู้ที่ดี เชื่อมั่นและเชื่อถือได้ และเป็นหน่วยงานที่เป็นผู้นำด้านการสนับสนุน SME

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มีบทบาทและหน้าที่หลักในการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ Micro และ SME (MSME) รวมทั้งเสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์การส่งเสริม SME ของประเทศ โดยเป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อผลักดันการส่งเสริมให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ในแต่ละปี สสว. ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานตามภารกิจพื้นฐานและแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME ทั้งผลักดัน สนับสนุน ส่งเสริมผู้ประกอบการ MSME ในการเข้ารับบริการจาก สสว. หรือเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ จาก สสว. รวมทั้งการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME โดยทั้งผู้ประกอบการและหน่วยงานที่กล่าวมาล้วนเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ทั้งสิ้น ดังนั้น เพื่อให้กลไกการดำเนินการส่งเสริมผู้ประกอบการ MSME สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้สนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินการของ สสว. รวมทั้งเพื่อให้ทราบภาพรวมในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ สสว. จึงมีความประสงค์จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ภายใต้โครงการต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ 2563
- 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและให้บริการของ สสว. ให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 1.3 ผลที่ต้องการได้รับ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 พร้อมบทสรุปผู้บริหาร จำนวน 1 รายงาน

## 1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

1) ศึกษารายละเอียดของงานโครงการต่าง ๆ ของ สสว. เพื่อให้ทราบหลักการและเหตุผลวัตถุประสงค์กลุ่มเป้าหมาย แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินงานภายใต้โครงการที่จะดำเนินการสำรวจ

2) กำหนดกรอบแนวคิดวิธีการดำเนินงาน และวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของโครงการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและเป็นไปตามกำหนดเวลา

3) กำหนดวิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย วิธีการสุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากงาน/โครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2563 และเป็นไปตามหลักการทางสถิติ โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายของการสำรวจออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ

(1) ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการ MSME ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวนประชากรโดยประมาณ 49,312 ราย

(2) หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวนประชากรโดยประมาณ 300 ราย

4) สร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยคำถามเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ต้องครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตาม Likert Scale (ระดับคะแนน 1 ถึง 5) และมีคำถามปลายเปิด เช่น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น และแบบสอบถามที่ทดสอบและสำรวจต้องมีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถสุ่มตัวอย่างได้ ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ และ/หรือ e-mail เป็นต้น

ทั้งนี้ ก่อนดำเนินการจริงจะทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายทั้ง 2 กลุ่มๆ ละ 30 ชุด ตามหลักการทางสถิติพร้อมสรุปผลการทดสอบแบบสอบถาม

5) ดำเนินการสำรวจจริงกับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายทั้ง 2 กลุ่ม ให้ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดไว้

6) ประเมินผลการสำรวจด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด จำแนกตามประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญ และนำเสนอระดับความพึงพอใจในมิติต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานโครงการของ สสว. อย่างครอบคลุม จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมของ สสว. (Early Stage/Startup, Regular เป็นต้น) ตามประเภทผู้เข้ารับบริการ (นิติบุคคล บุคคลธรรมดา เป็นต้น) ตามภาคธุรกิจ (ผลิต ค่า บริการ) ตามกลุ่มกิจกรรมและบริการที่ สสว. ดำเนินการ เป็นต้น โดยมีบทวิเคราะห์และวิจารณ์ผลการสำรวจที่อ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีตามหลักวิชาการและสรุปผลการสำรวจของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 2 กลุ่มใน 2 รูปแบบ คือ

(1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย)

(2) ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมาก (ให้คะแนน 5 และ 4 ตามลำดับ) (Top 2 box) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

7) รวบรวมข้อเสนอแนะ และสรุปแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและให้บริการของ สสว. ให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์และบทสรุปผู้บริหารที่ครอบคลุมและสรุปเนื้องานตามขอบเขตการดำเนินงานทั้งหมด พร้อม Infographic สรุปผลการสำรวจฯ



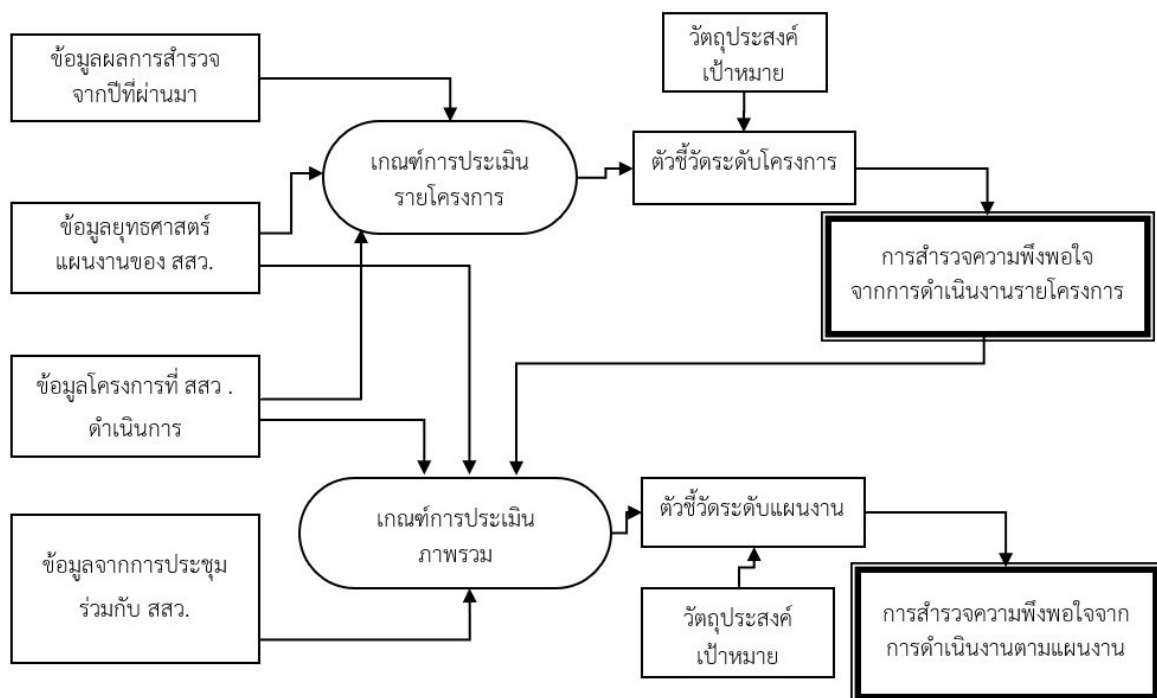
## บทที่ 2

### กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน

#### 2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

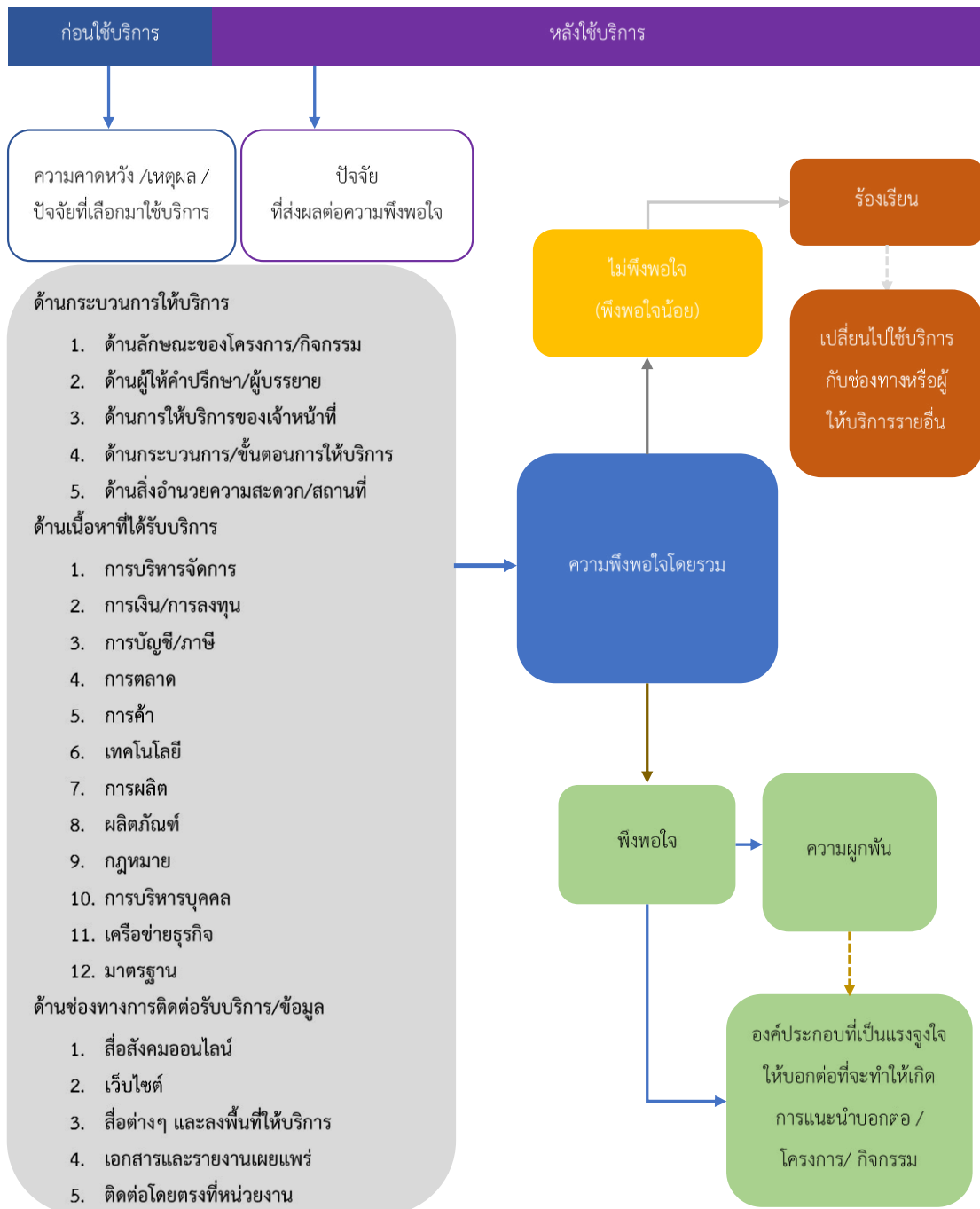
การสำรวจในครั้งนี้มีการกำหนดกรอบแนวคิดในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการดำเนินงาน โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 จะทำการสำรวจกับผู้ประกอบการ MSME ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานกับ สสว.

ในเบื้องต้นก่อนที่จะเริ่มจัดทำกรอบแนวคิด ระเบียบวิธีวิจัย รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงาน ได้มีการศึกษา รวบรวมข้อมูล รวมถึงประชุมหารือกับ สสว. เพื่อรับทราบยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ แผนงาน บูรณาการพัฒนาผู้ประกอบการ และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสู่สากล และรายละเอียดโครงการที่จะทำการสำรวจทั้งปี 2562 และปี 2563 เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถเชื่อมโยงกิจกรรม / โครงการที่ดำเนินการ ไปจนถึงระดับแผนงาน ยุทธศาสตร์ ที่ทำให้สามารถนำไปกำหนดแนวคำถามและการวิเคราะห์ ประมวลผล รวมถึงจัดทำข้อเสนอแนะให้ตรงตามวัตถุประสงค์การศึกษา รายละเอียด ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 การทบทวนกรอบการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจจากการเข้าร่วมโครงการของ สสว.

ภายหลังจากการศึกษา รวบรวมข้อมูล รวมถึงประชุมหารือกับ สสว. ได้ดำเนินการจัดทำกรอบแนวคิดที่จะใช้สำหรับการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 ได้กำหนดกรอบแนวคิดตามแนวทางการใช้บริการของ สสว. เริ่มตั้งแต่ก่อนมาใช้บริการที่จะสะท้อนถึงความหวังในปัจจัยการให้บริการของ สสว. หลังจากนั้นเมื่อมาใช้บริการแล้ว สะท้อนผลผ่านความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจตามปัจจัยการให้บริการในเรื่องนั้น ๆ และสุดท้ายจะส่งผลไปถึงความผูกพันในการมาใช้บริการต่อไปกับกิจกรรม / โครงการต่าง ๆ ของ สสว. ดำเนินการ โดยมีรายละเอียดกรอบแนวคิดแสดงในแผนภาพที่ 2

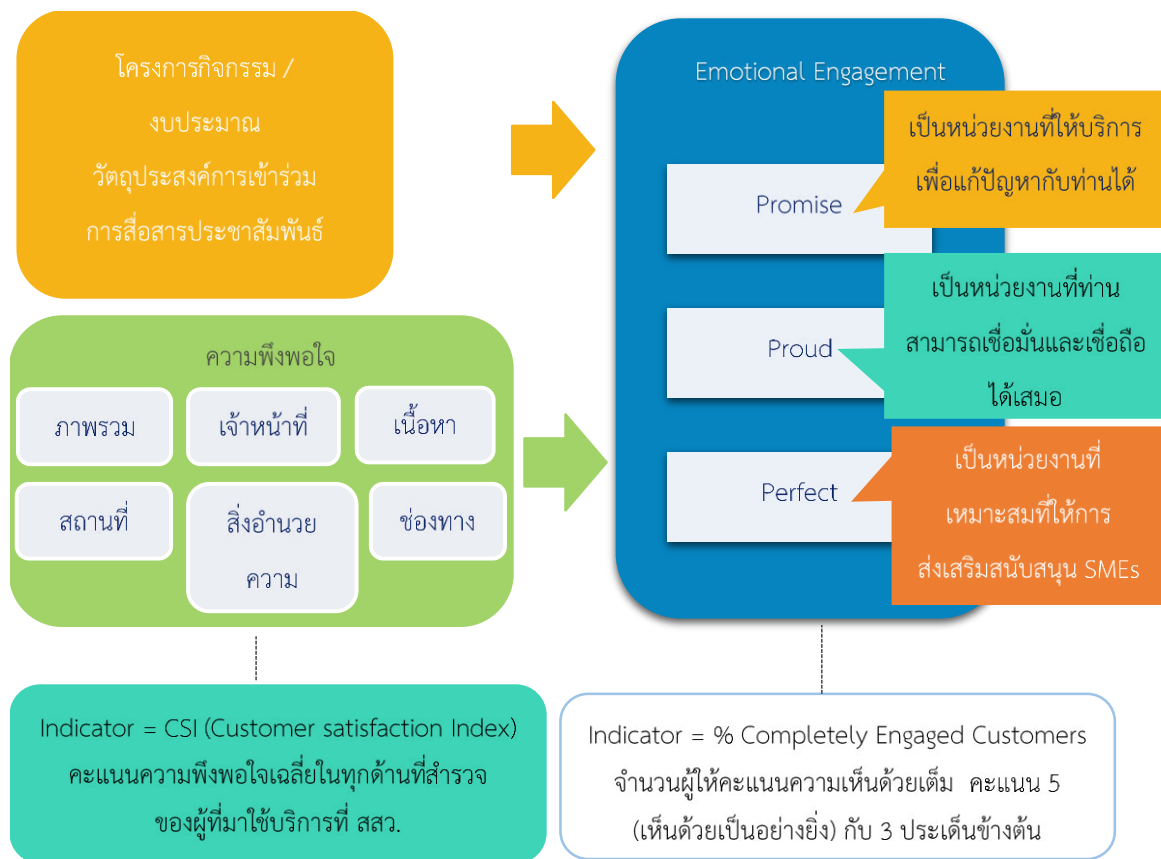


แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว.

ในการสำรวจความพึงพอใจนี้ได้นำแนวทางในการวัดระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการ หรือเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการของ สสว. มาทำการวิเคราะห์เพิ่มเติม โดยการสอบถามถึงระดับความเห็นด้วยของผู้มาใช้บริการต่อคำถาม 3 ข้อดังต่อไปนี้

- 1) สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับท่านได้
- 2) สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ
- 3) สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด

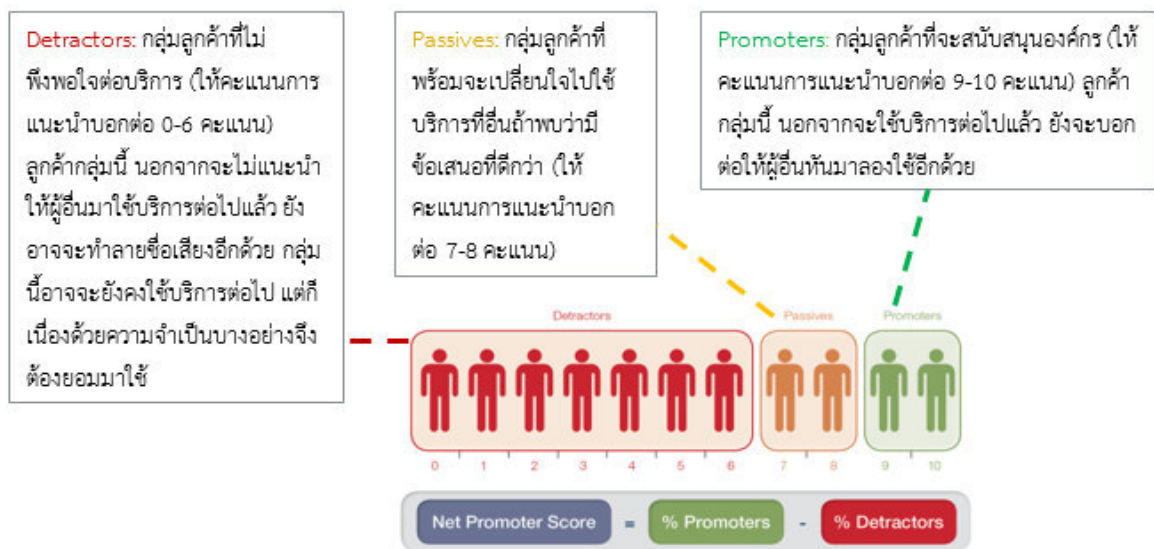
ระดับคะแนนที่ใช้วัด คือ คะแนน 1-5 ตาม Likert Scale ซึ่งคะแนนเต็มของทั้ง 3 ข้อ เมื่อรวมกันแล้วจะมีค่าเท่ากับ 15 คะแนน ในการศึกษาครั้งนี้ ตัวชี้วัด (Indicator) สำหรับการวัดระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการ (Customer Engagement) จะทำโดยการคำนวณหา สัดส่วนเป็นร้อยละ (%) ของผู้มาใช้บริการที่ให้ “คะแนนความเห็นด้วย” เต็ม 5 คะแนนสำหรับทั้ง 3 คำถามข้างต้น (ซึ่งก็คือ สัดส่วนของผู้ให้คะแนนทั้ง 3 ข้อรวมกัน เท่ากับ 15 คะแนน) ซึ่งจะขอเรียกค่า % ดังกล่าวว่า “% Completely Engaged Customers” โดยมีแผนภาพแสดงแนวคิดการประเมินความผูกพันของผู้ใช้บริการ ดังนี้



แผนภาพที่ 3 แนวคิดการประเมินความผูกพันของผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อ มาทำการวิเคราะห์ ประกอบกับความพึงพอใจด้วย โดยคะแนนที่ได้จากการศึกษาในเรื่องแนวโน้มการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ บริการ สามารถนำมาใช้คำนวณหาค่า NPS ซึ่งจะเป็นค่าที่บ่งบอกถึงระดับผู้มาใช้บริการที่ สสว. ว่า โดยรวมแล้วมีผู้ที่เป็นผู้สนับสนุน สสว. อยู่ในสัดส่วนสูงมากน้อยแค่ไหน (Promoter) ซึ่งเมื่อนำมาหักลบ กับสัดส่วนของผู้ที่เป็น Detractor แล้วจะได้จำนวนของผู้ที่เป็น Net Promoter โดยที่จำแนกกลุ่มของ ผู้ใช้บริการ ได้ดังนี้

- Detractor หรือกลุ่มที่ค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อบริการ (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 0-6 คะแนน) กลุ่มนี้นอกจากจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ สสว. ต่อไปแล้ว ยังอาจจะทำลายชื่อเสียงอีกด้วย กลุ่มนี้อาจจะยังคงใช้บริการ สสว. ต่อไป แต่ก็เนื่องด้วยความจำเป็นบางอย่างจึงต้องมาใช้บริการ
- Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า (ให้คะแนน การแนะนำบอกต่อ 7-8 คะแนน)
- Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุนองค์กร (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 9-10 คะแนน) กลุ่มนี้ นอกจากจะใช้บริการ สสว. ต่อไปแล้ว ยังจะบอกต่อให้ผู้อื่นหันมาแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการอีกด้วย



NPS เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดทางด้านความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร จากงานวิจัยพบว่า NPS มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร สามารถใช้เป็น Benchmarking ทั้งกับองค์กรตัวเองและองค์กรคู่แข่งได้

Net Promoter Score: พัฒนาขึ้นโดย Fred Reichheld จาก Bain & Company and Sat Metrix (ตีพิมพ์ใน Harvard Business Review ฉบับ ธันวาคม 2003 เรื่อง The one number you need to grow)

#### แผนภาพที่ 4 แนวคิดการประเมินการกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อ

## 2.2 วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน

ในขั้นแรกของกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย การศึกษารายละเอียดของงานโครงการต่าง ๆ ของ สสว. เพื่อให้ทราบหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์กลุ่มเป้าหมาย แผนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินงานภายใต้โครงการที่จะดำเนินการสำรวจ การกำหนดกรอบแนวคิดวิธีการดำเนินงาน และวางแผน การดำเนินงาน การกำหนดวิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย วิธีการสุ่มตัวอย่าง และจำนวนตัวอย่าง จัดทำแบบสอบถามและทดสอบแบบสอบถาม ซึ่งรายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้

### 2.2.1 ศึกษารายละเอียดแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการฯ แผนงานบูรณาการฯ และงาน / โครงการที่เกี่ยวข้อง

สสว. มีภารกิจหลักในการเสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์การส่งเสริม SME ของประเทศ รวมถึงเป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริม SME ให้เกิดความต่อเนื่องและสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน โดยที่ สสว. มีวิสัยทัศน์ “เป็นผู้ชี้้นำในการขับเคลื่อนและเพิ่มศักยภาพ MSME สู่ความมั่งคั่งอย่างยั่งยืน” และพันธกิจ “บูรณาการและผลักดันการส่งเสริม MSME ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ MSME สามารถเติบโตและแข่งขันได้ในระดับสากล”

ตามแผนยุทธศาสตร์ สสว. ปี 2560-2565 ที่ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ได้นำกรอบยุทธศาสตร์หลักมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 ของ สสว. โดยมีผลสัมฤทธิ์ในการสนับสนุนและส่งเสริมผู้ประกอบการก่อให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจไม่น้อยกว่า 3,000 ล้านบาท และมีผลลัพธ์จากการส่งเสริมที่ทำให้ร้อยละของผู้ประกอบการได้รับความช่วยเหลือและพัฒนาจาก สสว. มีศักยภาพเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ซึ่งมีรายละเอียดยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์/ แผนงาน ดังนี้

ตารางที่ 1 ยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์/แผนงาน ประจำปี 2563

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์	กลยุทธ์/แผนงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับการบูรณาการ MSME ของประเทศ ด้วย BIG DATA	สร้างการส่งเสริม MSME ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจสูง (High Impact) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1. บูรณาการแผนงบประมาณและติดตามประเมินผลให้ครอบคลุมหน่วยงานส่งเสริม MSME ของประเทศ 2. สร้างความร่วมมือในการส่งเสริม MSME ทั้งในและต่างประเทศ พัฒนาและเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้รองรับ MSME BIG DATA 3. พัฒนาเครื่องมือในการวิเคราะห์/ประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจด้าน MSME
ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนากลไกการส่งเสริมให้เข้าถึง	เชื่อมโยงมาตรการภาครัฐแก่ MSME อย่างทั่วถึง	1. พัฒนาปัจจัยเอื้อต่อการเติบโตของ MSME 2. ยกระดับการให้บริการของศูนย์ OSS และเชื่อมโยงนโยบายของรัฐ

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์	กลยุทธ์/แผนงาน
MSME และเศรษฐกิจชุมชน		3. พัฒนาเครือข่ายที่ปรึกษา/การให้บริการ
ยุทธศาสตร์ที่ 3: สร้างสังคมผู้ประกอบการให้เติบโตและก้าวสู่สากล	เพิ่มขีดความสามารถให้ MSME เติบโตได้ตามวงจรธุรกิจ (Business Life Cycle)	1. ส่งเสริมการเริ่มต้นธุรกิจ Early Stage/Startup 2. ส่งเสริม MSME ให้รวมกลุ่มและก้าวสู่สากล (Internationalization) 3. ส่งเสริมการใช้นวัตกรรม/ เทคโนโลยีดิจิทัล และการปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ (Business Transformation)
ยุทธศาสตร์ที่ 4: เพิ่มศักยภาพองค์กรให้มีสมรรถนะสูง (High Performance Agency)	พัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับพร้อมตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ	1. ปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับบทบาทภารกิจองค์กร 2. ยกระดับการบริหารจัดการสู่ Smart Office 3. ผลักดันองค์กรให้เน้นประสิทธิผลและมีธรรมาภิบาล

โดยรายละเอียดของโครงการที่จะสำรวจ จำแนกตามยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์/ แผนงาน มีดังนี้

**ยุทธศาสตร์ที่ 1** ยกระดับการบูรณาการ MSME ของประเทศด้วย BIG DATA

**เป้าประสงค์:** สร้างการส่งเสริม MSME ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจสูง (High Impact) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**กลุ่มเป้าหมาย:** หน่วยงานภาครัฐ เอกชนทั้งในและต่างประเทศ

**ตารางที่ 2** กลยุทธ์/ แผนงาน และชื่องาน/โครงการ ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1

กลยุทธ์/แผนงาน	ชื่องาน/โครงการ
1.1 บูรณาการแผนงบประมาณและติดตามประเมินผลให้ครอบคลุมหน่วยงานส่งเสริม MSME ของประเทศ	1. งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
	2. งานจัดทำยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา รายพื้นที่
	3. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME
	4. โครงการจัดทำแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 5
	5. งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
1.2 สร้างความร่วมมือในการส่งเสริม MSME ทั้งในและต่างประเทศ	1. งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
	2. งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
	3. งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group: ASEAN SMEWG)
1.3 พัฒนาและเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้รองรับ MSME BIG DATA	1. งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล SME ประเทศไทย
	1. โครงการศึกษาการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจสำหรับ SME

กลยุทธ์/แผนงาน	ชื่องาน/โครงการ
1.4 พัฒนาเครื่องมือในการวิเคราะห์ประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจด้าน MSME	2. งานจัดทำรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำปี
	3. งานจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
	4. โครงการสำรวจความต้องการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME Survey)

**ยุทธศาสตร์ที่ 2** พัฒนากลไกการส่งเสริมให้เข้าถึง MSME และเศรษฐกิจชุมชน

**เป้าประสงค์:** เชื่อมโยงมาตรการภาครัฐแก่ MSME อย่างทั่วถึง

**กลุ่มเป้าหมาย:** หน่วยงานภาครัฐ เอกชนในพื้นที่และผู้ประกอบการ MSME

**ตารางที่ 3** กลยุทธ์/ แผนงาน และชื่องาน/โครงการ ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2

กลยุทธ์/แผนงาน	ชื่องาน/โครงการ
2.1 พัฒนาปัจจัยเอื้อต่อการเติบโตของ MSME	1. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประเมินความน่าเชื่อถือ SME (SME Credit Rating)
	2. โครงการศึกษากฎหมายที่เอื้อและลดอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของ SME
2.2 ยกระดับการให้บริการของ ศูนย์ OSS และเชื่อมโยงนโยบายของรัฐ	1. โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center: OSS)
	2. งานพัฒนาองค์ความรู้สำหรับ SME (Knowledge Center)
	3. โครงการพัฒนาระบบ SME Connex
	4. โครงการพัฒนา SME PORTAL และระบบกลางในการให้บริการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2.3 พัฒนาเครือข่ายที่ปรึกษาเครือข่ายการให้บริการ	1. โครงการ Train the Coach
	2. โครงการยกระดับศักยภาพ SME โดยพัฒนาระบบผู้ให้บริการทางธุรกิจ (Service Provider)

**ยุทธศาสตร์ที่ 3** สร้างสังคมผู้ประกอบการให้เติบโตและก้าวสู่สากล

**เป้าประสงค์:** เพิ่มขีดความสามารถให้กับ MSME เติบโตได้ตามวงจรธุรกิจ (Business Life Cycle)

**กลุ่มเป้าหมาย:** ผู้ประกอบการ MSME รายประเด็นและเฉพาะกลุ่ม

**ตารางที่ 4** กลยุทธ์/ แผนงาน และชื่องาน/โครงการ ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3

กลยุทธ์/แผนงาน	ชื่องาน/โครงการ
3.1 ส่งเสริมการเริ่มต้นธุรกิจ (Early Stage/ Startup)	1. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)
	2. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
3.2 ส่งเสริม MSME ให้รวมกลุ่มและก้าวสู่สากล (Internationalization)	1. โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
	2. โครงการประกวด SME National Awards
	3. โครงการยกระดับผู้ประกอบการรายย่อยโครงการยกระดับ(ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม)
	4. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)
	5. โครงการส่งเสริมและพัฒนา SMEs ด้วยระบบบัญชีเดียว
	6. โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)
	7. โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล
	8. โครงการพัฒนาศักยภาพและช่องทางการตลาดเชิงลึกสำหรับผู้ประกอบการ SME (โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME)
3.3 ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลและการปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ (Business Transformation)	1. โครงการยกระดับธุรกิจเริ่มต้น (Boost Up New Entrepreneurs)
	2. โครงการพันธมิตรสร้างแบรนด์และธุรกิจเพื่อความยั่งยืนในการแข่งขัน (Born Strong)
	3. โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการออนไลน์ด้วย Digital Marketing (โครงการส่งเสริมพัฒนาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME)
	4. โครงการปั้นดาว
	5. โครงการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากยุค 4.0



**ยุทธศาสตร์ที่ 4** เพิ่มศักยภาพองค์กรให้มีสมรรถนะสูง (High Performance Agency)

**เป้าประสงค์:** พัฒนางค์กรและบุคลากรให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับพร้อมตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ

**กลุ่มเป้าหมาย:** บุคลากร สสว.

**ตารางที่ 5** กลยุทธ์/ แผนงาน และชื่องาน/โครงการ ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 4

กลยุทธ์/แผนงาน	ชื่องาน/โครงการ
4.1 ปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับบทบาทภารกิจองค์กร	1. งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4.2 ยกระดับการบริหารจัดการสู่ Smart Office	1. งานพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. งานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสำนักงาน Smart Office
4.3 ผลักดันองค์กรให้เน้นประสิทธิผลและมีธรรมาภิบาล	1. งานสนับสนุนและวางแผนองค์กร 2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ 3. งานบริหารจัดการกองทุนร่วมลงทุน 4. โครงการบริหารจัดการ อดทุนและสนับสนุนเงินทุนให้แก่ SME

จากการศึกษาแผนปฏิบัติการฯ ของ สสว. ประจำปี 2563 ที่ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์หลัก ที่มีกลยุทธ์/ แผนงาน และมีความเชื่อมโยงกับ 5 แนวทางในการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการ พัฒนาผู้ประกอบการ และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสู่สากล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีรายละเอียด ดังนี้

**ตารางที่ 6** ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการฯ ประจำปี 2563 และแผนงานบูรณาการฯ ของ สสว.

แผนปฏิบัติการฯ	แนวทางการดำเนินงานตามแผนงานบูรณาการฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการบูรณาการ MSME ของประเทศด้วย BIG DATA	แนวทางที่ 5 พัฒนาปัจจัยแวดล้อมในการส่งเสริม SME ให้มีประสิทธิภาพ (Ecosystem)
ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนากลไกการส่งเสริมให้เข้าถึง MSME และเศรษฐกิจชุมชน	แนวทางที่ 5 พัฒนาปัจจัยแวดล้อมในการส่งเสริม SME ให้มีประสิทธิภาพ (Ecosystem)
ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมผู้ประกอบการให้เติบโตและก้าวสู่สากล	แนวทางที่ 1 พัฒนาวิสาหกิจในระยะเริ่มต้นให้สามารถเติบโตได้ (Early Stage) แนวทางที่ 2 พัฒนาวิสาหกิจรายย่อยให้ประกอบธุรกิจอย่างมีอาชีพ (Micro) แนวทางที่ 3 พัฒนาวิสาหกิจขนาดย่อมให้ก้าวสู่ธุรกิจสมัยใหม่ (Small) แนวทางที่ 4 พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและวิสาหกิจที่มีศักยภาพให้เข้าสู่การแข่งขันระดับสากล (Medium & High Potential)
ยุทธศาสตร์ที่ 4 เพิ่มศักยภาพองค์กรให้มีสมรรถนะสูง (High Performance Agency)	แนวทางที่ 5 พัฒนาปัจจัยแวดล้อมในการส่งเสริม SME ให้มีประสิทธิภาพ (Ecosystem)

นอกจากนี้ แผนปฏิบัติการฯ ยังมีการแบ่งงาน / โครงการที่ดำเนินงานตามกลุ่มการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ทั้งหมด 4 กลุ่ม ดังนี้

**ตารางที่ 7** ความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ และงาน / โครงการ ปีงบประมาณ 2563

แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ	ชื่องาน/โครงการ
กลุ่ม Early Stage	1. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)
	2. โครงการยกระดับธุรกิจเริ่มต้น (Boost Up New Entrepreneurs)
กลุ่ม Micro	3. โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการออนไลน์ด้วย Digital Marketing (โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับ SME)
	4. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
	5. โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)
	6. โครงการยกระดับผู้ประกอบการรายย่อย (โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม)
	7. โครงการส่งเสริมและพัฒนา SMEs ด้วยระบบบัญชีเดียว
	8. โครงการปั้นดาว
	9. โครงการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากยุค 4.0
	10. โครงการพันธมิตรสร้างแบรนด์และธุรกิจเพื่อความยั่งยืนในการแข่งขัน (Born Strong)
กลุ่ม Small	11. โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล
	12. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)
	13. โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
	14. โครงการพัฒนาศักยภาพและช่องทางการตลาดเชิงลึกสำหรับผู้ประกอบการ SME (โครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME)
	15. โครงการประกวด SME National Awards
กลุ่ม Eco-system	16. งานพัฒนาองค์ความรู้สำหรับ SME (Knowledge Center)
	17. งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

แนวทางการส่งเสริม ตามแผนงานบูรณาการฯ	ชื่องาน/โครงการ
กลุ่ม Eco-system (ต่อ)	18. งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group : ASEAN SMEWG)
	19. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประเมินความน่าเชื่อถือ SME (SME Credit Rating)
	20. โครงการ Train the Coach
	21. โครงการยกระดับศักยภาพ SME โดยพัฒนาระบบผู้ให้บริการทางธุรกิจ (Service Provider)
	22. โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (One Stop Service : OSS)

ซึ่งจากการทบทวนกิจกรรม / โครงการต่าง ๆ ของ สสว. ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2563 จำนวน 43 งาน/โครงการ เพื่อให้ทราบหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย แผนการดำเนินงาน และกิจกรรมต่าง ๆ แล้ว ได้คัดเลือกงาน / โครงการที่จะสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น 28 โครงการ แบ่งเป็น โครงการที่ประเมินกลุ่มผู้ประกอบการ MSME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. จำนวน 21 งาน/โครงการ และกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ที่ประสานงานกับ สสว. จำนวน 7 งาน/โครงการ (รายละเอียดโครงการแสดงในภาคผนวก ก-1) ดังนี้

**ตารางที่ 8** รายละเอียดงาน/โครงการ ที่ใช้ในสำรวจความพึงพอใจ

ลำดับ	งาน/โครงการ
<b>งาน / โครงการที่จะสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการ MSME</b>	
1	งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
2	งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group : ASEAN SMEWG)
3	โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประเมินความน่าเชื่อถือ SME (SME Credit Rating)
4	งานพัฒนาองค์ความรู้สำหรับ SME (Knowledge Center)
5	โครงการ Train the Coach
6	โครงการยกระดับศักยภาพ SME โดยพัฒนาระบบผู้ให้บริการทางธุรกิจ (Service Provider)
7	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)
8	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ
9	โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME
10	โครงการประกวด SME National Awards

ลำดับ	งาน/โครงการ
11	โครงการยกระดับผู้ประกอบการรายย่อย
12	โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)
13	โครงการส่งเสริมและพัฒนา SMEs ด้วยระบบบัญชีเดียว
14	โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)
15	โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล
16	โครงการพัฒนาศักยภาพและช่องทางการตลาดเชิงลึกสำหรับผู้ประกอบการ SME
17	โครงการยกระดับธุรกิจเริ่มต้น (Boost Up New Entrepreneurs)
18	โครงการพันธมิตรสร้างแบรนด์และธุรกิจเพื่อความยั่งยืนในการแข่งขัน (Born Strong)
19	โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการออนไลน์ด้วย Digital Marketing
20	โครงการปั้นดาว
21	โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center: OSS)
<b>งาน / โครงการที่จะสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่เป็นหน่วยงาน</b>	
22	งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
23	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME
24	งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME
25	งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
26	งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group : ASEAN SMEWG)
27	โครงการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากยุค 4.0
28	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

## 2.2.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

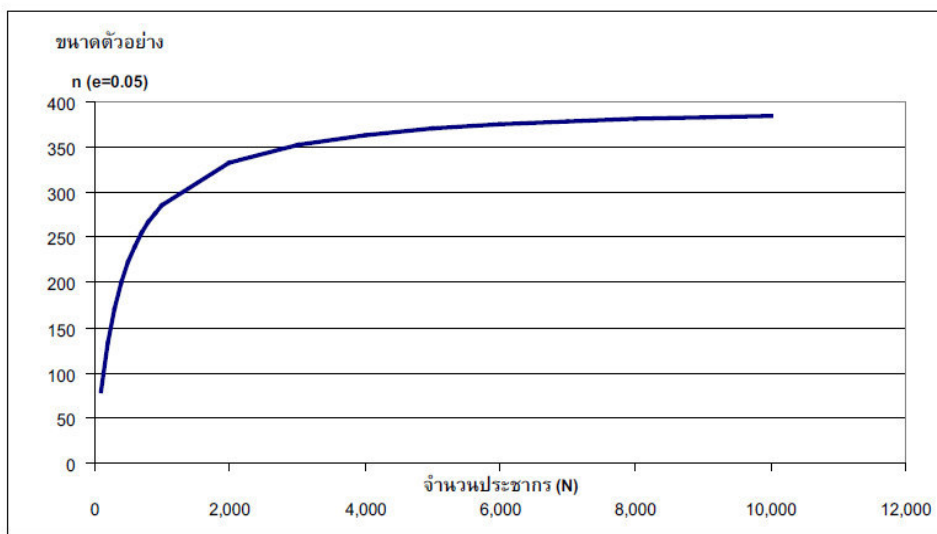
ใช้การคำนวณเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการสำรวจแต่ละครั้งโดยใช้สูตรของ Taro Yamane, 1973, กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนในทางสถิติที่ยอมรับได้มีค่าไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น  $(1-\alpha) = 95\%$  หรือ  $(\epsilon < 0.05, \alpha = 0.05)$  ซึ่งจะคำนวณจำนวนตัวอย่างโดยรวมได้ดังนี้

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

โดยที่  $n$  = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้



แผนภาพที่ 5 ขนาดตัวอย่างที่กำหนดตามวิธีของ Taro Yamane

ที่มา: วิเคราะห์โดยที่ปรึกษา

โดยมีแนวทางการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มผู้ประกอบการ MSME จากจำนวนประชากรเป้าหมาย 49,312 ราย ที่นำมา กำหนดจำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจตามแนวทางการกำหนดจำนวนตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่ต้องทำการสำรวจอยู่ที่จำนวน 397 ราย อย่างไรก็ตาม จากที่ได้ทบทวนผลการศึกษาฯ ในปี 2562 ที่ผ่านมา มีการกำหนดตัวอย่างที่ทำการสำรวจประมาณ 1,800 ราย แต่เนื่องจากมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ จำนวน 110 ราย จึงได้ปรับสัดส่วน จำนวนตัวอย่างในการสำรวจใหม่ ซึ่งมีการกำหนดสัดส่วนตามแนวทางการส่งเสริม Micro และ SMEs และ โครงการที่ดำเนินการ ดังนั้น เพื่อให้จำนวนตัวอย่างมีความใกล้เคียงกับการสำรวจในรอบที่ผ่านมา และ เพื่อให้การวิเคราะห์ผลมีความครอบคลุมในมิติต่าง ๆ ได้หลากหลาย ครบถ้วน จึงได้ทำการกำหนดจำนวน ตัวอย่างไว้ที่จำนวน 1,800 ราย โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น (Multi stage sampling) โดยมีการกำหนดชั้นของกลุ่มตัวอย่างจากระดับหลักไปถึงระดับย่อย เช่น กำหนดชั้นแรกเป็นกลุ่มตามแนว

ทางการส่งเสริมของ สสว. ขึ้นต่อไปกำหนดตามประเภทผู้เข้ารับบริการ ภาคธุรกิจ และกลุ่มกิจกรรมและบริการที่ สสว. ดำเนินการ เป็นต้น โดยการกำหนดจำนวนแต่ละกลุ่มจะกระจายให้สอดคล้องกับสัดส่วนจริงของรายชื่อที่ได้รับ และสามารถนำมาวิเคราะห์ผลและอ้างอิงได้ทางสถิติ โดยมีรายละเอียดจำนวนตัวอย่างแต่ละงาน/โครงการ ดังนี้

**ตารางที่ 9** จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามงาน/โครงการ

งาน/โครงการ	จำนวนประชากรเป้าหมายที่คาดว่าจะได้รับจาก สสว.	จำนวนตัวอย่างกำหนดตามสัดส่วนประชากร	จำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจ
1. งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ	250	9	10
2. งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group : ASEAN SMEWG)	3,000	110	117
3. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประเมินความน่าเชื่อถือ SME (SME Credit Rating)	400	15	16
4. งานพัฒนาองค์ความรู้สำหรับ SME (Knowledge Center)	4,000	147	156
5. โครงการ Train the Coach	500	18	19
6. โครงการยกระดับศักยภาพ SME โดยพัฒนาระบบผู้ให้บริการทางธุรกิจ (Service Provider)	200	7	8
7. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)	9,000	330	351
8. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ	230	8	9
9. โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME	4,000	147	156
10. โครงการประกวด SME National Awards	2,000	73	78
11. โครงการยกระดับผู้ประกอบการรายย่อย	1,500	55	59
12. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)	6,000	220	234
13. โครงการส่งเสริมและพัฒนา SMEs ด้วยระบบบัญชีเดียว	3,000	110	117
14. โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)	462	17	18
15. โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล	1,000	37	39

งาน/โครงการ	จำนวนประชากรเป้าหมายที่คาดว่าจะได้รับจาก สสว.	จำนวนตัวอย่างกำหนดตามสัดส่วนประชากร	จำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจ
16. โครงการพัฒนาศักยภาพและช่องทางการตลาดเชิงลึกสำหรับผู้ประกอบการ SME	2,000	73	78
17. โครงการยกระดับธุรกิจเริ่มต้น (Boost Up New Entrepreneurs)	500	18	20
18. โครงการพันธมิตรสร้างแบรนด์และธุรกิจเพื่อความยั่งยืนในการแข่งขัน (Born Strong)	30	1	1
19. โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการออนไลน์ด้วย Digital Marketing	8,000	293	312
20. โครงการปั้นดาว	60	2	2
21. โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center: OSS)*	3,000	110	
<b>รวม</b>	<b>49,132</b>	<b>1,800</b>	<b>1,800</b>

หมายเหตุ: 1) จำนวนตัวอย่างข้างต้นอาจมีข้อจำกัดเรื่องการจัดกิจกรรมที่ไม่ตรงตามช่วงระยะเวลาที่ทำการสำรวจ จึงอาจทำให้บางโครงการมีจำนวนตัวอย่างน้อยกว่าที่กำหนด แต่จะทำการเก็บข้อมูลในโครงการอื่นทดแทนเพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างรวมครบตามที่กำหนด

2) \*โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center: OSS) เนื่องจากเป็นโครงการที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ จึงไม่นำจำนวนตัวอย่าง 110 ราย มารวมในการสำรวจครั้งนี้ และทำการกระจายจำนวนตัวอย่างดังกล่าวทดแทนในโครงการอื่น ๆ

(2) กลุ่มหน่วยงาน มีจำนวนประชากรที่คาดว่าจะได้รับจาก สสว. โดยประมาณ 300 ราย ตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่ต้องทำการสำรวจอยู่ที่ 171 ราย โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ตามสัดส่วนจริงจากรายชื่อที่ได้รับทั้งในส่วนของกลุ่มหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และหน่วยงานอื่นที่ประสานกับ สสว. รวมถึงมิติของการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประเภทกิจกรรม / โครงการที่ได้เข้าร่วม/ ประสานงานกับ สสว. โดยมีรายละเอียดจำนวนตัวอย่างแต่ละงาน/โครงการ ดังนี้

**ตารางที่ 10** จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานฯ จำแนกตามงาน/โครงการ

งาน / โครงการ	จำนวนประชากรเป้าหมายที่คาดว่าจะได้รับจาก สสว.	จำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจ
1. งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น	30	17
2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME	10	6
3. งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME	60	34
4. งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ	50	28
5. งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group : ASEAN SMEWG)	40	23
6. โครงการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากยุค 4.0	100	57
7. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ	10	6
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>171</b>

หมายเหตุ: จำนวนตัวอย่างข้างต้นอาจมีข้อจำกัดเรื่องการจัดกิจกรรมที่ไม่ตรงตามช่วงระยะเวลาที่ทำการสำรวจ จึงอาจทำให้บางโครงการมีจำนวนตัวอย่างน้อยกว่าที่กำหนด แต่จะทำการเก็บข้อมูลในโครงการอื่นทดแทน เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างรวมครบตามที่กำหนด



### 2.2.3 วิธีการและเครื่องมือในการสำรวจ

ในการสำรวจข้อมูลจะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 11** วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ

วิธีการ	เครื่องมือที่ใช้
<ul style="list-style-type: none"> <li>• สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์</li> <li>• การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า หรือการทบทวนแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบเอง (สำหรับขอบเขตสำรวจความพึงพอใจ กรณีที่จัดกิจกรรมในช่องเวลาที่ทำการสำรวจข้อมูล)</li> <li>• สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กรณีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ที่ปรึกษาจะใช้เครื่องมือการสำรวจบนแพลตฟอร์มออนไลน์ (CATI) ที่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า Snap Survey โดยมีข้อดีที่สามารถสร้างเครื่องมือที่รองรับการสัมภาษณ์โดยบันทึกผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลได้ด้วยการมีระบบบันทึกเสียงที่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ และสามารถสร้าง Logic Check ในโปรแกรมให้สามารถตรวจสอบความสัมพันธ์ของคำถามได้โดยอัตโนมัติ</li> <li>• กรณีสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า ใช้การจัดทำแบบสอบถามผ่านแพลตฟอร์ม Snap Survey ผ่านอุปกรณ์ที่ป้อนในการสัมภาษณ์</li> <li>• กรณีสัมภาษณ์เชิงลึก จะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face to Face Interview) โดยใช้แบบสอบถามฉบับพิมพ์ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ต้องการขบคิดเห็นเป็นหลักจึงเลือกใช้วิธีการนี้</li> </ul>

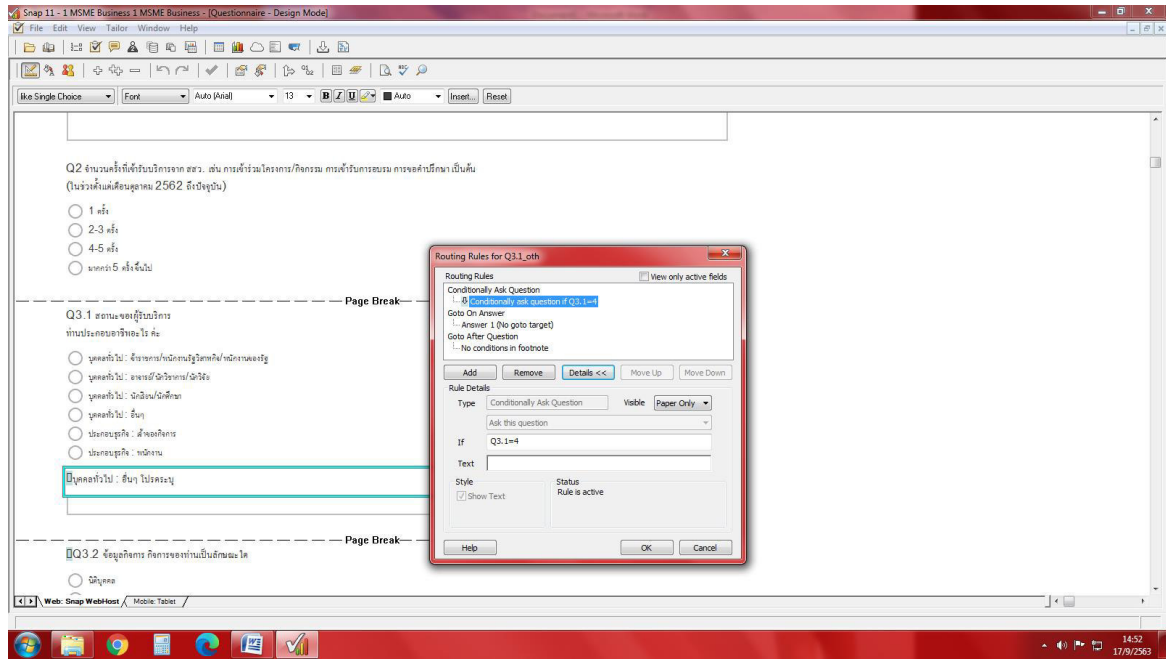
หมายเหตุ: กำหนดให้มีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างขอบเขตงานสำรวจความพึงพอใจฯ รวมจำนวน 10 ราย

โดยมีรายละเอียดของโปรแกรมและเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ดังนี้

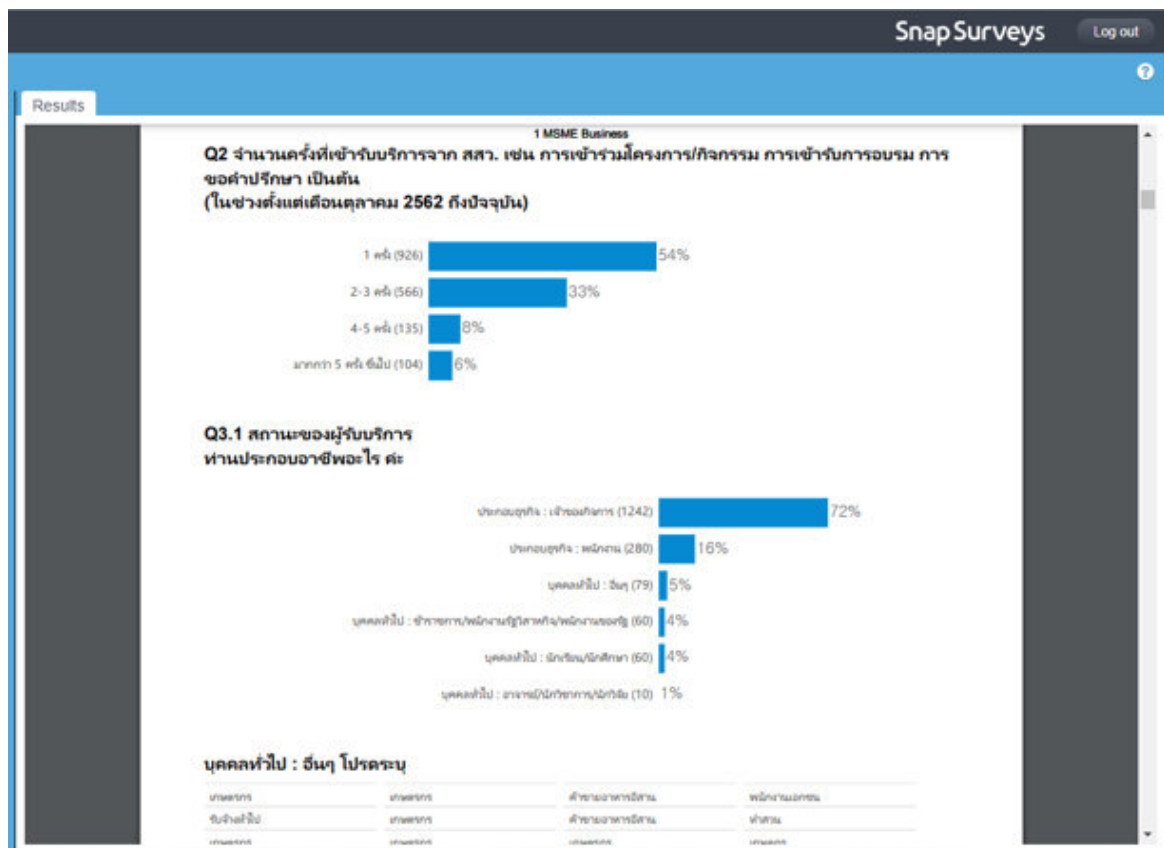
1) เครื่องมือการสำรวจที่รองรับแพลตฟอร์มออนไลน์ด้วยโปรแกรม (Snap Survey) เพื่อให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว และสามารถตั้งโปรแกรมให้สามารถตรวจสอบความสอดคล้อง (Logic Check) ของข้อมูลเพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลได้

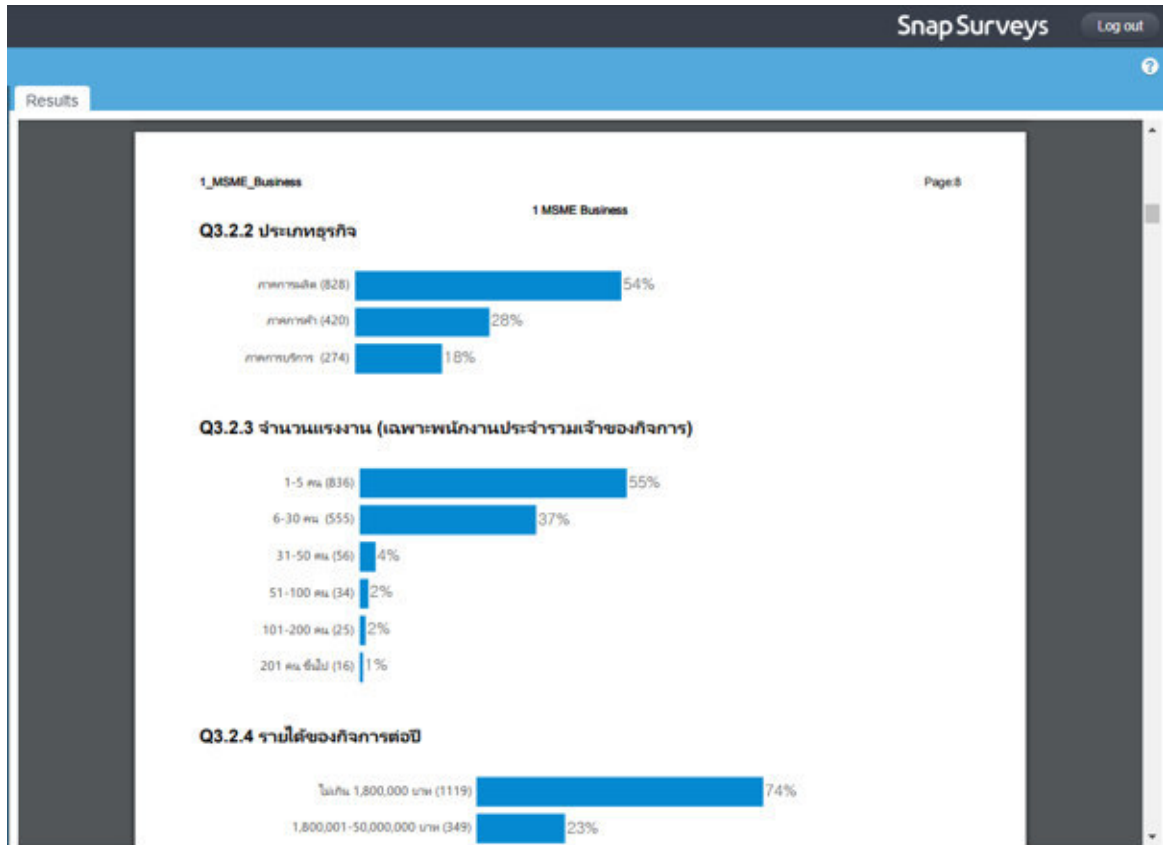
The screenshot displays the Snap Survey software interface. The top window shows a questionnaire design screen with a title box containing the survey title: "การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ MSME ที่เข้าไปใช้บริการจาก สว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ สว. ประจำปีงบประมาณ 2563". Below the title are input fields for ID, name, and phone number, along with a consent statement in Thai. The bottom window shows a table of variables used in the survey.

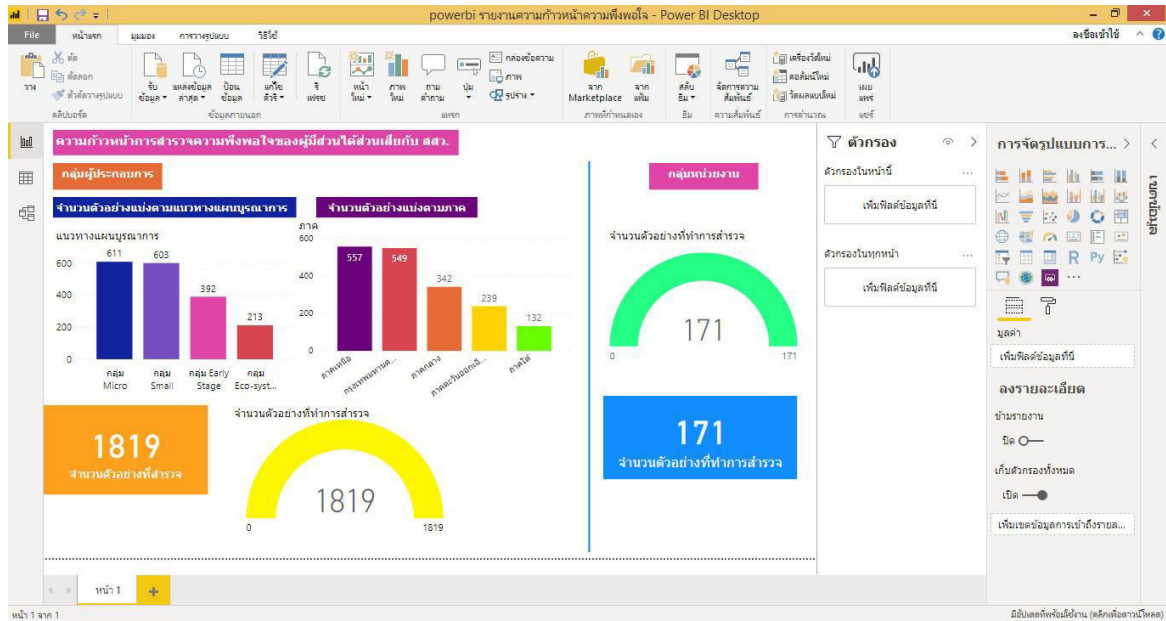
Name	Id	Label	Type	Response	Codes	Sequence	Source	Length	Valid	No Rep	Not asked	Errors	Not asked	Goto	Skipped By	Mask
ID.format	V226	The published format...	Questi...	Single	2	1	at 1	1	--	--	--	--				
ID.completed	V2	Complete response re...	Questi...	Single	1	2	at 2	1	--	--	--	--				
ID.date	V3	Date of interview	Questi...	Date	1	3	at (3 to 22)	20	--	--	--	--				
ID.start	V4	Time interview started	Questi...	Time	1	4	at (23 to 27)	15	--	--	--	--				
ID.endDate	V5	Completion date of int...	Questi...	Date	1	5	at (38 to 57)	20	--	--	--	--				
ID.end	V6	Time interview ended	Questi...	Time	1	6	at (58 to 72)	15	--	--	--	--				
ID.time	V7	Duration of interview	Questi...	Quantity	1	7	at (73 to 80)	8	--	--	--	--				
ID.name	V223	Name, login or ID of re...	Questi...	Literal	1	8	at (81 to 130)	50	--	--	--	--				
M1	V8	หมายเหตุ/ความคิดเห็น...	Note	None	1	9	0	0	--	--	--	--				
ID	V224	ID เลขหมาย...	Questi...	Quantity	1	10	at (131 to 138)	8	--	--	--	--				
Named	V213	ชื่อ-นามสกุล	Questi...	Literal	1	11	at (139 to 238)	100	--	--	--	--				
Phonerd	V214	เบอร์โทรศัพท์มือถือ/บ้าน...	Questi...	Literal	1	12	at (239 to 338)	100	--	--	--	--				
memberd	V216	เลขหมายบัตรประจำตัว...	Questi...	Literal	1	13	at (339 to 438)	100	--	--	--	--				
M2	V9	หมายเหตุ/ความคิดเห็น...	Note	None	1	14	0	0	--	--	--	--				
M4	V20	หมายเหตุ/ความคิดเห็น...	Note	None	1	15	0	0	--	--	--	--				
Q1.1	V10	ขอคำแนะนำเกี่ยวกับ SME...	Questi...	Single	2	16	at 439	1	--	--	--	--				
Q2	V11	Q1.2 ขอคำแนะนำเกี่ยวกับ...	Questi...	Literal	1	17	at (440 to 646)	207	--	--	--	--	unless (Q1.1=1)			
Q1	V12	Q2 ขอคำแนะนำเกี่ยวกับ...	Questi...	Single	4	18	at 647	1	--	--	--	--				
Q3.1	V13	Q3.1 ขอคำแนะนำเกี่ยวกับ...	Questi...	Single	6	19	at 648	1	--	--	--	--				
Q3.1_oth	V14	หมายเหตุ/ความคิดเห็น...	Questi...	Literal	1	20	at (649 to 748)	100	--	--	--	--	unless (Q3.1=4)			
Q3.2	V15	Q3.2 ขอคำแนะนำเกี่ยวกับ...	Questi...	Single	3	21	at (749 to 750)	2	--	--	--	--	unless (Q3.1 = (5,6))			
Q3.2.1	V220	หมายเหตุ/ความคิดเห็น...	Questi...	Single	4	22	at 751	1	--	--	--	--	unless (Q3.2=1)			
Q3.2.2	V221	หมายเหตุ/ความคิดเห็น...	Questi...	Single	2	23	at 752	1	--	--	--	--	unless (Q3.2=2)			
Q3.2.3	V222	หมายเหตุ/ความคิดเห็น...	Questi...	Single	4	24	at 753	1	--	--	--	--	unless (Q3.2=3)			
Q3.2_oth	V16	ใจ (100%).....	Questi...	Literal	1	25	at (754 to 853)	100	--	--	--	--	unless (Q3.2=4)			
Q3.2.2	V17	Q3.2.2 ขอคำแนะนำ...	Questi...	Single	3	26	at 854	1	--	--	--	--	unless (Q3.1 = (5,6))			
Q3.2.3	V18	Q3.2.3 ขอคำแนะนำ...	Questi...	Single	6	27	at 855	1	--	--	--	--	unless (Q3.1 = (5,6))			
Q3.2.4	V19	Q3.2.4 ขอคำแนะนำ...	Questi...	Single	6	28	at 856	1	--	--	--	--	unless (Q3.1 = (5,6))			
M1	V21	หมายเหตุ/ความคิดเห็น...	Note	None	1	29	0	0	--	--	--	--				



2) เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามความก้าวหน้าการสำรวจ การวิเคราะห์ รวมถึงการนำเสนอผล ที่ปรึกษาเสนอให้มีการใช้เครื่องมือที่เป็นสามารถนำเสนอผลแบบ Data Virtualization และสามารถรายงานความก้าวหน้าผ่านเว็บไซต์ได้







### 2.3 แนวทางการนำเสนอ และวิเคราะห์ผล

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งเป็นสถิติพื้นฐานในการคำนวณและวิเคราะห์ผลการวิจัย เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลของตัวแปรที่สนใจบางตัวว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อสรุปค่าสถิติอ้างอิงไปสู่ประชากร โดยอ้างอิงตามหลักวิชาการ ดังนี้

ตารางที่ 12 แนวทางการนำเสนอ และแปลผลข้อมูล ของการสำรวจความพึงพอใจฯ

สถิติที่ใช้	คำอธิบาย	การแปลผลข้อมูล
<p>การแสดงผลด้วยตาราง แจกแจงความถี่ของข้อมูล (Frequency Cross- tabulation Table)</p>	<p>เป็นการนับข้อมูลที่เกิดขึ้น โดยข้อมูลที่เหมือนกันจะถูกนำมารวมกันแล้วสรุปเป็นภาพรวมว่ามี ข้อมูลกลุ่มใดที่ถูกนับซ้ำมากที่สุด</p>	<p>แจกแจงการนับความถี่ในแต่ละคำถาม เพื่อหาจำนวนผู้ตอบ คำถามในแต่ละประเด็น เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการของ สสว.</li> <li>- ความถี่ประเภทธุรกิจ (การผลิต การค้า การลงทุน)</li> <li>- ความถี่ของจำนวนแรงงาน</li> <li>- ความถี่ของรายได้กิจการ</li> <li>- ความถี่ของข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ</li> </ul>
<p>ค่าร้อยละ (Percentage)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สัดส่วนของผู้ที่มีทัศนคติ ทางบวก (Top 2 Box)</li> <li>- สัดส่วนของผู้ที่มีทัศนคติ ทางลบ (Bottom 2 Box)</li> </ul>	<p>เป็นการนำค่าเฉลี่ยมาหารด้วยค่ามากที่สุดที่เป็นไปได้ แล้วเปลี่ยนให้อยู่ในรูปร้อยละ แบ่งเป็น ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ ตอบมากที่สุดและมาก (ให้คะแนน 5 และ 4 ตามลำดับ หรือสัดส่วนของผู้ที่มีทัศนคติทางบวก (พึงพอใจมาก) (Top 2 box) และร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบน้อยที่สุดและ น้อย (ให้คะแนน 1 และ 2 ตามลำดับ หรือสัดส่วนของผู้ที่มีทัศนคติทางลบ (พึงพอใจน้อยหรือไม่ พึงพอใจ) (Bottom 2box) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้</p> <p style="text-align: center;">- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด</p> $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ}}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}} \square\square\square\square$ <p style="text-align: center;">- ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ตอบมากที่สุดและมาก</p> $\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \square\square\square\square$	<p>สัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจและคาดหวังมาก (Top 2 Box) สัดส่วน ของผู้ที่พึงพอใจและคาดหวังน้อย (Bottom 2 Box)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านการเข้ารับบริการ</li> <li>- ด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม การให้คำปรึกษา/ แนะนำ และ ส่งเสริม/พัฒนา</li> <li>- ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล</li> </ul>

สถิติที่ใช้	คำอธิบาย	การแปลผลข้อมูล
	<p>- ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ตอบน้อยที่สุดและน้อย</p> <p><u>จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดและน้อย</u></p> <p><u>จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด</u></p> <p>□□□□</p>	
ค่าเฉลี่ย (Mean)	<p>เป็นค่ากลางของข้อมูลชุดหนึ่งที่ถูกใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด มีสูตรการคำนวณดังนี้</p> $\frac{\text{ผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อคำถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}$	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความเฉลี่ยความพึงพอใจและคาดหวัง <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านการเข้ารับบริการ</li> <li>- ด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม การให้คำปรึกษา/ แนะนำ และส่งเสริม/พัฒนา</li> <li>- ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล</li> </ul> </li> <li>2. ค่าเฉลี่ยการกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบริการของ สสว.</li> <li>3. ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพัน</li> </ol>
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	<p>เป็นค่าเฉลี่ยความแตกต่างของข้อมูลแต่ละตัวจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น เพื่อทำการพิจารณาว่าโดยเฉลี่ยแล้วข้อมูล แต่ละค่าอยู่ห่างจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มข้อมูลเท่าใด</p>	<p>ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ยิ่งค่าที่ได้มีค่าน้อยยิ่งดี โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มากกว่า 1.75 ข้อมูลมีความแตกต่างกันมาก</li> <li>2. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 1.25-1.75 ข้อมูลมีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก</li> <li>3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน น้อยกว่า 1.25 ข้อมูลมีความแตกต่างกันน้อย</li> </ol>
การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation)	<p>เป็นสถิติที่ใช้วัดระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรต่อเนื่อง 2 ตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 โดยหากมีค่าเป็นบวก หมายความว่า เมื่อตัวแปรตัวหนึ่งเพิ่มหรือลดลงอีกตัวแปรหนึ่งก็จะเพิ่มขึ้นหรือลดลงไปด้วย แต่หากมีค่าเป็นลบ หมายความว่า เมื่อตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าเพิ่มขึ้น อีกตัวหนึ่งจะลดลงหรือเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงกันข้าม</p>	<p>ใช้สำหรับหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจแต่ละด้าน เมื่อเทียบกับความ พึงพอใจโดยรวม ยิ่งค่าสหสัมพันธ์มาก หรือเข้าใกล้ 1 แสดงว่าปัจจัยหรือประเด็นการประเมินนั้นมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมมาก โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้</p>

สถิติที่ใช้	คำอธิบาย	การแปลผลข้อมูล
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก</li> <li>2. ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง</li> <li>3. ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง</li> <li>4. ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ</li> </ol>
<p>การทดสอบความแตกต่างด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ</p>	<p>เป็นการทดสอบระดับความแตกต่างของชุดข้อมูลระหว่างกลุ่ม ด้วยวิธีการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ อาจจะใช้ค่า Mean, Top 2 Box หรือ Bottom 2 Box ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของข้อมูล</p>	<p>เป็นการทดสอบความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจ หรือนำมาวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาว่าความพึงพอใจของกลุ่มใดแตกต่างในทิศทางมากหรือน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ เช่น หาความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจโดยรวมระหว่างประเภทกิจการด้านการผลิต การค้า และการบริการ เป็นต้น</p>



โดยมีเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ (Likert Scale) ของความพึงพอใจ ดังนี้

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการวิเคราะห์ให้มีความครอบคลุมทั้งในภาพรวม พื้นที่ โครงการจำแนกตามการส่งเสริม (แผนงานบูรณาการฯ) ประเภทกิจการ และอื่น ๆ ที่มีความเหมาะสมของข้อมูล นอกเหนือจากนั้น จะมีการวิเคราะห์เพิ่มเติม ดังนี้

- การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทที่ทำการสำรวจ เพื่อจะให้เห็นกิจกรรมหรือโครงการที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ (พึงพอใจน้อย) และหาสาเหตุที่ต้องทำการปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางให้กับ สสว. นำไปขยายผลเพิ่มเติมต่อไป
- การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของสิ่งที่ควรให้ความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยใช้ Choice Analysis ซึ่งเป็นแนวทางการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม โดยจะใช้แบบจำลองทางเศรษฐศาสตร์ที่เหมาะสมกับข้อมูลในการวิเคราะห์ต่อไป และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนที่ควรปรับปรุงแก้ไข หรือควรมุ่งส่งเสริมเพื่อเพิ่มความพึงพอใจได้

#### 2.4 การจัดทำแบบสอบถาม และทดสอบแบบสอบถาม

ในการจัดทำแบบสอบถามได้พิจารณาถึงความสอดคล้องกับกรอบแนวคิด และแนวทางการวิเคราะห์ผล เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์โครงการฯ ดังนี้

- จัดสร้างตามกรอบโครงสร้างการประเมินที่กำหนดไว้สอดคล้องกับ Model ด้านการสำรวจความพึงพอใจ การวิเคราะห์ความผูกพัน รวมถึงแนวทางการประเมินผลที่นำหลักการการนำผลผลิตที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของ สสว. ไปประยุกต์ใช้ ซึ่งจะทำให้ประเมินผลได้ครอบคลุมทุกประเด็น โดยจะมีการ
  - ใช้ภาษาอย่างรัดกุมกระชับถูกต้องชัดเจนรอบคอบเพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน
  - ข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริงเพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพด้านความเที่ยงตรง
    - ถามเฉพาะประเด็นสำคัญมีประโยชน์สะท้อนถึงความเป็นไปของสิ่งที่ต้องการประเมิน
    - คำนึงถึงความถูกต้องตามหลักวิชาการ ในการตั้งคำถามและสามารถหาคำตอบที่ถูกต้องตามหลักวิชาการได้เช่นกัน

- การจัดทำแบบสอบถามควรคำนึงถึงความสะดวกในการใช้ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเหมาะสมกับเวลาและกลุ่มเป้าหมายในการวัดและประเมินผล และแสดงรายละเอียดวิธีการดำเนินงานตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในรายการข้อกำหนด (TOR) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นแนวทางการดำเนินงานที่ครอบคลุมทุกกิจกรรมที่ต้องดำเนินการตามที่กำหนดไว้โดยเป็นการประเมินตามกรอบตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตามการดำเนินโครงการของ สสว.

โดยในขั้นตอนการจัดทำแบบสอบถาม และทดสอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดของแต่ละการสำรวจ ดังนี้

1) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการ MSME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 มีส่วนประกอบของคำถาม 4 ส่วน โดยมีแนวทางการจัดทำแบบสอบถาม (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ข-1) ดังนี้

**ตารางที่ 13** โครงสร้าง และรายละเอียดคำถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการ MSME

โครงสร้างแบบสอบถาม	รายละเอียดคำถาม
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	- รายละเอียดการเข้าร่วมโครงการ - ข้อมูลกิจการ
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ	- ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของโครงการกิจกรรม ด้านผู้ให้คำปรึกษา/บรรยาย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่ - ด้านเนื้อหาที่ได้รับบริการ ประกอบด้วย การบริหารจัดการการเงิน การลงทุน/การบัญชี ภาษี/การตลาด การค้า เทคโนโลยีการผลิต ผลิตภัณฑ์ กฎหมาย การบริหารบุคคล เครือข่ายธุรกิจมาตรฐาน - ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการข้อมูล
ส่วนที่ 3 ความผูกพันที่มีต่อ สสว.	- การกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อ - ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว.
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	- ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการ - ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการ - บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สสว.

การทดสอบแบบสอบถาม ได้ทำการทดสอบกับแบบสอบถาม 30 ชุด เรียบร้อยแล้ว โดยมีการทดสอบการใช้ภาษาให้รัดกุม กระชับ ถูกต้อง ชัดเจน รอบคอบ เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน และข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริง โดยในแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบโดยการสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวแทนของการสำรวจครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจเนื้อหาของแบบสอบถามอย่างดี และสามารถตอบคำถามได้ตรง

ตามการสื่อความหมายของผู้สัมภาษณ์ แต่สำหรับในส่วนของคุณค่าคำถามที่เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด หรือการสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผู้สัมภาษณ์อาจจะต้องการสื่อสาร หรือยกตัวอย่างให้กับผู้ตอบในบางกรณีเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจและเห็นภาพได้ชัดเจนมากขึ้น

สำหรับอัตราการตอบรับในการตอบแบบสอบถาม (Response Rate) ที่คำนวณจากสัดส่วนของจำนวนแบบสอบถามที่สัมภาษณ์สำเร็จ และจำนวนรายชื่อที่ติดต่อไปทั้งหมด พบว่า กลุ่มสำรวจความพึงพอใจผู้ประกอบการ MSME อัตราตอบรับฯ น้อยที่สุด คิดเป็น 13% (ติดต่อทั้งหมด 228 ราย จากแบบสอบถามที่สำเร็จ 30 ชุด) โดยแนวทางการแก้ไขปัญหาอัตราการตอบรับในการตอบแบบสอบถามที่น้อย ได้มีแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

- 1) กรณีที่ไม่สามารถติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลได้ จะทำการติดต่อกลับซ้ำจนกว่าจะได้พูดคุยกับผู้ให้สัมภาษณ์ โดยจะเลือกวันและเวลาที่ไม่ซ้ำจากเดิม
- 2) กรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวโน้มที่จะปฏิเสธการให้ข้อมูล จะพยายามทำความเข้าใจและอธิบายวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าเป็นการสำรวจเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงบริการ และข้อมูลที่ได้จะแสดงผลในภาพรวม จะไม่ส่งผลใด ๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น

ในการทดสอบแบบสอบถามได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งค่าของระดับความเชื่อมั่นที่ได้จะต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 โดยแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการ MSME ทั่วไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาอยู่ที่ 0.916 จากจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 35 ข้อ

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.916	35

โดยมีรายละเอียดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟารายคำถาม ดังนี้

**ตารางที่ 14** ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการ MSME

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
<b>คำถามความพึงพอใจ</b>	
1.1) ลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ	0.912
1.2) กิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	0.914
1.3) ระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม	0.915
2.1) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย	0.912
2.2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย	0.914
2.3) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	0.914
3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	0.916
3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	0.916
3.3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	0.915
3.4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.913
4.1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม	0.913
4.2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	0.914
4.3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	0.912
5.1) สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	0.916
5.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0.914
<b>คำถามความคาดหวัง</b>	
1.1) ลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ	0.911
1.2) กิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	0.912
1.3) ระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม	0.915
2.1) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย	0.912
2.2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย	0.912
2.3) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	0.912
3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	0.916
3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	0.916
3.3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	0.913

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
3.4) เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.912
4.1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม	0.911
4.2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	0.913
4.3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	0.913
5.1) สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	0.915
5.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0.914
<b>คำถามความผูกพัน</b>	
1. จะกลับมาใช้บริการของ สสว. อีก	0.920
2. จะแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น ๆ	0.928
1. สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับท่านได้	0.911
2. สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ	0.912
3. สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด	0.912

2) แบบสอบถามความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 มีส่วนประกอบของคำถาม 4 ส่วน โดยมีแนวทางการจัดทำแบบสอบถาม (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ข-2) ดังนี้

**ตารางที่ 15** โครงสร้าง และรายละเอียดคำถามความพึงพอใจของหน่วยงาน

โครงสร้างแบบสอบถาม	รายละเอียดคำถาม
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	- รายละเอียดการเข้าร่วมโครงการ - ข้อมูลหน่วยงาน
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ	- ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ - ด้านข้อมูลที่ได้รับ - ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการข้อมูล
ส่วนที่ 3 ความผูกพันที่มีต่อ สสว.	- การกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อ - ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว.
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	- ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการ - ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการ - บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สสว.

การทดสอบแบบสอบถาม ได้ทำการทดสอบกับแบบสอบถาม 30 ชุด มีการทดสอบการใช้ภาษาให้รัดกุม กระชับ ถูกต้อง ชัดเจน รอบคอบ เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน และข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริง โดยในแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบโดยการสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวแทนของการสำรวจครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจเนื้อหาของแบบสอบถามอย่างดี และสามารถตอบคำถามได้ตรงตามการสื่อความหมายของผู้สัมภาษณ์ แต่สำหรับในส่วนข้อคำถามที่เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด หรือการสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผู้สัมภาษณ์อาจจะต้องการสื่อสาร หรือยกตัวอย่างให้กับผู้ตอบในบางกรณีเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจและเห็นภาพได้ชัดเจนมากขึ้น

สำหรับอัตราการตอบรับในการตอบแบบสอบถาม (Response Rate) ที่คำนวณจากสัดส่วนของจำนวนแบบสอบถามที่สัมภาษณ์สำเร็จ และจำนวนรายชื่อที่ติดต่อไปทั้งหมด พบว่า กลุ่มสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานฯ อัตราตอบรับฯ คิดเป็น 29% (ติดต่อทั้งหมด 105 ราย จากแบบสอบถามที่สำเร็จ 30 ชุด) โดยแนวทางการแก้ไขปัญหาอัตราการตอบรับในการตอบแบบสอบถามที่น้อย ได้มีการแบ่งแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

- 1) กรณีที่ไม่สามารถติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลได้ จะทำการติดต่อกลับซ้ำจนกว่าจะได้พูดคุยกับผู้ให้สัมภาษณ์ โดยจะเลือกวันและเวลาที่ไม่ซ้ำจากเดิม
- 2) กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลไม่อยู่ หรือย้ายงาน หรือย้ายตำแหน่ง จะใช้วิธีการสอบถามเบอร์โทรศัพท์จากผู้ที่รับเรื่อง และติดต่อกลับไปอีกครั้ง
- 3) กรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวโน้มที่จะปฏิเสธการให้ข้อมูล จะพยายามทำความเข้าใจและอธิบายวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าเป็นการสำรวจเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงบริการ และข้อมูลที่ได้จะแสดงผลในภาพรวม จะไม่ส่งผลใด ๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) สำหรับแบบสอบถามความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาอยู่ที่ 0.942 จากจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 37 ข้อ

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.942	37

โดยมีรายละเอียดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟารายข้อคำถาม ดังนี้

**ตารางที่ 16** ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามความพึงพอใจของหน่วยงาน

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
<b>คำถามความพึงพอใจ</b>	
1.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	0.941
1.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	0.941
1.3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	0.941
1.4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.941
1.5) เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ	0.938
1.6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วหลังจากได้รับเรื่องหรือได้รับแจ้งข้อมูล	0.941
2.1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม	0.940
2.2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	0.940
2.3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	0.939
2.4) ความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ	0.940
3.1) สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	0.939
3.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0.938
4.1) เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	0.938
4.2) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน	0.938
4.3) ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	0.939
4.4) ข้อมูลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	0.938
<b>คำถามความคาดหวัง</b>	
1.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	0.941
1.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	0.940
1.3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	0.941
1.4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.940
1.5) เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ	0.940
1.6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วหลังจากได้รับเรื่องหรือได้รับแจ้งข้อมูล	0.941
2.1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม	0.940
2.2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	0.940
2.3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	0.940

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา
2.4) ความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ	0.940
3.1) สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	0.941
3.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0.939
4.1) เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	0.939
4.2) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน	0.938
4.3) ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	0.938
4.4) ข้อมูลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	0.939
<b>คำถามความผูกพัน</b>	
1. จะใช้บริการ/ ข้อมูลของ สสว. ต่อไป	0.945
2. จะแนะนำบริการ/ ข้อมูลของ สสว. ให้กับบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ	0.948
1. สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ/ ข้อมูล ที่ครบถ้วน สมบูรณ์ กับท่านได้	0.939
2. สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ	0.940
3. สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด	0.942



## 2.5 แผนการดำเนินงาน

กำหนดแผนการปฏิบัติงานเป็น 3 ขั้นตอนหลัก โดยได้แจกแจงรายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละขั้นตอนพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานการเริ่มต้นและการสิ้นสุดของแต่ละงานเพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในรายการข้อกำหนด โดยมีระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2563 ดังนี้

ตารางที่ 17 กิจกรรม และระยะเวลาดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของการสำรวจความพึงพอใจฯ

ลำดับ	กิจกรรม/ ระยะเวลาดำเนินงาน	เดือน			
		พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม
1	งานศึกษา ทบทวนแนวคิดและทฤษฎี และจัดทำแผนการดำเนินงาน				
1.1	การศึกษาเอกสารแผนการดำเนินงาน นโยบาย และแผนที่สำคัญ และเอกสารอื่น ๆ รวมทั้งโครงการกิจกรรมที่ สสวดำเนินการ . เพื่อจัดทำกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เหมาะสม	→			
1.2	จัดทำระเบียบวิธีวิจัย กระบวนการ ตลอดจนแผนการดำเนินงานโครงการฯ	→			
1.3	จัดทำแบบสอบถามเพื่อดำเนินการสำรวจ พร้อมนำเสนอขอความเห็นชอบจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และผลการทดสอบแบบสอบถาม	→			
ส่งมอบงานงวดที่ 1 รายงานเบื้องต้น 1(Inception Report) (ภายใน 30 วัน)				☑	
2	งานสำรวจข้อมูลและประมวลผลทางสถิติ และจัดทำรายงานเบื้องต้น				
2.1	ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และสัมภาษณ์เชิงลึก		→		
2.2	ตรวจสอบความถูกต้องและประมวลผลเบื้องต้น		→		
2.3	จัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report)			→	
ส่งมอบงานงวดที่ 2 รายงานความก้าวหน้า 2(Progress Report) (ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2563)					☑
3	งานวิเคราะห์การประเมินผล จัดทำข้อเสนอแนะ และจัดอบรมให้กับทีมงาน สสว.				
3.1	จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์				→
ส่งมอบงานงวดที่ 3 ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) (ภายในวันที่ 15 สิงหาคม 2563)					☑
ส่งมอบงานงวดที่ 4 รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) (ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2563)					☑

### บทที่ 3

#### ผลการสำรวจ

#### 3.1 ผู้ประกอบการ MSME ที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว.

การสำรวจครั้งนี้ได้ทำการสำรวจผู้ประกอบการ MSME ที่เข้าร่วมโครงการของ สสว. จำนวน 1,819 ราย ภายใต้ 18 โครงการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 18 โครงการที่สำรวจผู้ประกอบการ MSME จำนวนรายชื่อที่ได้รับ จำนวนที่สำรวจจริง และวิธีการสำรวจ

โครงการ	จำนวนรายชื่อที่ได้รับ	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจจริง	สัดส่วนจำนวนตัวอย่าง	วิธีการสำรวจ/ สัมภาษณ์
1. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)	2,969	352	19.35	โทรศัพท์ สัมภาษณ์เชิงลึก
2. โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME	1,173	156	8.58	โทรศัพท์
3. โครงการประกวด SME National Awards	181	78	4.29	โทรศัพท์
4. งานพัฒนาองค์ความรู้สำหรับ SME (Knowledge Center)	805	156	8.58	โทรศัพท์
5. โครงการ Train the Coach	271	49	2.69	โทรศัพท์
6. โครงการยกระดับศักยภาพ SME โดยพัฒนาระบบผู้ให้บริการทางธุรกิจ (Service Provider)	60	8	0.44	โทรศัพท์
7. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ	68	17	0.93	โทรศัพท์
8. โครงการยกระดับผู้ประกอบการรายย่อย	116	59	3.24	โทรศัพท์ สัมภาษณ์เชิงลึก
9. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)	710	252	13.85	เผชิญหน้า
10. โครงการส่งเสริมและพัฒนา SMEs ด้วยระบบบัญชีเดียว	1,225	117	6.43	โทรศัพท์
11. โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)	462	38	2.09	โทรศัพท์
12. โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ตลาดสากล	253	39	2.14	โทรศัพท์

โครงการ	จำนวน รายชื่อที่ ได้รับ	จำนวน ตัวอย่างที่ สำรวจจริง	สัดส่วน จำนวน ตัวอย่าง	วิธีการสำรวจ/ สัมภาษณ์
13. โครงการพัฒนาศักยภาพและช่องทางการตลาดเชิงลึกสำหรับผู้ประกอบการ SME	-	78	4.29	เผชิญหน้า สัมภาษณ์เชิงลึก
14. โครงการยกระดับธุรกิจเริ่มต้น (Boost Up New Entrepreneurs)	624	40	2.20	โทรศัพท์
15. โครงการพันธมิตรสร้างแบรนด์และธุรกิจเพื่อความยั่งยืนในการแข่งขัน (Born Strong)	36	1	0.05	โทรศัพท์
16. โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการออนไลน์ด้วย Digital Marketing	206	312	17.15	เผชิญหน้า โทรศัพท์ สัมภาษณ์เชิงลึก
17. โครงการปั้นดาว	89	10	0.55	โทรศัพท์
18. โครงการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากยุค 4.0	144	57	3.13	โทรศัพท์
<b>รวม</b>	<b>9,392</b>	<b>1,819</b>	<b>100.00</b>	

โดยแบ่งประเภทของผู้ประกอบการ MSME ตามมิติต่าง ๆ ที่ทำการสำรวจได้ ดังนี้

**ตารางที่ 19** จำนวนผู้ประกอบการ MSME ตามมิติที่ทำการสำรวจ

มิติที่ทำการสำรวจ	จำนวน	สัดส่วน
<b>1. ผู้เข้ารับบริการ</b>	<b>1,819</b>	<b>100.00</b>
1.1 ประกอบธุรกิจ	1,612	88.62
1.2 บุคคลทั่วไป	207	11.38
<b>2. ประสบการณ์ในการใช้บริการ</b>	<b>1,819</b>	<b>100.00</b>
2.1 ใช้บริการครั้งแรก	1,014	55.74
2.2 ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง	805	44.26
<b>3. ประเภทธุรกิจ</b>	<b>1,612</b>	<b>100.00</b>
3.1 ภาคการผลิต	850	52.73
3.2 ภาคการค้า	329	20.41
3.3 ภาคบริการ	433	26.86
<b>4. ขนาดกิจการ</b>	<b>1,612</b>	<b>100.00</b>
4.1 วิสาหกิจรายย่อย	1,130	70.10
4.2 วิสาหกิจขนาดย่อม	416	25.81
4.3 วิสาหกิจขนาดกลาง	66	4.09
<b>5. พื้นที่</b>	<b>1,819</b>	<b>100.00</b>
5.1 กรุงเทพฯ และปริมณฑล	549	30.18
5.2 ภาคกลาง	342	18.80

มิติที่ทำการสำรวจ	จำนวน	สัดส่วน
5.3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ	239	13.14
5.4 ภาคใต้	132	7.26
5.5 ภาคเหนือ	557	30.62
<b>6. แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ</b>	<b>1,819</b>	<b>100.00</b>
6.1 กลุ่ม Early Stage	392	21.55
6.2 กลุ่ม Micro	611	33.59
6.3 กลุ่ม Small	603	33.15
6.4 กลุ่ม Eco-system	213	11.71

หมายเหตุ: มิติการประเมินตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ จำนวนตัวอย่างรวมไม่เท่ากับ 1,819 ตัวอย่าง เนื่องจากจำนวนตัวอย่างที่เหลือเป็นกลุ่มบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจ

### 3.1.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของ สสว. มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 และเมื่อนำผลการสำรวจในกลุ่มผู้ประกอบการฯ ที่มีระดับความพึงพอใจมาก และมากที่สุด มาคำนวณตามสูตรตัวชี้วัดของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พบว่าผู้ประกอบการฯ มีความพึงพอใจร้อยละ 88.57

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

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

$$= \frac{4.36}{5} \times 100 = 87.20$$

- ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ตอบมากที่สุดและมาก

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

$$= \frac{(20,496) + (16,995)}{42,329} \times 100 = 88.57$$

หมายเหตุ: 1) ตัวเลข 20,496 และ 16,995 มาจากจำนวนผู้ที่ให้คะแนนระดับ 5 และ 4 คะแนน ในทุกข้อความ

2) ตัวเลข 42,329 มาจากจำนวนผู้ที่ให้คะแนนทุกระดับ ในทุกข้อความ

เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยด้านการเข้ารับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อ ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 และด้านเนื้อหา มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ด้านการเข้ารับบริการ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.06) ด้านเนื้อหา มีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง ส่วนด้านช่องทางการติดต่อ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง (ส่วนต่างเท่ากับ -0.06)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.65 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

รายละเอียดดังตารางที่ 20-1 และตารางที่ 20-2

ตารางที่ 20-1 ความพึงพอใจ และความคาดหวังโดยรวม ของผู้ประกอบการฯ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่าง ความพึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
ด้านการเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการ	4.41	4.35	+0.06	88.20	0.57	0.832	90.22	0.89	มากที่สุด
ด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม	4.25	4.25	0.00	85.00	0.71	0.854	84.77	0.23	มากที่สุด
ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล	4.31	4.37	-0.06	86.20	0.66	0.842	87.86	0.41	มากที่สุด
ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม	4.36	4.33	+0.03	87.20	0.65	1.000	88.57	0.67	มากที่สุด

ตารางที่ 20-2 การคำนวณร้อยละความพึงพอใจระดับมากที่สุดและมาก ของผู้ประกอบการฯ

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	5	4
<b>1. ด้านการเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการ</b>		
<b>1.1 ด้านลักษณะของกิจกรรม/โครงการ</b>		
(1) ลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ	747	850
(2) กิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์	871	715
(3) ระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม	683	787
<b>1.2 ด้านผู้ให้คำปรึกษา / ผู้บรรยาย</b>		
(1) ความรู้ / ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย	1,094	609
(2) มีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย	953	718
(3) เปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	1,060	606
<b>1.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>		
(1) ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	1,350	418
(2) ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	1,260	498
(3) มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	1,060	662
(4) สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	794	815
<b>1.4 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
(1) มีความชัดเจน และเหมาะสม	848	782
(2) มีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลา	865	766
(3) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	868	713
<b>1.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่</b>		
(1) สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	962	629
(2) เครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	725	765
<b>2. ด้านเนื้อหาที่ได้รับอบรม</b>		
(1) การบริหารจัดการ	519	580
(2) การเงิน/การลงทุน	262	373
(3) การบัญชี/ภาษี	222	238
(4) การตลาด	522	529
(5) การค้า	379	494
(6) เทคโนโลยี	466	491
(7) การผลิต	444	455
(8) ผลิตภัณฑ์	476	461
(9) กฎหมาย	203	203
(10) การบริหารบุคคล	265	305
(11) เครือข่ายธุรกิจ	345	361

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	5	4
(12) มาตรฐาน	412	337
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล</b>		
<b>3.1 ผ่านสื่อสังคมออนไลน์</b>		
(1) Facebook	341	358
(2) Line	277	150
(3) YouTube	44	49
(4) Twitter	4	4
(5) Application SME CONNEXT	42	39
<b>3.2 ผ่านเว็บไซต์</b>		
(1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. หรืออีเมล	216	233
(2) องค์ความรู้ธุรกิจ	6	17
(3) บริการของอาเซียน	-	5
(4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE	11	18
<b>3.3 ผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)</b>		
(1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	32	65
(2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	54	55
(3) ข่าวทางวิทยุ	7	5
(4) บูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	125	119
<b>3.4 ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่</b>		
(1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME	58	101
(2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล	20	30
(3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี	10	17
(4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี	9	12
(5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ	9	20
<b>3.5 การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน</b>		
(1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	120	146
(2) หน่วยร่วมดำเนินงาน	358	276
(3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ	13	22
(4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด	63	56
(5) Call Center ของ สสว.	22	38
<b>รวม</b>	<b>20,496</b>	<b>16,995</b>
<b>ผลการคำนวณร้อยละความพึงพอใจระดับมากที่สุดและมาก</b>	$\frac{(20,496+16,995)}{42,329} \times 100 = 88.57$	



หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประเภทผู้เข้ารับบริการ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า ความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันมากนัก โดยแต่ละมิติที่สำรวจมีความพึงพอใจสูงที่สุดด้านการเข้ารับบริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อ และด้านเนื้อหาตามลำดับ มีเพียงมิติพื้นที่ในภาคใต้ที่มีความพึงพอใจด้านเนื้อหา มากกว่าช่องทางการติดต่อเล็กน้อย ดังนี้

1) ประเภทผู้เข้ารับบริการ ได้แก่ กลุ่มที่ประกอบธุรกิจ และบุคคลทั่วไป พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มที่ประกอบธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 87.17 และความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 87.86 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดด้านการเข้ารับบริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อ และด้านเนื้อหา ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ประเด็นการสำรวจ	ประกอบธุรกิจ			บุคคลทั่วไป		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) ด้านการเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการ	4.41	4.36	88.18	4.45	4.31	89.04
2) ด้านเนื้อหาที่ได้รับบริการ อบรม	4.25	4.26	85.03	4.28	4.22	85.54
3) ด้านช่องทางการติดต่อ รับบริการ / ข้อมูล	4.31	4.38	86.19	4.36	4.29	87.28
<b>ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.36</b>	<b>4.33</b>	<b>87.17</b>	<b>4.39</b>	<b>4.28</b>	<b>87.86</b>

2) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกเล็กน้อยในทุกด้าน โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 88.20 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดด้านการเข้ารับบริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อ และด้านเนื้อหา ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 22

**ตารางที่ 22 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ**

ประเด็นการสำรวจ	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ด้านการเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการ	4.37	4.36	87.40	4.47	4.33	89.30
2) ด้านเนื้อหาที่ได้รับบริการ อบรม	4.21	4.25	84.20	4.30	4.25	86.00
3) ด้านช่องทางการติดต่อ รับบริการ / ข้อมูล	4.25	4.38	85.00	4.41	4.36	88.20
<b>ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.32</b>	<b>4.34</b>	<b>86.40</b>	<b>4.41</b>	<b>4.31</b>	<b>88.20</b>

3) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยภาคการผลิตมีความพึงพอใจโดยรวมสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 87.00 และภาคการค้า คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการเข้ารับบริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อ และด้านเนื้อหา ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเด็นการสำรวจ	ภาคการผลิต			ภาคการบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ด้านการเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการ	4.43	4.35	88.60	4.43	4.42	88.60	4.36	4.31	87.20
2) ด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม	4.30	4.25	86.00	4.16	4.25	83.20	4.21	4.27	84.20
3) ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล	4.36	4.37	87.20	4.29	4.43	85.80	4.23	4.35	84.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>4.33</b>	<b>87.80</b>	<b>4.35</b>	<b>4.38</b>	<b>87.00</b>	<b>4.31</b>	<b>4.31</b>	<b>86.20</b>

4) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยวิสาหกิจขนาดย่อมมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ วิสาหกิจรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 87.20 และวิสาหกิจขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการเข้ารับบริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อ และด้านเนื้อหา ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม จำแนกตามขนาดกิจการ

ประเด็นการสำรวจ	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			วิสาหกิจขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ด้านการเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการ	4.41	4.31	88.20	4.42	4.47	88.40	4.37	4.52	87.40
2) ด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม	4.26	4.22	85.20	4.25	4.37	85.00	4.12	4.47	82.40
3) ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล	4.31	4.35	86.20	4.32	4.44	86.40	4.22	4.34	84.40
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.36</b>	<b>4.29</b>	<b>87.20</b>	<b>4.37</b>	<b>4.44</b>	<b>87.40</b>	<b>4.28</b>	<b>4.48</b>	<b>85.60</b>

5) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ ทุกพื้นที่มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ภาคใต้ และภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 88.00 เท่ากัน ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 86.40 และกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการเข้ารับบริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อ และด้านเนื้อหา ตามลำดับ ยกเว้น ภาคใต้ ที่พึงพอใจด้านเนื้อหา มากกว่าด้านช่องทางการติดต่อเล็กน้อย รายละเอียดดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม จำแนกตามพื้นที่

ประเด็นการสำรวจ	กรุงเทพฯ และปริมณฑล			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) ด้านการเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการ	4.38	4.44	87.60	4.38	4.15	87.60	4.46	4.32	89.20	4.46	4.40	89.20	4.44	4.39	88.80
2) ด้านเนื้อหาที่ได้รับการ อบรม	4.17	4.35	83.40	4.22	4.11	84.40	4.33	4.27	86.60	4.33	4.33	86.60	4.28	4.24	85.60
3) ด้านช่องทางการติดต่อ รับบริการ / ข้อมูล	4.20	4.39	84.00	4.27	4.24	85.40	4.36	4.34	87.20	4.32	4.43	86.40	4.42	4.44	88.40
<b>ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.31</b>	<b>4.41</b>	<b>86.20</b>	<b>4.32</b>	<b>4.15</b>	<b>86.40</b>	<b>4.41</b>	<b>4.30</b>	<b>88.20</b>	<b>4.40</b>	<b>4.38</b>	<b>88.00</b>	<b>4.40</b>	<b>4.36</b>	<b>88.00</b>

6) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Eco-system คิดเป็นร้อยละ 87.20 โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Small คิดเป็นร้อยละ 87.00 และโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดด้านการเข้ารับบริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อ และด้านเนื้อหา ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

ประเด็นการสำรวจ	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ด้านการเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการ	4.46	4.33	89.20	4.38	4.22	87.60	4.40	4.30	88.00	4.41	4.46	88.20
2) ด้านเนื้อหาที่ได้รับ อบรม	4.25	4.21	85.00	4.26	4.18	85.20	4.25	4.18	85.00	4.26	4.40	85.20
3) ด้านช่องทางการติดต่อ รับบริการ / ข้อมูล	4.35	4.28	87.00	4.32	4.26	86.40	4.28	4.29	85.60	4.30	4.50	86.00
ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม	4.39	4.29	87.80	4.34	4.21	86.80	4.35	4.27	87.00	4.36	4.45	87.20

### 3.1.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม / โครงการ

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาคือ ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 และด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.12) รองลงมาคือ ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.10) ด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.05) และด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.02) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง (ส่วนต่างเท่ากับ -0.02)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.57 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม/โครงการอยู่ที่ 0.832 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.722 ส่วนปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดน้อยกว่าด้านอื่น ๆ อยู่ที่ 0.573

รายละเอียดดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อการเข้ารับบริการกิจกรรม/โครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่าง ความพึงพอใจ และความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
ด้านลักษณะของกิจกรรม/โครงการ	4.26	4.21	+0.05	85.20	0.73	0.698	85.50	1.23	มากที่สุด
ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย	4.49	4.39	+0.10	89.80	0.65	0.669	92.46	0.73	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.56	4.44	+0.12	91.20	0.58	0.683	94.66	0.23	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	4.33	+0.02	87.00	0.70	0.722	88.76	0.68	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.33	4.35	-0.02	86.60	0.75	0.573	87.21	2.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.41	4.35	+0.06	88.20	0.57	0.832	90.22	0.89	มากที่สุด



หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทรูทกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่าความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันมากนัก โดยแต่ละมิติที่สำรวจมีความพึงพอใจสูงที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และลักษณะของกิจกรรม/โครงการ ดังนี้

1) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกในทุกด้านเล็กน้อย โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 89.40 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยในแต่ละมิติมีความพึงพอใจสูงที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และลักษณะของกิจกรรม/โครงการ มีเพียงภาคบริการ ที่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ มากกว่าด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเล็กน้อย รายละเอียดดังตารางที่ 28

**ตารางที่ 28** ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม/โครงการ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ลักษณะของ กิจกรรม/โครงการ	4.23	4.24	84.60	4.31	4.17	86.20
2) ผู้ให้คำปรึกษา/ ผู้บรรยาย	4.43	4.40	88.60	4.56	4.38	91.20
3) การให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.51	4.44	90.20	4.63	4.44	92.60
4) กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	4.32	4.33	86.40	4.40	4.32	88.00
5) สิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่	4.31	4.37	86.20	4.34	4.31	86.80
<b>ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.37</b>	<b>4.36</b>	<b>87.40</b>	<b>4.47</b>	<b>4.33</b>	<b>89.40</b>

2) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยภาคการผลิต และภาคบริการมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 88.60 เท่ากัน ส่วนภาคการค้า มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยในแต่ละมิติมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และลักษณะของกิจกรรม/โครงการ ยกเว้น ภาคบริการ ที่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ มากกว่าด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม/โครงการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเด็นการสำรวจ	ภาคการผลิต			ภาคบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ลักษณะของกิจกรรม/โครงการ	4.27	4.20	85.40	4.31	4.34	86.20	4.23	4.20	84.60
2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย	4.51	4.40	90.20	4.49	4.45	89.80	4.41	4.34	88.20
3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.59	4.45	91.80	4.52	4.46	90.40	4.51	4.41	90.20
4) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	4.33	87.60	4.37	4.39	87.40	4.30	4.30	86.00
5) สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.30	4.34	86.00	4.41	4.45	88.20	4.26	4.29	85.20
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.43</b>	<b>4.35</b>	<b>88.60</b>	<b>4.43</b>	<b>4.42</b>	<b>88.60</b>	<b>4.36</b>	<b>4.31</b>	<b>87.20</b>

3) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยวิสาหกิจขนาดย่อม มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมาคือ วิสาหกิจรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 88.20 และวิสาหกิจขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยในแต่ละมิติมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และลักษณะของกิจกรรม/โครงการ ยกเว้น วิสาหกิจขนาดกลาง ที่พึงพอใจด้านลักษณะของกิจกรรม/โครงการ มากกว่าสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ รายละเอียดดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม/โครงการ จำแนกตามขนาดกิจการ

ประเด็นการสำรวจ	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			วิสาหกิจขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ลักษณะของกิจกรรม/โครงการ	4.25	4.16	85.00	4.32	4.37	86.40	4.31	4.42	86.20
2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย	4.48	4.35	89.60	4.47	4.49	89.40	4.40	4.60	88.00
3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.57	4.40	91.40	4.53	4.53	90.60	4.44	4.58	88.80
4) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	4.28	87.00	4.37	4.46	87.40	4.33	4.48	86.60
5) สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.31	4.30	86.20	4.33	4.46	86.60	4.30	4.47	86.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.41</b>	<b>4.31</b>	<b>88.20</b>	<b>4.42</b>	<b>4.47</b>	<b>88.40</b>	<b>4.37</b>	<b>4.52</b>	<b>87.40</b>

4) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ ทุกพื้นที่มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ และภาคใต้ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 89.20 เท่ากัน รองลงมาคือ ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 88.80 กรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 87.60 เท่ากัน โดยในแต่ละมิติมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และลักษณะของกิจกรรม/โครงการ ยกเว้น กรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ มากกว่าลักษณะของกิจกรรม/โครงการ รายละเอียดดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม/โครงการ จำแนกตามพื้นที่

ประเด็นการสำรวจ	กรุงเทพฯ และปริมณฑล			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) ลักษณะของกิจกรรม/โครงการ	4.29	4.36	85.80	4.20	3.99	84.00	4.25	4.17	85.00	4.28	4.18	85.60	4.28	4.24	85.60
2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย	4.43	4.46	88.60	4.45	4.20	89.00	4.60	4.37	92.00	4.56	4.44	91.20	4.50	4.45	90.00
3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.47	4.49	89.40	4.57	4.25	91.40	4.63	4.42	92.60	4.63	4.53	92.60	4.60	4.49	92.00
4) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.31	4.41	86.20	4.31	4.11	86.20	4.42	4.30	88.40	4.42	4.40	88.40	4.38	4.38	87.60
5) สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.35	4.45	87.00	4.28	4.16	85.60	4.34	4.28	86.80	4.30	4.40	86.00	4.33	4.38	86.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>4.44</b>	<b>87.60</b>	<b>4.38</b>	<b>4.15</b>	<b>87.60</b>	<b>4.46</b>	<b>4.32</b>	<b>89.20</b>	<b>4.46</b>	<b>4.40</b>	<b>89.20</b>	<b>4.44</b>	<b>4.39</b>	<b>88.80</b>

5) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมาคือ โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Eco-system คิดเป็นร้อยละ 88.20 โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Small คิดเป็นร้อยละ 88.00 และโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยในแต่ละมิติมีความพึงพอใจสูงที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และลักษณะของกิจกรรม/โครงการ มีลำดับความพึงพอใจแตกต่างกันเล็กน้อยในแต่ละแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ รายละเอียดดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม/โครงการ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

ประเด็นการสำรวจ	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ลักษณะของกิจกรรม/โครงการ	4.23	4.11	84.60	4.18	4.08	83.60	4.29	4.18	85.80	4.29	4.37	85.80
2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย	4.55	4.40	91.00	4.48	4.22	89.60	4.48	4.36	89.60	4.45	4.48	89.00
3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.64	4.46	92.80	4.55	4.35	91.00	4.57	4.37	91.40	4.50	4.52	90.00
4) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	4.29	87.60	4.34	4.23	86.80	4.31	4.27	86.20	4.39	4.44	87.80
5) สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	4.39	4.34	87.80	4.28	4.19	85.60	4.26	4.28	85.20	4.37	4.47	87.40
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.46</b>	<b>4.33</b>	<b>89.20</b>	<b>4.38</b>	<b>4.22</b>	<b>87.60</b>	<b>4.40</b>	<b>4.30</b>	<b>88.00</b>	<b>4.41</b>	<b>4.46</b>	<b>88.20</b>

ทั้งนี้ มีรายละเอียดของประเด็นการสำรวจในแต่ละด้าน ดังนี้

### 3.1.2.1 ด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 และด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80 ส่วนด้านระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.12) รองลงมาคือ ด้านกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง (ส่วนต่างเท่ากับ +0.11) ส่วนด้านระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง (ส่วนต่างเท่ากับ -0.07)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.73 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการอยู่ที่ 0.699 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน โดยด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.581 รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม อยู่ที่ 0.533 และด้านกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง อยู่ที่ 0.522

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการ MSME มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง พบว่า เป็นเรื่องระยะเวลาของโครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม โดยสาเหตุส่วนใหญ่เนื่องจากระยะเวลาของโครงการ/กิจกรรมไม่เหมาะสม จัดอบรมน้อยเกินไป

รายละเอียดดังตารางที่ 33-34

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจ และความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่าง ความพึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
ลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับ ความต้องการ	4.29	4.17	+0.12	85.80	0.69	0.581	88.04	0.50	มากที่สุด
กิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับ สถานการณ์ในปัจจุบันและนำไป ประยุกต์ใช้ได้จริง	4.35	4.24	+0.11	87.00	0.70	0.522	87.58	0.44	มากที่สุด
ระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความ เหมาะสม	4.16	4.23	-0.07	83.20	0.79	0.533	82.00	1.49	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยรวม	4.26	4.21	+0.05	85.20	0.73	0.699	85.50	1.23	มากที่สุด

ตารางที่ 34 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ

ด้านลักษณะของกิจกรรม/โครงการ	เหตุผล	จำนวน
1) ลักษณะของโครงการ/กิจกรรมตรงกับความ ต้องการ (9 ราย)	• โครงการ/กิจกรรมที่อบรมไม่ตรงกับความต้องการ ห่างไกลกับธุรกิจที่ทำอยู่ ไม่ตรงกับธุรกิจ	5
	• โครงการ/กิจกรรมที่อบรมไม่ตรงกับความต้องการ การอบรมเป็นข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นไม่เจาะลึก เช่น การวางแผน การเงิน กระแสเงินสด (Cash Flow) การบริหารจัดการต้นทุน	2
	• โครงการ/กิจกรรมที่อบรมไม่ตรงกับความต้องการ เน้นการขายโปรแกรมมากเกินไป เช่น บัญชี ภาษี	1
	• โครงการ/กิจกรรมที่อบรมไม่ต่อเนื่อง	1
2) โครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสมกับ สถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง (8 ราย)	• โครงการ/กิจกรรมไม่เหมาะสมกับข้อมูลที่ได้จากอบรมมาส่วนใหญ่นำมาปฏิบัติไม่ได้จริง มีแต่ทฤษฎี	7
	• โครงการ/กิจกรรมไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เช่น ในสถานการณ์โควิดให้มานั่งอบรมเรื่องเครื่องสำอาง	1
3) ระยะเวลาของโครงการ/กิจกรรมมีความ เหมาะสม (50 ราย)	• ระยะเวลาของโครงการ/กิจกรรมไม่เหมาะสม จัดอบรมน้อยเกินไป	34
	• ช่วงวัน-เวลาจัดอบรม(ที่กำหนด) ไม่เหมาะสม เวลาไม่ตรงกัน ทำให้ไม่มีเวลาไป ระยะเวลาอบรมกระชั้นชิดไป	7
	• ระยะเวลาของโครงการ/กิจกรรมไม่เหมาะสม ใช้เวลาจัดอบรมนานเกินไป จัดหลายวัน จัด 3 วัน	7
	• ความถี่ในการอบรมน้อยไป นาน ๆ จะจัดอบรม	2



หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า ความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันมากนัก โดยแต่ละมิติที่สำรวจมีความพึงพอใจสูงที่สุดด้านกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง รองลงมาคือ ลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ และระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม มีเพียงมิติแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ที่มีความพึงพอใจด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ มากกว่าด้านกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ดังนี้

1) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกในทุกด้าน โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 86.20 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยในแต่ละมิติมีความพึงพอใจสูงที่สุดด้านกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง รองลงมาคือ ด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ และด้านระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม ทั้งนี้ ด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 35

**ตารางที่ 35** ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) ลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ*	4.23	4.22	84.60	4.36	4.10	87.20
2) กิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	4.34	4.26	86.80	4.37	4.21	87.40
3) ระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม	4.12	4.25	82.40	4.20	4.21	84.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.23</b>	<b>4.24</b>	<b>84.60</b>	<b>4.31</b>	<b>4.17</b>	<b>86.20</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยภาคบริการมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือ ภาคการผลิต คิดเป็นร้อยละ 85.40 และภาคการค้า มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยในแต่ละมิติมีความพึงพอใจสูงสุดด้านกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง รองลงมาคือ ด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ และด้านระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม รายละเอียดดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเด็นการสำรวจ	ภาคการผลิต			ภาคบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ	4.29	4.18	85.80	4.31	4.23	86.20	4.24	4.16	84.80
2) กิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	4.35	4.22	87.00	4.41	4.35	88.20	4.34	4.25	86.80
3) ระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม	4.17	4.19	83.40	4.22	4.43	84.40	4.12	4.20	82.40
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.27	4.20	85.40	4.31	4.34	86.20	4.23	4.20	84.60

3) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยวิสาหกิจขนาดย่อมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาคือ วิสาหกิจขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 86.20 และวิสาหกิจรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 85.00 โดยในแต่ละมิติมีความพึงพอใจสูงสุดด้านกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง รองลงมาคือ ด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ และด้านระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม ทั้งนี้ ด้านกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ จำแนกตามขนาดกิจการ

ประเด็นการสำรวจ	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			วิสาหกิจขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ	4.26	4.13	85.20	4.31	4.29	86.20	4.33	4.41	86.60
2) กิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง*	4.33	4.19	86.60	4.43	4.39	88.60	4.44	4.48	88.80
3) ระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม	4.15	4.17	83.00	4.22	4.44	84.40	4.17	4.36	83.40
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>4.16</b>	<b>85.00</b>	<b>4.32</b>	<b>4.37</b>	<b>86.40</b>	<b>4.31</b>	<b>4.42</b>	<b>86.20</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

4) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ ทุกพื้นที่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาคือ ภาคใต้ และภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 85.60 เท่ากัน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 85.00 และภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยในแต่ละมิติมีความพึงพอใจสูงสุดด้านกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง รองลงมาคือ ด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ และด้านระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม รายละเอียดดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ จำแนกตามพื้นที่

ประเด็นการสำรวจ	กรุงเทพฯ และปริมณฑล			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) ลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ	4.33	4.28	86.60	4.23	4.00	84.60	4.23	4.12	84.60	4.24	4.15	84.80	4.31	4.18	86.20
2) กิจกรรม / โครงการมีความ เหมาะสมกับ สถานการณ์ในปัจจุบันและ นำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	4.38	4.39	87.60	4.27	4.01	85.40	4.35	4.25	87.00	4.38	4.14	87.60	4.37	4.25	87.40
3) ระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม	4.16	4.40	83.20	4.11	3.96	82.20	4.16	4.13	83.20	4.22	4.24	84.40	4.17	4.28	83.40
<b>ความพึงพอใจและความ คาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.29</b>	<b>4.36</b>	<b>85.80</b>	<b>4.20</b>	<b>3.99</b>	<b>84.00</b>	<b>4.25</b>	<b>4.17</b>	<b>85.00</b>	<b>4.28</b>	<b>4.18</b>	<b>85.60</b>	<b>4.28</b>	<b>4.24</b>	<b>85.60</b>

5) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Small และ Eco-system มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาคือ โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage คิดเป็นร้อยละ 84.60 และโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยในแต่ละมิติมีความพึงพอใจสูงที่สุดด้านกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง รองลงมาคือ ด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ และด้านระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม ทั้งนี้ ด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ และด้านกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

ประเด็นการสำรวจ	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) ลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ*	4.30	4.05	86.00	4.16	4.08	83.20	4.33	4.13	86.60	4.28	4.32	85.60
2) กิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง*	4.28	4.14	85.60	4.29	4.16	85.80	4.40	4.19	88.00	4.38	4.39	87.60
3) ระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม	4.13	4.13	82.60	4.10	4.00	82.00	4.16	4.22	83.20	4.20	4.40	84.00
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.23	4.11	84.60	4.18	4.08	83.60	4.29	4.18	85.80	4.29	4.37	85.80

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### 3.1.2.2 ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมาคือ ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.12) รองลงมาคือ ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน (ส่วนต่างเท่ากับ +0.11) และด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.06)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.65 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย อยู่ที่ 0.669 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน โดยด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.569 รองลงมาคือ ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย และผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน อยู่ที่ 0.560 เท่ากัน

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการ MSME มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย และเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่ายของผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย

รายละเอียดดังตารางที่ 40-41

ตารางที่ 40 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย

ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่าง ความพึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
1) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การ บรรยาย	4.53	4.41	+0.12	90.60	0.65	0.560	93.62	0.99	มากที่สุด
2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการ ถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย	4.44	4.38	+0.06	88.80	0.66	0.569	91.91	0.83	มากที่สุด
3) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.50	4.39	+0.11	90.00	0.65	0.560	91.84	0.39	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยรวม	4.49	4.39	+0.10	89.80	0.65	0.669	92.46	0.73	มากที่สุด

ตารางที่ 41 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย

ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย	เหตุผล	จำนวน
1) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย (18 ราย)	• ผู้ให้คำปรึกษา / ผู้บรรยาย ไม่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาแนะนำในตัวผลิตภัณฑ์/ ถ่ายทอดความรู้ไม่ถูกต้องและไม่ตรงตามความต้องการของพื้นที่นั้น ๆ	13
	• ผู้ให้คำปรึกษา / ผู้บรรยาย ไม่รักษาเวลาในการบรรยาย (เวลาพัก) ทำให้บางท่านเข้าอบรมไม่ตรงเวลา ขาดเนื้อหาการบรรยายบางช่วง	2
	• ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายจะเร่งการบรรยายไป ไม่ค่อยได้เนื้อหา เนื้อหาที่อบรมยังไม่ค่อยครบถ้วน	2
	• ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายช่วงวันแรกๆที่อบรมผู้บรรยายก็จะให้ความรู้ดีมากพอวันหลังๆก็เริ่มไม่มีสาระ	1
2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย (15 ราย)	• ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายไม่มีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจ เน้นอ่านสไลด์ หัวข้อกับการบรรยายไม่ตรงกัน, อ่านเร็ว, พูดเร็ว, สื่อสารความหมายอาจจะผิดเพี้ยน ไม่เข้าใจในบางประเด็น	8
	• ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายไม่มีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจ การบรรยายมันน่าเบื่อ, พูดเยอะ จะใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษคำ ใช้ภาษาไทยคำ	6
	• ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายไม่สามารถตอบคำถามได้ครบทั้งหมดเนื่องจากผู้เข้าร่วมอบรมมีจำนวนเยอะมากเกินไป	1
3) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน (7 ราย)	• ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายตอบข้อซักถามไม่ชัดเจน ตอบคำถามในแนวกว้างไม่ตรงประเด็น	4
	• ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายไม่เปิดโอกาสให้ซักถาม, เวลาจะถามส่วนมากจะหมดเวลา	3



หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า ความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มแตกต่างกันเล็กน้อย โดยเฉพาะมิติประสบการณ์การใช้บริการ และพื้นที่ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน ดังนี้

1) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกในทุกด้าน โดยที่ความพึงพอใจบริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 88.60 โดยในแต่ละมิติมีความพึงพอใจสูงสุดด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย รองลงมาคือ ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ ผู้บรรยาย	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ผู้ให้คำปรึกษา/ ผู้บรรยายมีความรู้/ ความเชี่ยวชาญในการ ให้คำปรึกษา/การ บรรยาย*	4.47	4.39	89.40	4.60	4.43	92.00
2) ผู้ให้คำปรึกษา/ ผู้บรรยายมีเทคนิคการ ถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย*	4.37	4.40	87.40	4.52	4.35	90.40
3) ผู้ให้คำปรึกษา/ ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ ซักถามและตอบข้อ ซักถามได้ชัดเจน*	4.45	4.42	89.00	4.56	4.36	91.20
<b>ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.43</b>	<b>4.40</b>	<b>88.60</b>	<b>4.56</b>	<b>4.38</b>	<b>91.20</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยภาคการผลิต มีความพึงพอใจโดยรวมสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมาคือ ภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 89.80 และภาคการค้า มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.20 โดยในแต่ละมิติมีความพึงพอใจสูงที่สุดด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย รองลงมาคือ ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย ทั้งนี้ ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย และด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 43

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย	ภาคการผลิต			ภาคบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย*	4.55	4.43	91.00	4.56	4.42	91.20	4.43	4.35	88.60
2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย*	4.46	4.38	89.20	4.42	4.46	88.40	4.35	4.33	87.00
3) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.51	4.39	90.20	4.48	4.47	89.60	4.43	4.33	88.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.51</b>	<b>4.40</b>	<b>90.20</b>	<b>4.49</b>	<b>4.45</b>	<b>89.80</b>	<b>4.41</b>	<b>4.34</b>	<b>88.20</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยวิสาหกิจรายย่อย มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมาคือ วิสาหกิจขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 89.40 และวิสาหกิจขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 88.00 โดยในแต่ละมิติมีความพึงพอใจสูงสุดด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย รองลงมาคือ ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย ยกเว้น วิสาหกิจขนาดกลาง ที่พึงพอใจด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่ายสูงสุด รายละเอียดดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย จำแนกตามขนาดกิจการ

ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			วิสาหกิจขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย	4.53	4.37	90.60	4.52	4.47	90.40	4.41	4.55	88.20
2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย	4.42	4.33	88.40	4.43	4.49	88.60	4.42	4.59	88.40
3) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.50	4.33	90.00	4.45	4.50	89.00	4.37	4.66	87.40
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.48	4.35	89.60	4.47	4.49	89.40	4.40	4.60	88.00

4) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ ทุกพื้นที่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 91.20 ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 90.00 ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 89.00 และกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.60 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย จำแนกตามพื้นที่

ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย	กรุงเทพฯ และปริมณฑล			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย*	4.49	4.43	89.80	4.46	4.25	89.20	4.66	4.38	93.20	4.62	4.49	92.40	4.53	4.47	90.60
2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย*	4.38	4.49	87.60	4.39	4.17	87.80	4.58	4.33	91.60	4.52	4.40	90.40	4.43	4.41	88.60
3) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน*	4.42	4.46	88.40	4.49	4.18	89.80	4.55	4.39	91.00	4.53	4.42	90.60	4.55	4.45	91.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.43</b>	<b>4.46</b>	<b>88.60</b>	<b>4.45</b>	<b>4.20</b>	<b>89.00</b>	<b>4.60</b>	<b>4.37</b>	<b>92.00</b>	<b>4.56</b>	<b>4.44</b>	<b>91.20</b>	<b>4.50</b>	<b>4.45</b>	<b>90.00</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

5) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro และ Small คิดเป็นร้อยละ 89.60 เท่ากัน และโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Eco-system คิดเป็นร้อยละ 89.00 ทั้งนี้ ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย	4.57	4.44	91.40	4.50	4.21	90.00	4.52	4.39	90.40	4.52	4.47	90.40
2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย มีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย	4.49	4.35	89.80	4.50	4.24	90.00	4.42	4.34	88.40	4.39	4.48	87.80
3) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย เปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน*	4.60	4.41	92.00	4.42	4.21	88.40	4.51	4.34	90.20	4.45	4.50	89.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.55</b>	<b>4.40</b>	<b>91.00</b>	<b>4.48</b>	<b>4.22</b>	<b>89.60</b>	<b>4.48</b>	<b>4.36</b>	<b>89.60</b>	<b>4.45</b>	<b>4.48</b>	<b>89.00</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### 3.1.2.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอธยาศัยดี มีความพึงพอใจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอธยาศัยดี มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.21) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.17) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน (ส่วนต่างเท่ากับ +0.10) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (ส่วนต่างเท่ากับ +0.02)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.58 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ที่ 0.683 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.597 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน อยู่ที่ 0.586 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ที่ 0.499 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอธยาศัยดี อยู่ที่ 0.492

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการ MSME มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการให้คำแนะนำ และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

รายละเอียดดังตารางที่ 47-48

ตารางที่ 47 ความพึงพอใจ และความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่าง ความพึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มี อัธยาศัยดี	4.72	4.51	+0.21	94.40	0.51	0.492	97.30	0.00	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.66	4.49	+0.17	93.20	0.55	0.499	96.75	0.22	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.53	4.43	+0.10	90.60	0.61	0.586	94.77	0.39	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.34	4.32	+0.02	86.80	0.67	0.597	89.74	0.33	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยรวม</b>	<b>4.56</b>	<b>4.44</b>	<b>+0.12</b>	<b>91.20</b>	<b>0.58</b>	<b>0.683</b>	<b>94.66</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 48 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	เหตุผล	จำนวน
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	-	-
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ (4 ราย)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่เอาใจใส่ลูกค้า และไม่กระตือรือร้นที่จะบริการ ให้คำตอบช้า</li> </ul>	4
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน (7 ราย)	<ul style="list-style-type: none"> <li>เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามไม่ถูกต้อง ไม่ตรงตามที่ถาม ไม่ชัดเจน</li> </ul>	4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>เจ้าหน้าที่ประสานงานให้ข้อมูลไม่ได้ ไม่ได้รับคำตอบ</li> </ul>	3
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (6 ราย)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ จัดหาแหล่งเงินกู้ไม่ได้ ขอใบอบรบกับเจ้าหน้าที่ แต่ก็ยังไม่ได้รับใบอบรบ แนวทางการแก้ไขที่หมากว้างไป</li> </ul>	5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ โครงการแต่ละโครงการ มีข้อจำกัดและไม่ต่อเนื่อง</li> </ul>	1



หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า ความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันมากนัก โดยแต่ละมิติที่สำรวจมีความพึงพอใจสูงที่สุดด้านความสุภาพ มีอัตราค่าดี ร่องลงมาคือ ความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ ความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน และสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม โดยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกมิติ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในทุกมิติ ดังนี้

1) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกในทุกด้าน โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 92.60 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 90.20 ทั้งนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัตราค่าดี และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 49

**ตารางที่ 49** ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัตราค่าดี*	4.65	4.49	93.00	4.80	4.53	96.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่*	4.60	4.49	92.00	4.74	4.49	94.80
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน*	4.46	4.43	89.20	4.60	4.43	92.00
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.31	4.35	86.20	4.36	4.28	87.20
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.51</b>	<b>4.44</b>	<b>90.20</b>	<b>4.63</b>	<b>4.44</b>	<b>92.60</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยภาคการผลิต มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ ภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.40 และภาคการค้า มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ทั้งนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระทือร้อนและเอาใจ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	ภาคการผลิต			ภาคบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคุณภาพ มีอัธยาศัยดี	4.73	4.54	94.60	4.69	4.47	93.80	4.67	4.48	93.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระทือร้อนและเอาใจใส่*	4.69	4.51	93.80	4.60	4.52	92.00	4.61	4.46	92.20
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน*	4.58	4.44	91.60	4.43	4.45	88.60	4.47	4.40	89.40
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.34	4.32	86.80	4.37	4.40	87.40	4.28	4.30	85.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.59</b>	<b>4.45</b>	<b>91.80</b>	<b>4.52</b>	<b>4.46</b>	<b>90.40</b>	<b>4.51</b>	<b>4.41</b>	<b>90.20</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยวิสาหกิจรายย่อย มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ วิสาหกิจขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 90.60 และวิสาหกิจขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 88.80 ทั้งนี้ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระจือรี้อร์นและเอาใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามขนาดกิจการ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			วิสาหกิจขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี*	4.73	4.50	94.60	4.66	4.52	93.20	4.56	4.61	91.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระจือรี้อร์นและเอาใจใส่*	4.67	4.46	93.40	4.62	4.59	92.40	4.47	4.64	89.40
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.54	4.39	90.80	4.49	4.53	89.80	4.39	4.56	87.80
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.32	4.27	86.40	4.35	4.47	87.00	4.33	4.50	86.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.57</b>	<b>4.40</b>	<b>91.40</b>	<b>4.53</b>	<b>4.53</b>	<b>90.60</b>	<b>4.44</b>	<b>4.58</b>	<b>88.80</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

4) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ ทุกพื้นที่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 92.00 ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 91.40 และกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 89.40 ทั้งนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 52

**ตารางที่ 52 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามพื้นที่**

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	กรุงเทพฯ และปริมณฑล			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอธยาศัยดี*	4.62	4.48	92.40	4.72	4.36	94.40	4.82	4.57	96.40	4.80	4.62	96.00	4.75	4.58	95.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่*	4.56	4.54	91.20	4.67	4.29	93.40	4.74	4.46	94.80	4.72	4.58	94.40	4.70	4.56	94.00
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน*	4.40	4.50	88.00	4.55	4.24	91.00	4.63	4.41	92.60	4.59	4.52	91.80	4.58	4.47	91.60
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.30	4.44	86.00	4.33	4.11	86.60	4.33	4.25	86.60	4.42	4.41	88.40	4.36	4.34	87.20
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.47</b>	<b>4.49</b>	<b>89.40</b>	<b>4.57</b>	<b>4.25</b>	<b>91.40</b>	<b>4.63</b>	<b>4.42</b>	<b>92.60</b>	<b>4.63</b>	<b>4.53</b>	<b>92.60</b>	<b>4.60</b>	<b>4.49</b>	<b>92.00</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

5) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Small คิดเป็นร้อยละ 91.40 โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro คิดเป็นร้อยละ 91.00 และโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Eco-system คิดเป็นร้อยละ 90.00 ทั้งนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี*	4.81	4.57	96.20	4.73	4.50	94.60	4.72	4.45	94.40	4.64	4.53	92.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่*	4.77	4.54	95.40	4.68	4.38	93.60	4.68	4.41	93.60	4.56	4.58	91.20
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน*	4.61	4.45	92.20	4.52	4.35	90.40	4.53	4.36	90.60	4.47	4.52	89.40
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.37	4.28	87.40	4.26	4.18	85.20	4.35	4.27	87.00	4.33	4.44	86.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.64</b>	<b>4.46</b>	<b>92.80</b>	<b>4.55</b>	<b>4.35</b>	<b>91.00</b>	<b>4.57</b>	<b>4.37</b>	<b>91.40</b>	<b>4.50</b>	<b>4.52</b>	<b>90.00</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### 3.1.2.4 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม มี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 และด้านการให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.07) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.03) ส่วนด้านการให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง (ส่วนต่างเท่ากับ -0.01)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.70 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ที่ 0.722 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.616 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย อยู่ที่ 0.605 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด อยู่ที่ 0.574

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการ MSME มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน และไม่เหมาะสม ไม่เป็นระบบ ไม่มีขั้นตอน และช่องทางการให้บริการ มีน้อย ไม่หลากหลาย ไม่มีทางโทรศัพท์ ไม่มีในสื่อโซเชียลมีเดีย

รายละเอียดดังตารางที่ 54-55

ตารางที่ 54 ความพึงพอใจ และความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่าง ความพึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน และเหมาะสม	4.35	4.28	+0.07	87.00	0.69	0.616	89.61	0.77	มากที่สุด
2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.37	4.34	+0.03	87.40	0.69	0.574	89.71	0.66	มากที่สุด
3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	4.34	4.35	-0.01	86.80	0.71	0.605	86.96	0.61	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.35	4.33	+0.02	87.00	0.70	0.722	88.76	0.68	มากที่สุด

ตารางที่ 55 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	เหตุผล	จำนวน
1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม (14 ราย)	<ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน และไม่เหมาะสม ไม่เป็นระบบ ไม่มีขั้นตอน เข้าอบรม 30 คน มา 20 คน ลงทะเบียนซ้ำซ้อน</li> </ul>	14
2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด (12 ราย)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ซ้ำ ยืดเยื้อ ระบบสะดุดบ่อยทำให้ล่าช้าในการเรียนหลักสูตรต่อไป ติดโควิด</li> </ul>	6
	<ul style="list-style-type: none"> <li>เวลาเข้าอบรมซ้ำ ช่วงลงทะเบียนซ้ำนัด 8 โมงเริ่ม 10 โมง</li> </ul>	5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>เวลาเข้าอบรมซ้ำ ช่วงพักเบรกเวลาคลาดเคลื่อนไม่ตรงเวลาที่กำหนด</li> </ul>	1
3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย (11 ราย)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ช่องทางการให้บริการ มีน้อย ไม่หลากหลาย ไม่มีทางทีวี ไม่มีในสื่อโซเชียลมีเดีย</li> </ul>	11



หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการ ประสิทธิภาพ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า ความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันมากนัก โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และการให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสำหรับมิติประสบการณ์การใช้บริการ และพื้นที่

1) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 88.00 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 86.40 ทั้งนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และการให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม	4.36	4.29	87.20	4.34	4.28	86.80
2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด*	4.31	4.35	86.20	4.43	4.33	88.60
3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย*	4.27	4.35	85.40	4.43	4.36	88.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.32</b>	<b>4.33</b>	<b>86.40</b>	<b>4.40</b>	<b>4.32</b>	<b>88.00</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยภาคการผลิต มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ ภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 87.40 และภาคการค้า มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.00 ทั้งนี้ด้านการให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ภาคการผลิต			ภาคบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม	4.36	4.29	87.20	4.38	4.30	87.60	4.34	4.28	86.80
2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.38	4.34	87.60	4.38	4.43	87.60	4.31	4.30	86.20
3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย*	4.39	4.36	87.80	4.34	4.43	86.80	4.25	4.32	85.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>4.33</b>	<b>87.60</b>	<b>4.37</b>	<b>4.39</b>	<b>87.40</b>	<b>4.30</b>	<b>4.30</b>	<b>86.00</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยวิสาหกิจขนาดย่อมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ วิสาหกิจรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 87.00 และวิสาหกิจขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 86.60 รายละเอียดดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามขนาดกิจการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			วิสาหกิจขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม	4.33	4.24	86.60	4.42	4.42	88.40	4.41	4.41	88.20
2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.37	4.29	87.40	4.34	4.48	86.80	4.35	4.47	87.00
3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	4.35	4.30	87.00	4.34	4.49	86.80	4.23	4.56	84.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.35</b>	<b>4.28</b>	<b>87.00</b>	<b>4.37</b>	<b>4.46</b>	<b>87.40</b>	<b>4.33</b>	<b>4.48</b>	<b>86.60</b>

4) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ ทุกพื้นที่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.40 เท่ากัน รองลงมาคือ ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 87.60 เท่ากัน กรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 86.20 เท่ากัน ทั้งนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และการให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามพื้นที่

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	กรุงเทพฯ และปริมณฑล			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสม	4.35	4.37	87.00	4.31	4.04	86.20	4.37	4.26	87.40	4.42	4.40	88.40	4.36	4.33	87.20
2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด*	4.29	4.42	85.80	4.34	4.13	86.80	4.43	4.28	88.60	4.42	4.45	88.40	4.41	4.39	88.20
3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย*	4.28	4.43	85.60	4.27	4.15	85.40	4.45	4.35	89.00	4.42	4.34	88.40	4.38	4.40	87.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.31</b>	<b>4.41</b>	<b>86.20</b>	<b>4.31</b>	<b>4.11</b>	<b>86.20</b>	<b>4.42</b>	<b>4.30</b>	<b>88.40</b>	<b>4.42</b>	<b>4.40</b>	<b>88.40</b>	<b>4.38</b>	<b>4.38</b>	<b>87.60</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

5) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Eco-system มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage คิดเป็นร้อยละ 87.60 โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro คิดเป็นร้อยละ 86.80 และโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Small คิดเป็นร้อยละ 86.20 รายละเอียดดังตารางที่ 60

ตารางที่ 60 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม	4.34	4.26	86.80	4.34	4.18	86.80	4.30	4.23	86.00	4.43	4.39	88.60
2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.42	4.30	88.40	4.34	4.26	86.80	4.32	4.26	86.40	4.39	4.48	87.80
3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	4.38	4.32	87.60	4.33	4.24	86.60	4.32	4.30	86.40	4.34	4.47	86.80
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.38	4.29	87.60	4.34	4.23	86.80	4.31	4.27	86.20	4.39	4.44	87.80

### 3.1.2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน โดยด้านสถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมาคือ เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ด้านสถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง (ส่วนต่างเท่ากับ +0.06) ส่วนเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง (ส่วนต่างเท่ากับ -0.02)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.75 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่อยู่ที่ 0.573 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.573 ส่วนด้านสถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง อยู่ที่ 0.449

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการ MSME มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศ ที่ใช้ยังไม่ทันสมัย ช้า error ระบบล่ม เครื่องวิดีโอเสียงไม่ชัดเจน สไลด์แสงไม่ดี ไมโครโฟนเสียงแอ็คโค ฟังแล้วเจ็บหู ระบบสัญญาณขัดข้อง และสถานที่ไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการเดินทาง อยู่ไกล

รายละเอียดดังตารางที่ 61-62

ตารางที่ 61 ความพึงพอใจ และความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่าง ความพึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
1) สถานที่ที่มีความเหมาะสมในการ ให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	4.43	4.37	+0.06	88.60	0.73	0.449	90.24	1.99	มากที่สุด
2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ สารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.22	4.32	-0.10	84.40	0.78	0.528	84.18	2.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยรวม	4.33	4.35	-0.02	86.60	0.75	0.573	87.21	2.29	มากที่สุด

ตารางที่ 62 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	เหตุผล	จำนวน
1) สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง (35 ราย)	• สถานที่ไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการเดินทาง อยู่ไกล	26
	• สถานที่ไม่เหมาะสม ห้องอบรมเล็ก แคบ ไม่ได้อบรมในห้อง (อบรมที่ศาลา)	5
	• ที่จอดรถหายาก	2
	• สถานที่ไม่เหมาะสม ห้องอบรมมืด เหม็นอับ	2
	• อุณหภูมิในห้องอบรมไม่สมดุล ร้อน-หนาวเกินไป	1
	• ห้องน้ำไม่สะอาด	1
2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศ เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น (46 ราย)	• เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศ ที่ใช้ยังไม่ทันสมัย ช้า error ระบบล่ม; เครื่องวิดีโอเสียงไม่ชัดเจน สไลด์แสงไม่ดี ไมโครโฟนเสียงแอ็คคิ์ ฟังแล้วเจ็บหู ระบบสัญญาณขัดข้อง	29
	• เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศไม่เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น Wi-Fi เก้าอี้ให้ใช้บริการ	10
	• อุณหภูมิในห้องอบรมไม่สมดุล ร้อน-หนาวเกินไป	5
	• สถานที่ไม่เหมาะสม ห้องอบรมเล็ก แคบ ไม่ได้อบรมในห้อง	2



หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า ความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันมากนัก โดยแต่ละมิติที่ทำการสำรวจมีความพึงพอใจด้านสถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง มากกว่าด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ดังนี้

1) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 86.80 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 86.20 รายละเอียดดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	4.42	4.39	88.40	4.43	4.35	88.60
2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.20	4.36	84.00	4.25	4.27	85.00
<b>ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.31</b>	<b>4.37</b>	<b>86.20</b>	<b>4.34</b>	<b>4.31</b>	<b>86.80</b>

2) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยภาคบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ภาคการผลิต คิดเป็นร้อยละ 86.00 และภาคการค้า มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 ทั้งนี้ ด้านสถานที่ที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 64

ตารางที่ 64 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	ภาคการผลิต			ภาคบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) สถานที่ที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง*	4.38	4.37	87.60	4.52	4.43	90.40	4.37	4.33	87.40
2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศ เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.23	4.31	84.60	4.29	4.47	85.80	4.16	4.25	83.20
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.30</b>	<b>4.34</b>	<b>86.00</b>	<b>4.41</b>	<b>4.45</b>	<b>88.20</b>	<b>4.26</b>	<b>4.29</b>	<b>85.20</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยวิสาหกิจขนาดย่อม มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมาคือ วิสาหกิจรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 86.20 และวิสาหกิจขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 86.00 รายละเอียดดังตารางที่ 65

ตารางที่ 65 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำแนกตามขนาดกิจการ

สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			วิสาหกิจขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) สถานที่ที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	4.40	4.34	88.00	4.42	4.45	88.40	4.38	4.41	87.60
2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.21	4.26	84.20	4.25	4.47	85.00	4.23	4.52	84.60
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.31	4.30	86.20	4.33	4.46	86.60	4.30	4.47	86.00

4) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ ทุกพื้นที่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 86.80 ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 86.60 ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 86.00 และภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 85.60 รายละเอียดดังตารางที่ 66

ตารางที่ 66 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำแนกตามพื้นที่

สิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่	กรุงเทพฯ และปริมณฑล			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) สถานที่ที่มีความ เหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	4.46	4.44	89.20	4.36	4.15	87.20	4.43	4.33	88.60	4.40	4.53	88.00	4.44	4.43	88.80
2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ ระบบสารสนเทศเพียงพอ สำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.25	4.45	85.00	4.19	4.16	83.80	4.25	4.22	85.00	4.19	4.26	83.80	4.22	4.33	84.40
ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม	4.35	4.45	87.00	4.28	4.16	85.60	4.34	4.28	86.80	4.30	4.40	86.00	4.33	4.38	86.60

5) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความพึงพอใจแตกต่างกันเล็กน้อย โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Eco-system คิดเป็นร้อยละ 87.40 โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro คิดเป็นร้อยละ 85.60 และโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Small คิดเป็นร้อยละ 85.20 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 67

ตารางที่ 67 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

สิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) สถานที่ที่มีความเหมาะสม ในการให้บริการ สะดวกแก่ การเดินทาง*	4.54	4.43	90.80	4.35	4.20	87.00	4.40	4.30	88.00	4.41	4.47	88.20
2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ สารสนเทศเพียงพอสำหรับ ผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น*	4.24	4.25	84.80	4.21	4.17	84.20	4.12	4.25	82.40	4.32	4.48	86.40
<b>ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>4.34</b>	<b>87.80</b>	<b>4.28</b>	<b>4.19</b>	<b>85.60</b>	<b>4.26</b>	<b>4.28</b>	<b>85.20</b>	<b>4.37</b>	<b>4.47</b>	<b>87.40</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### 3.1.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยด้านมาตรฐาน มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ การบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 การผลิต และผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 เท่ากัน เทคโนโลยี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 เครือข่ายธุรกิจ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 การตลาด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.01 การบริหารบุคคล ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การบัญชี/ภาษี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.56 การค้า ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 กฎหมาย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 และการเงิน/การลงทุน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.20

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังได้แก่ ด้านมาตรฐาน มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.10) รองลงมาคือ เครือข่ายธุรกิจ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.06) การบัญชี/ ภาษี (ส่วนต่างเท่ากับ +0.04) การบริหารจัดการ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.03) เทคโนโลยี และกฎหมาย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.02 เท่ากัน) ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ได้แก่ การเงิน/ การลงทุน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.08) การค้า (ส่วนต่างเท่ากับ -0.06) การตลาด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.04) การผลิต และผลิตภัณฑ์ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.01 เท่ากัน) ส่วนการบริหารบุคคล มีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.71 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมด้านเนื้อหาอยู่ที่ 0.854 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ด้านการบริหารบุคคล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.732 รองลงมาคือ การบริหารจัดการ อยู่ที่ 0.712 กฎหมาย อยู่ที่ 0.710 การตลาด อยู่ที่ 0.706 การผลิต อยู่ที่ 0.706 มาตรฐาน อยู่ที่ 0.701 ผลิตภัณฑ์ อยู่ที่ 0.692 การเงิน/การลงทุน อยู่ที่ 0.690 การค้า อยู่ที่ 0.689 เทคโนโลยี อยู่ที่ 0.689 เครือข่ายธุรกิจ อยู่ที่ 0.675 และการบัญชี/ ภาษี อยู่ที่ 0.671

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการ MSME มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการบริหารจัดการ การเงิน การลงทุน เห็นว่าเนื้อหาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริงได้น้อย ส่วนเนื้อหาด้านอื่น ๆ จะเป็นการได้รับเนื้อหาการอบรมน้อยเกินไป เนื้อหาไม่ทันสมัย เป็นเรื่องเดิมที่เคยอบรมมาแล้ว

รายละเอียดดังตารางที่ 68-69

ตารางที่ 68 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม

ประเด็นการสำรวจ	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่าง ความพึงพอใจ และความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
1) การบริหารจัดการ	1,230	4.31	4.28	+0.03	86.20	0.67	0.712	89.35	0.41	มากที่สุด
2) การเงิน/การลงทุน	812	4.10	4.18	-0.08	82.00	0.75	0.690	78.20	0.86	มาก
3) การบัญชี/ภาษี	571	4.19	4.15	+0.04	83.80	0.75	0.671	80.56	0.35	มาก
4) การตลาด	1,251	4.25	4.29	-0.04	85.00	0.72	0.706	84.01	0.16	มากที่สุด
5) การค้า	1,058	4.18	4.24	-0.06	83.60	0.71	0.689	82.51	0.19	มาก
6) เทคโนโลยี	1,113	4.28	4.26	+0.02	85.60	0.69	0.689	85.98	0.00	มากที่สุด
7) การผลิต	1,035	4.30	4.31	-0.01	86.00	0.65	0.706	86.86	0.10	มากที่สุด
8) ผลิตภัณฑ์	1,082	4.30	4.31	-0.01	86.00	0.70	0.692	86.60	0.18	มากที่สุด
9) กฎหมาย	523	4.16	4.14	+0.02	83.20	0.78	0.710	77.63	0.57	มาก
10) การบริหารบุคคล	674	4.24	4.24	0.00	84.80	0.70	0.732	84.57	0.00	มากที่สุด
11) เครือข่ายธุรกิจ	828	4.27	4.21	+0.06	85.40	0.79	0.675	79.59	1.09	มากที่สุด
12) มาตรฐาน	843	4.38	4.28	+0.10	87.60	0.68	0.701	88.85	0.00	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>1,819</b>	<b>4.25</b>	<b>4.25</b>	<b>0.00</b>	<b>85.00</b>	<b>0.71</b>	<b>0.854</b>	<b>84.77</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>



ตารางที่ 69 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม

ด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม	เหตุผล	จำนวน
1) การบริหารจัดการ (5 ราย)	• เนื้อหาที่ได้รับการอบรมไม่ชัดเจน ไม่ครอบคลุม การบรรยายเป็นภาพรวม	3
	• เนื้อหาที่ได้รับการอบรมไม่มีการติดตามผลว่าเอาไปใช้ได้จริง	1
	• เนื้อหาที่ได้รับการอบรม จะเป็นเรื่องการบริหารจัดการแต่ไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้จริงได้	1
2) การเงิน/การลงทุน (7 ราย)	• เนื้อหาที่ได้รับจากการอบรมน้อยมาก ไม่ครอบคลุมทั้งหมด ไม่ละเอียด ส่วนมากมีแต่ภาคการผลิตและภาคการค้าไม่ค่อยมีภาคบริการ	4
	• เนื้อหาที่ได้รับการอบรมยากต่อการเข้าถึง การหาแหล่งเงินทุนสินเชื่อ มีโปรแกรมออกมาให้ แต่ในทางปฏิบัติจริงต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน	3
3) การบัญชี/ภาษี (2 ราย)	• เนื้อหาที่ได้รับจากการอบรมน้อยมาก	2
4) การตลาด (2 ราย)	• ไม่ได้รับการแนะนำอะไรเลย เพราะการประกวดให้ขึ้นไปนำเสนอเอง	1
	• ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามไม่ชัดเจน ไม่ตรงจุดตามที่ผู้รับอบรม	1
5) การค้า (2 ราย)	• เนื้อหาที่อบรมไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงมีแต่ทฤษฎี ไม่พาไปดูงานจริง	1
	• เนื้อหาที่ได้รับจากการอบรมน้อยมาก	1
6) เทคโนโลยี	-	-
7) การผลิต (1 ราย)	• เนื้อหาที่ได้รับจากการอบรมเป็นเรื่องเดิม ๆ ไม่มีเนื้อหาใหม่ๆ	1
8) ผลิตภัณฑ์ (2 ราย)	• เนื้อหาที่ได้รับจากการอบรมเป็นเรื่องเดิม ๆ ที่เคยอบรมมาแล้วไม่มีเนื้อหาใหม่ๆ	1
	• เนื้อหาการอบรมผลิตภัณฑ์มีน้อยมาก	1
9) กฎหมาย (3 ราย)	• เนื้อหาที่ได้รับจากการอบรมน้อยมาก อบรมคร่าวๆ เวลาที่อบรมมีน้อย	2
	• เนื้อหาที่ได้รับจากการอบรมบอกเป็นภาพรวม ไม่ลงลึกว่ามีกฎหมายอะไรบ้าง ทرفย์สินทางปัญญาว่าจะไรทำได้ อะไรทำไม่ได้ ไม่ได้บอกให้ทราบ	1
10) การบริหารบุคคล	-	-
11) เครือข่ายธุรกิจ (1 ราย)	• เนื้อหาที่ได้รับจากการอบรมน้อยมาก ระยะเวลาที่อบรมน้อย ใช้เวลา 1วันแต่อบรมมีหลายหัวข้อ	1
12) มาตรฐาน	-	-

หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทรธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่าความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มแตกต่างกันเล็กน้อย โดยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นเรื่องที่มีความพึงพอใจแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามมิติต่าง ๆ มากที่สุด (มีเพียงมิติแผนงานบูรณาการฯ ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ) ส่วนด้านการเงิน/การลงทุน และการค้า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบในมิติต่าง ๆ ดังนี้

1) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกในทุกด้าน โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 86.00 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 84.20 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านการบริหารจัดการ เทคโนโลยี การผลิต ผลิตภัณฑ์ การบริหารบุคคล เครือข่ายธุรกิจ และมาตรฐาน รายละเอียดดังตารางที่ 70

ตารางที่ 70 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

เนื้อหาที่ได้รับการอบรม	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) การบริหารจัดการ*	4.27	4.32	85.40	4.36	4.25	87.20
2) การเงิน/การลงทุน	4.08	4.23	81.60	4.11	4.14	82.20
3) การบัญชี/ภาษี	4.19	4.17	83.80	4.19	4.14	83.80
4) การตลาด	4.22	4.28	84.40	4.29	4.29	85.80
5) การค้า	4.16	4.29	83.20	4.20	4.19	84.00
6) เทคโนโลยี *	4.23	4.24	84.60	4.32	4.27	86.40
7) การผลิต *	4.24	4.33	84.80	4.36	4.30	87.20
8) ผลิตภัณฑ์*	4.20	4.30	84.00	4.39	4.31	87.80
9) กฎหมาย	4.09	4.10	81.80	4.21	4.17	84.20
10) การบริหารบุคคล *	4.17	4.23	83.40	4.29	4.25	85.80
11) เครือข่ายธุรกิจ *	4.19	4.14	83.80	4.32	4.25	86.40
12) มาตรฐาน *	4.29	4.18	85.80	4.43	4.34	88.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.21</b>	<b>4.25</b>	<b>84.20</b>	<b>4.30</b>	<b>4.25</b>	<b>86.00</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยภาคผลิตมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยเฉพาะด้านมาตรฐาน การผลิต และผลิตภัณฑ์ ที่พึงพอใจมากกว่าเนื่อหาด้านอื่น รองลงมาคือ ภาคการค้า คิดเป็นร้อยละ 84.20 โดยเฉพาะด้านมาตรฐาน ที่พึงพอใจมากกว่าเนื่อหาด้านอื่น และภาคบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.20 โดยเฉพาะด้านการบัญชี/ ภาษี และการบริหารจัดการ ที่พึงพอใจมากกว่าเนื่อหาด้านอื่น ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านการตลาด เทคโนโลยี การผลิต ผลิตภัณฑ์ การบริหารบุคคล และมาตรฐาน รายละเอียดดังตารางที่ 71

ตารางที่ 71 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเนื่อหาที่ได้รับการอบรม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านเนื่อหาที่ได้รับการอบรม	ภาคการผลิต			ภาคการบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) การบริหารจัดการ	4.32	4.24	86.40	4.32	4.41	86.40	4.25	4.27	85.00
2) การเงิน/การลงทุน	4.11	4.17	82.20	3.93	4.17	78.60	4.12	4.20	82.40
3) การบัญชี/ภาษี	4.17	4.13	83.40	4.34	4.18	86.80	4.20	4.20	84.00
4) การตลาด*	4.30	4.27	86.00	4.15	4.37	83.00	4.22	4.33	84.40
5) การค้า	4.21	4.24	84.20	4.07	4.22	81.40	4.17	4.28	83.40
6) เทคโนโลยี*	4.32	4.26	86.40	4.13	4.24	82.60	4.26	4.29	85.20
7) การผลิต*	4.38	4.34	87.60	4.10	4.27	82.00	4.19	4.31	83.80
8) ผลิตภัณฑ์*	4.35	4.30	87.00	4.16	4.26	83.20	4.23	4.36	84.60
9) กฎหมาย	4.19	4.18	83.80	4.13	3.97	82.60	4.08	4.11	81.60
10) การบริหารบุคคล*	4.30	4.26	86.00	4.03	4.04	80.60	4.22	4.30	84.40
11) เครือข่ายธุรกิจ	4.29	4.21	85.80	4.25	4.23	85.00	4.16	4.18	83.20
12) มาตรฐาน*	4.46	4.32	89.20	4.19	4.22	83.80	4.37	4.23	87.40
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.30</b>	<b>4.25</b>	<b>86.00</b>	<b>4.16</b>	<b>4.25</b>	<b>83.20</b>	<b>4.21</b>	<b>4.27</b>	<b>84.20</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยวิสาหกิจรายย่อย มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมาคือ วิสาหกิจขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 85.00 และวิสาหกิจขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 82.40 โดยวิสาหกิจขนาดกลางพึงพอใจด้านการบัญชี/ ภาษี กฎหมาย และการเงิน/ การลงทุน น้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ ค่อนข้างมาก ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านผลิตภัณฑ์ และมาตรฐาน รายละเอียดดังตารางที่ 72

ตารางที่ 72 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม จำแนกตามขนาดกิจการ

ด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			วิสาหกิจขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) การบริหารจัดการ	4.29	4.23	85.80	4.36	4.41	87.20	4.15	4.55	83.00
2) การเงิน/การลงทุน	4.10	4.15	82.00	4.08	4.31	81.60	3.64	4.29	72.80
3) การบัญชี/ภาษี	4.18	4.10	83.60	4.36	4.38	87.20	3.89	4.33	77.80
4) การตลาด	4.25	4.27	85.00	4.27	4.41	85.40	4.16	4.42	83.20
5) การค้า	4.17	4.18	83.40	4.22	4.44	84.40	4.12	4.38	82.40
6) เทคโนโลยี	4.28	4.23	85.60	4.27	4.32	85.40	4.23	4.58	84.60
7) การผลิต	4.30	4.27	86.00	4.28	4.45	85.60	4.16	4.50	83.20
8) ผลิตภัณฑ์*	4.33	4.27	86.60	4.19	4.41	83.80	4.17	4.66	83.40
9) กฎหมาย	4.16	4.12	83.20	4.18	4.15	83.60	3.75	4.25	75.00
10) การบริหารบุคคล	4.23	4.20	84.60	4.25	4.34	85.00	4.43	4.64	88.60
11) เครือข่ายธุรกิจ	4.26	4.19	85.20	4.21	4.24	84.20	4.06	4.44	81.20
12) มาตรฐาน*	4.43	4.29	88.60	4.28	4.26	85.60	4.13	4.40	82.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>4.22</b>	<b>85.20</b>	<b>4.25</b>	<b>4.37</b>	<b>85.00</b>	<b>4.12</b>	<b>4.47</b>	<b>82.40</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

4) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ ทุกพื้นที่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.00 เท่ากัน รองลงมาคือ ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 85.60 ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 84.40 และกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 83.40 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านการบัญชี/ ภาษี การตลาด เทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์ กฎหมาย และการบริหารบุคคล รายละเอียดดังตารางที่ 73

ตารางที่ 73 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม จำแนกตามพื้นที่

ด้านเนื้อหา ที่ได้รับการอบรม	กรุงเทพฯ และปริมณฑล			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) การบริหารจัดการ	4.27	4.45	85.40	4.27	4.09	85.40	4.43	4.32	88.60	4.31	4.23	86.20	4.32	4.22	86.40
2) การเงิน/การลงทุน	4.01	4.30	80.20	4.08	4.05	81.60	4.19	4.17	83.80	4.14	4.28	82.80	4.11	4.15	82.20
3) การบัญชี/ภาษี*	4.02	4.13	80.40	4.05	3.98	81.00	4.24	4.25	84.80	4.38	4.24	87.60	4.29	4.17	85.80
4) การตลาด*	4.16	4.39	83.20	4.18	4.08	83.60	4.34	4.27	86.80	4.38	4.43	87.60	4.31	4.31	86.20
5) การค้า	4.17	4.38	83.40	4.15	4.08	83.00	4.29	4.29	85.80	4.15	4.18	83.00	4.17	4.20	83.40
6) เทคโนโลยี*	4.17	4.37	83.40	4.26	4.14	85.20	4.34	4.21	86.80	4.39	4.29	87.80	4.32	4.27	86.40
7) การผลิต	4.24	4.42	84.80	4.31	4.20	86.20	4.30	4.28	86.00	4.39	4.39	87.80	4.31	4.30	86.20
8) ผลิตภัณฑ์*	4.19	4.39	83.80	4.33	4.17	86.60	4.36	4.31	87.20	4.43	4.44	88.60	4.31	4.30	86.20
9) กฎหมาย*	4.01	4.09	80.20	4.06	4.11	81.20	4.23	4.21	84.60	4.33	4.25	86.60	4.24	4.13	84.80
10) การบริหารบุคคล*	4.10	4.31	82.00	4.16	4.08	83.20	4.33	4.26	86.60	4.33	4.34	86.60	4.30	4.27	86.00
11) เครือข่ายธุรกิจ	4.16	4.19	83.20	4.22	4.13	84.40	4.36	4.27	87.20	4.30	4.35	86.00	4.30	4.19	86.00
12) มาตรฐาน	4.27	4.29	85.40	4.40	4.18	88.00	4.45	4.38	89.00	4.41	4.38	88.20	4.37	4.25	87.40
ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม	4.17	4.35	83.40	4.22	4.11	84.40	4.33	4.27	86.60	4.33	4.33	86.60	4.28	4.24	85.60

5) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro และ Eco-system มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 เท่ากัน โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage และ Small คิดเป็นร้อยละ 85.00 เท่ากัน ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านการบัญชี/ ภาษี รายละเอียดดังตารางที่ 74

ตารางที่ 74 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

ด้านเนื้อหา ที่ได้รับการอบรม	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) การบริหารจัดการ	4.39	4.28	87.80	4.28	4.22	85.60	4.27	4.14	85.40	4.31	4.43	86.20
2) การเงิน/การลงทุน	4.09	4.18	81.80	4.18	4.18	83.60	4.07	4.09	81.40	4.08	4.29	81.60
3) การบัญชี/ภาษี*	4.07	4.01	81.40	4.16	4.16	83.20	4.30	4.18	86.00	4.16	4.24	83.20
4) การตลาด	4.27	4.24	85.40	4.20	4.11	84.00	4.26	4.23	85.20	4.26	4.45	85.20
5) การค้า	4.16	4.11	83.20	4.28	4.17	85.60	4.13	4.14	82.60	4.21	4.44	84.20
6) เทคโนโลยี	4.24	4.20	84.80	4.25	4.18	85.00	4.30	4.27	86.00	4.28	4.33	85.60
7) การผลิต	4.33	4.23	86.60	4.24	4.22	84.80	4.26	4.22	85.20	4.32	4.47	86.40
8) ผลิตภัณฑ์	4.29	4.26	85.80	4.30	4.24	86.00	4.35	4.22	87.00	4.27	4.45	85.40
9) กฎหมาย	4.16	4.12	83.20	4.17	4.10	83.40	4.13	4.09	82.60	4.20	4.26	84.00
10) การบริหารบุคคล	4.15	4.23	83.00	4.26	4.19	85.20	4.30	4.17	86.00	4.24	4.35	84.80
11) เครือข่ายธุรกิจ	4.24	4.20	84.80	4.31	4.16	86.20	4.26	4.15	85.20	4.29	4.32	85.80
12) มาตรฐาน	4.34	4.30	86.80	4.41	4.25	88.20	4.39	4.21	87.80	4.39	4.36	87.80
ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม	4.25	4.21	85.00	4.26	4.18	85.20	4.25	4.18	85.00	4.26	4.40	85.20

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### 3.1.4 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล

ช่องทางในการติดต่อรับบริการ / ข้อมูลของผู้ประกอบการ MSME พบว่า ช่องทาง 5 อันดับแรกที่ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ Facebook หน่วยร่วมดำเนินงาน เว็บไซต์ สสว. Line และติดต่อโดยตรงที่ สสว. หากพิจารณาช่องทางที่ต้องการใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ส่วนใหญ่สอดคล้องกับช่องทางที่ใช้บริการในปัจจุบัน มีเพียงช่องทางติดต่อโดยตรงที่ สสว. ที่ไม่อยู่ในช่องทางที่ต้องการใช้บริการ 5 อันดับแรก แต่มีช่องทางให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ เพิ่มมาอยู่ 1 ใน 5 ของช่องทางที่ต้องการใช้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 75 สัดส่วนช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูลที่ใช้บริการ และที่ต้องการมากที่สุดของผู้ประกอบการฯ

ช่องทาง	ช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	ช่องทางที่ต้องการติดต่อรับบริการ/ข้อมูลมากที่สุด (ตอบได้คำตอบเดียว)
<b>1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์</b>		
1.1) Facebook (Osmeop สสว.)	42.50	19.74
1.2) Line	26.17	32.71
1.3) YouTube (Osmeop Channel)	5.94	0.66
1.4) Twitter (@Osmeop)	0.60	0.05
1.5) Application SME CONNEXT	5.77	0.77
<b>2) ผ่านเว็บไซต์</b>		
2.1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. หรืออีเมล	28.26	12.37
2.2) องค์ความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	1.54	0.11
2.3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	0.44	-
2.4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info)	1.98	0.33
<b>3) ผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)</b>		
3.1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	6.49	0.38
3.2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	6.38	0.93
3.3) ข่าวทางวิทยุ	0.88	0.11
3.4) บุคลากรและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	15.28	8.47
<b>4) ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่</b>		
4.1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME	9.95	0.93
4.2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล	3.08	0.11
4.3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี	1.70	-
4.4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี	1.48	-
4.5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ	2.03	0.05
<b>5) การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน</b>		

ช่องทาง	ช่องทางการติดต่อ รับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	ช่องทางที่ต้องการ ติดต่อรับบริการ/ข้อมูล มากที่สุด (ตอบได้คำตอบเดียว)
5.1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	16.71	8.08
5.2) หน่วยร่วมดำเนินงาน (เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันเฉพาะด้าน สมาคม และสมาพันธ์ เป็นต้น)	39.31	10.28
5.3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ	2.25	0.38
5.4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด	7.59	2.20
5.5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)	3.68	1.26
อื่น ๆ เช่น sms	-	0.05

หมายเหตุ: ตัวเลขสัดส่วนในตารางคำนวณจากจำนวนตัวอย่าง 1,819 ราย

ความพึงพอใจโดยรวมด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน โดยด้านสื่อสังคมออนไลน์ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมาคือ การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 สื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 ส่วนเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเกือบทุกด้าน โดยผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.19) รองลงมาคือ ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.13) ผ่านเว็บไซต์ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.10) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.03) ส่วนการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน มีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.64 ซึ่งแปลผลได้ว่ามีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูลอยู่ที่ 0.837 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า สื่อสังคมออนไลน์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.771 รองลงมาคือ การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน อยู่ที่ 0.751 ผ่านเว็บไซต์ อยู่ที่ 0.745 ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ อยู่ที่ 0.743 และผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) อยู่ที่ 0.686

รายละเอียดดังตารางที่ 76



ตารางที่ 76 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล

ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่าง ความพึงพอใจ และความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	4.36	4.39	-0.03	87.20	0.74	0.771	88.80	0.54	มากที่สุด
2) ผ่านเว็บไซต์	4.25	4.35	-0.10	85.00	0.51	0.745	86.35	0.51	มากที่สุด
3) ผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	4.28	4.47	-0.19	85.60	0.70	0.686	87.50	0.38	มากที่สุด
4) ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่	4.18	4.31	-0.13	83.60	0.67	0.743	86.14	0.00	มาก
5) การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	4.33	4.33	0.00	86.60	0.68	0.751	88.10	0.30	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.31</b>	<b>4.37</b>	<b>-0.06</b>	<b>86.20</b>	<b>0.66</b>	<b>0.837</b>	<b>87.86</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการ ประสิทธิภาพ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า

1) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 85.60 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 85.20 รายละเอียดดังตารางที่ 77

ตารางที่ 77 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

ช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	4.29	4.41	85.80	4.46	4.37	89.20
2) ผ่านเว็บไซต์	4.28	4.33	85.60	4.28	4.42	85.60
3) ผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	4.00	4.28	80.00	4.33	4.67	86.60
4) ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่	3.71	4.00	74.20	3.00	4.00	60.00
5) การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	4.08	4.35	81.60	4.20	4.50	84.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>4.32</b>	<b>85.20</b>	<b>4.28</b>	<b>4.42</b>	<b>85.60</b>

2) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยภาคบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ ภาคการค้า คิดเป็นร้อยละ 85.40 และภาคการผลิต มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 รายละเอียดดัง ตารางที่ 78

ตารางที่ 78 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล	ภาคการผลิต			ภาคบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	4.43	4.38	88.60	4.28	4.44	85.60	4.31	4.42	86.20
2) ผ่านเว็บไซต์	4.28	4.33	85.60	4.28	4.40	85.60	4.28	4.34	85.60
3) ผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	3.92	4.46	78.40	4.38	4.50	87.60	3.86	3.86	77.20
4) ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่	3.50	4.00	70.00	4.00	4.00	80.00	3.67	4.00	73.40
5) การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	4.00	4.44	80.00	4.29	4.14	85.80	3.88	4.38	77.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>4.34</b>	<b>85.20</b>	<b>4.28</b>	<b>4.40</b>	<b>85.60</b>	<b>4.27</b>	<b>4.31</b>	<b>85.40</b>

3) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยวิสาหกิจขนาดกลาง มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ วิสาหกิจขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 85.40 และวิสาหกิจรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 85.20 รายละเอียดดังตารางที่ 79

ตารางที่ 79 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล จำแนกตามขนาดกิจการ

ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			วิสาหกิจขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	4.36	4.37	87.20	4.38	4.50	87.60	4.25	4.48	85.00
2) ผ่านเว็บไซต์	4.28	4.33	85.60	4.28	4.40	85.60	4.28	4.32	85.60
3) ผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	3.94	4.50	78.80	4.13	3.88	82.60	4.25	4.50	85.00
4) ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่	3.50	4.25	70.00	4.00	3.67	80.00	3.00	4.00	60.00
5) การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	4.13	4.43	82.60	3.60	4.20	72.00	4.00	4.00	80.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>4.35</b>	<b>85.20</b>	<b>4.27</b>	<b>4.36</b>	<b>85.40</b>	<b>4.28</b>	<b>4.31</b>	<b>85.60</b>

4) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ ทุกพื้นที่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยที่ภาคเหนือ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 87.20 ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 86.40 ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 85.40 และกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 84.00 รายละเอียดดังตารางที่ 80

ตารางที่ 80 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล จำแนกตามพื้นที่

ด้านช่องทางการติดต่อ รับบริการ/ข้อมูล	กรุงเทพฯ และปริมณฑล			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	4.27	4.46	85.40	4.30	4.25	86.00	4.44	4.36	88.80	4.47	4.53	89.40	4.46	4.38	89.20
2) ผ่านเว็บไซต์	4.25	4.34	85.00	4.28	4.27	85.60	4.29	4.46	85.80	4.28	4.33	85.60	4.28	4.44	85.60
3) ผ่านสื่อต่าง ๆ และการ ลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	4.18	4.47	83.60	4.11	4.23	82.20	4.44	4.25	88.80	4.24	4.48	84.80	4.57	4.62	91.40
4) ผ่านเอกสารและ รายงานที่เผยแพร่	4.05	4.30	81.00	4.17	4.19	83.40	4.64	4.57	92.80	4.00	4.18	80.00	4.43	4.46	88.60
5) การติดต่อโดยตรงที่ หน่วยงาน	4.11	4.31	82.20	4.33	4.25	86.60	4.49	4.29	89.80	4.41	4.34	88.20	4.52	4.44	90.40
ความพึงพอใจและ ความคาดหวังโดยรวม	4.20	4.39	84.00	4.27	4.24	85.40	4.36	4.34	87.20	4.32	4.43	86.40	4.42	4.44	88.40

5) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาคือ โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro คิดเป็นร้อยละ 86.40 โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Eco-system คิดเป็นร้อยละ 86.00 และโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Small คิดเป็นร้อยละ 85.60 รายละเอียดดังตารางที่ 81

**ตารางที่ 81** ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

ด้านช่องทางการติดต่อรับ บริการ/ข้อมูล	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	4.38	4.28	87.60	4.36	4.43	87.20	4.34	4.29	86.80	4.37	4.56	87.40
2) ผ่านเว็บไซต์	4.28	4.38	85.60	4.29	4.22	85.80	4.26	4.30	85.20	4.27	4.42	85.40
3) ผ่านสื่อต่าง ๆ และการลง พื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	4.45	4.43	89.00	4.32	3.95	86.40	4.11	4.28	82.20	4.34	4.59	86.80
4) ผ่านเอกสารและรายงานที่ เผยแพร่	4.42	4.25	88.40	4.40	4.00	88.00	4.16	4.24	83.20	4.14	4.42	82.80
5) การติดต่อโดยตรงที่ หน่วยงาน	4.44	4.24	88.80	4.40	4.21	88.00	4.30	4.31	86.00	4.29	4.44	85.80
<b>ความพึงพอใจแลความ คาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.35</b>	<b>4.28</b>	<b>87.00</b>	<b>4.32</b>	<b>4.26</b>	<b>86.40</b>	<b>4.28</b>	<b>4.29</b>	<b>85.60</b>	<b>4.30</b>	<b>4.50</b>	<b>86.00</b>

ทั้งนี้ มีรายละเอียดของประเด็นการสำรวจในแต่ละช่องทาง ดังนี้

#### 3.1.4.1 สื่อสังคมออนไลน์

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ Line กลุ่ม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 Facebook (Osmep สสว.) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 และ YouTube (Osmep Channel) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 ส่วน Application SME CONNEXT ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 และ Twitter (@Osmep) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเพียงด้านเดียว คือ Line กลุ่ม (ส่วนต่างเท่ากับ +0.21) ส่วนด้านอื่น ๆ พึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ได้แก่ YouTube (Osmep Channel) มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.34) Twitter (@Osmep) (ส่วนต่างเท่ากับ -0.18) Application SME CONNEXT (ส่วนต่างเท่ากับ -0.12) และ Facebook (Osmep สสว.) (ส่วนต่างเท่ากับ -0.06)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.70 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมอยู่ที่ 0.785 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า Facebook (Osmep สสว.) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.758 รองลงมาคือ Line กลุ่ม อยู่ที่ 0.757 Twitter (@Osmep) อยู่ที่ 0.742 YouTube (Osmep Channel) อยู่ที่ 0.712 และ Application SME CONNEXT อยู่ที่ 0.688

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการ MSME มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการตอบคำถามในช่องทาง Facebook ที่ได้คำตอบไม่ค่อยชัดเจน

รายละเอียดดังตารางที่ 82-83

ตารางที่ 82 ความพึงพอใจ และความคาดหวังโดยรวมของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อช่องทางสื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผลความพึงพอใจ
1) Facebook (Osmep สสว.)	773	4.34	4.40	-0.06	86.80	0.67	0.758	90.43	0.65	มากที่สุด
2) Line กลุ่ม	476	4.48	4.36	+0.12	89.60	0.68	0.757	89.71	0.21	มากที่สุด
3) YouTube (Osmep Channel)	108	4.26	4.60	-0.34	85.20	0.72	0.712	86.11	0.93	มากที่สุด
4) Twitter (@Osmep)	11*	4.09	4.27	-0.18	81.80	0.83	0.742	72.73	0.00	มาก
5) Application SME CONNEXT	105	4.16	4.28	-0.12	83.20	0.80	0.688	77.14	0.95	มาก
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>773</b>	<b>4.36</b>	<b>4.39</b>	<b>-0.03</b>	<b>87.20</b>	<b>0.74</b>	<b>0.785</b>	<b>88.80</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ: \* จำนวนตัวอย่างน้อยราย ควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง



ตารางที่ 83 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านสื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์	เหตุผล	จำนวน
1) Facebook (Osmep สสว.) (5 ราย)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อมูลข่าวสารใน Facebook ส่วนมากคำตอบที่ได้จะเป็นมาตรฐานที่ทำไว้แล้ว</li> </ul>	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อมูลข่าวสารใน Facebook ไม่ค่อยได้รับข้อมูลการเข้าอบรม ส่วนใหญ่จะเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารทั่วไป</li> </ul>	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อมูลข่าวสารใน Facebook ไม่ค่อยอัปเดต</li> </ul>	1
2) Line กลุ่ม	-	-
3) YouTube (Osmep Channel)	-	-
4) Twitter (@Osmep)	-	-
5) Application SME CONNEXT (1 ราย)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้เวลาดาวน์โหลดนาน</li> </ul>	1

หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทรูทกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า

1) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกในทุกด้าน โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 89.20 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 85.80 ทั้งนี้ ช่องทาง Line กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 84

ตารางที่ 84 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

สื่อสังคมออนไลน์	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) Facebook (Osmep สสว.)	4.32	4.44	86.40	4.36	4.32	87.20
2) Line กลุ่ม*	4.30	4.25	86.00	4.58	4.42	91.60
3) YouTube (Osmep Channel)	4.23	4.63	84.60	4.35	4.50	87.00
4) Twitter (@Osmep)	4.00	4.29	80.00	4.25	4.25	85.00
5) Application SME CONNEXT	3.98	4.29	79.60	4.34	4.26	86.80
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยรวม</b>	<b>4.29</b>	<b>4.41</b>	<b>85.80</b>	<b>4.46</b>	<b>4.37</b>	<b>89.20</b>

หมายเหตุ: ตัวเลขสัดส่วนในตารางคำนวณจากจำนวนตัวอย่าง 1,819 ราย

2) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยภาคผลิต มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมาคือ ภาคการค้า คิดเป็นร้อยละ 86.20 และภาคบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.60 รายละเอียดดัง ตารางที่ 85

ตารางที่ 85 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

สื่อสังคมออนไลน์	ภาคการผลิต			ภาคการบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) Facebook (Osmep สสว.)	4.36	4.39	87.20	4.35	4.46	87.00	4.28	4.42	85.60
2) Line กลุ่ม	4.57	4.39	91.40	4.25	4.34	85.00	4.50	4.37	90.00
3) YouTube (Osmep Channel)	4.34	4.61	86.80	4.27	4.73	85.40	4.18	4.48	83.60
4) Twitter (@Osmep)	4.00	4.50	80.00	4.00	4.00	80.00	4.13	4.25	82.60
5) Application SME CONNEXT	4.26	4.12	85.20	3.83	4.33	76.60	4.12	4.62	82.40
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.43</b>	<b>4.38</b>	<b>88.60</b>	<b>4.28</b>	<b>4.44</b>	<b>85.60</b>	<b>4.31</b>	<b>4.42</b>	<b>86.20</b>

3) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยวิสาหกิจขนาดย่อม มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ วิสาหกิจรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 87.20 และวิสาหกิจขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 85.00 รายละเอียดดังตารางที่ 86

ตารางที่ 86 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามขนาดกิจการ

สื่อสังคมออนไลน์	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			วิสาหกิจขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) Facebook (Osmep สสว.)	4.31	4.37	86.20	4.40	4.52	88.00	4.26	4.52	85.20
2) Line กลุ่ม	4.52	4.35	90.40	4.38	4.42	87.60	4.33	4.58	86.60
3) YouTube (Osmep Channel)	4.12	4.63	82.40	4.43	4.59	88.60	4.40	4.40	88.00
4) Twitter (@Osmep)	4.17	4.67	83.40	4.25	4.00	85.00	3.00	3.00	60.00
5) Application SME CONNEXT	4.16	4.22	83.20	4.13	4.52	82.60	4.00	4.20	80.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.36</b>	<b>4.37</b>	<b>87.20</b>	<b>4.38</b>	<b>4.50</b>	<b>87.60</b>	<b>4.25</b>	<b>4.48</b>	<b>85.00</b>

4) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ แต่ละพื้นที่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยที่ภาคใต้ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมาคือ ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 89.20 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 88.80 ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 86.00 และกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 85.40 ทั้งนี้ ช่องทาง Facebook (Osmep สสว.) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังตารางที่ 87

ตารางที่ 87 ความพึงพอใจและความคาดหวังสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามพื้นที่

สื่อสังคมออนไลน์	กรุงเทพฯ และปริมณฑล			กลาง			ตะวันออกเฉียงเหนือ			ใต้			เหนือ		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) Facebook (Osmep สสว.) *	4.27	4.43	85.40	4.27	4.28	85.40	4.29	4.21	85.80	4.38	4.51	87.60	4.49	4.44	89.80
2) Line กลุ่ม	4.45	4.55	89.00	4.42	4.13	88.40	4.57	4.44	91.40	4.53	4.55	90.60	4.47	4.33	89.40
3) YouTube (Osmep Channel)	4.22	4.58	84.40	3.80	4.80	76.00	4.38	4.50	87.60	4.50	4.50	90.00	4.44	4.63	88.80
4) Twitter (@Osmep)	4.00	3.33	80.00	4.00	4.75	80.00	-	-	-	5.00	5.00	100.00	4.00	4.33	80.00
5) Application SME CONNEXT	4.07	4.38	81.40	4.14	4.23	82.80	4.33	4.50	86.60	4.50	4.50	90.00	4.25	4.07	85.00
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.27	4.46	85.40	4.30	4.25	86.00	4.44	4.36	88.80	4.47	4.53	89.40	4.46	4.38	89.20

หมายเหตุ: 1) ตัวเลขสัดส่วนในตารางคำนวณจากจำนวนตัวอย่าง 1,819 ราย

2) \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

5) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Eco-system คิดเป็นร้อยละ 87.40 โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro คิดเป็นร้อยละ 87.20 และโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Small คิดเป็นร้อยละ 86.80 รายละเอียดดังตารางที่ 88

ตารางที่ 88 ความพึงพอใจและความคาดหวังสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

สื่อสังคมออนไลน์	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) Facebook (Osmep สสว.)	4.25	4.21	85.00	4.24	4.44	84.80	4.34	4.30	86.80	4.39	4.56	87.80
2) Line กลุ่ม	4.48	4.32	89.60	4.57	4.45	91.40	4.46	4.34	89.20	4.48	4.42	89.60
3) YouTube (Osmep Channel)	4.00	4.20	80.00	4.20	4.20	84.00	4.08	4.48	81.60	4.34	4.70	86.80
4) Twitter (@Osmep)	-	-	-	5.00	5.00	100.00	4.00	3.67	80.00	4.00	4.43	80.00
5) Application SME CONNEXT	4.54	4.31	90.80	4.15	4.38	83.00	4.12	4.04	82.40	4.07	4.62	81.40
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>4.28</b>	<b>87.60</b>	<b>4.36</b>	<b>4.43</b>	<b>87.20</b>	<b>4.34</b>	<b>4.29</b>	<b>86.80</b>	<b>4.37</b>	<b>4.56</b>	<b>87.40</b>

### 3.1.4.2 เว็บไซต์

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นบริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. ([www.sme.go.th](http://www.sme.go.th)) หรืออีเมล ที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ส่วนช่องทางอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ บริการข้อมูลผ่าน SME ONE ([www.SMEONE.info](http://www.SMEONE.info)) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20 องค์กรความรู้ธุรกิจ ([www.smeknowledgecenter.com](http://www.smeknowledgecenter.com)) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.80 และบริการของอาเซียน ([www.aseansme.org](http://www.aseansme.org)) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 72.60

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยบริการของอาเซียน ([www.aseansme.org](http://www.aseansme.org)) มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.37) รองลงมาคือ องค์กรความรู้ธุรกิจ([www.smeknowledgecenter.com](http://www.smeknowledgecenter.com)) และบริการข้อมูลผ่าน SME ONE ([www.SMEONE.info](http://www.SMEONE.info)) (ส่วนต่างเท่ากับ -0.28 เท่ากัน) และบริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. ([www.sme.go.th](http://www.sme.go.th)) หรืออีเมล (ส่วนต่างเท่ากับ -0.08)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.69 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) อยู่ที่ 0.740 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า บริการข้อมูลผ่าน SME ONE ([www.SMEONE.info](http://www.SMEONE.info)) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.777 รองลงมา บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. ([www.sme.go.th](http://www.sme.go.th)) หรืออีเมล อยู่ที่ 0.733 บริการของอาเซียน ([www.aseansme.org](http://www.aseansme.org)) อยู่ที่ 0.699 และองค์กรความรู้ธุรกิจ ([www.smeknowledgecenter.com](http://www.smeknowledgecenter.com)) อยู่ที่ 0.691

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการ MSME มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง พบว่า มีเพียงเล็กน้อย โดยเกิดขึ้นจากการใช้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. ([www.sme.go.th](http://www.sme.go.th)) หรืออีเมล ที่มีการลิงค์หลายขั้นตอน และระบบไม่ค่อยสมบูรณ์ในการใช้งาน

รายละเอียดดังตารางที่ 89-90

ตารางที่ 89 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านเว็บไซต์

เว็บไซต์	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความ พึงพอใจ
1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล	514	4.28	4.36	-0.08	85.60	0.71	0.733	87.35	0.58	มากที่สุด
2) องค์กรความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	28*	4.04	4.32	-0.28	80.80	0.64	0.691	82.14	0.00	มาก
3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	8*	3.63	4.00	-0.37	72.60	0.52	0.699	62.50	0.00	มาก
4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info)	36	4.11	4.39	-0.28	82.20	0.71	0.777	80.56	0.00	มาก
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยรวม</b>	<b>586</b>	<b>4.25</b>	<b>4.35</b>	<b>-0.10</b>	<b>85.00</b>	<b>0.51</b>	<b>0.740</b>	<b>86.35</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ: \* จำนวนตัวอย่างน้อยราย ควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง



ตารางที่ 90 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านสื่อเว็บไซต์

เว็บไซต์	เหตุผล	จำนวน
1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล	• ข้อมูลลิงค์เข้าถึงยาก หลายขั้นตอน	2
	• ระบบเว็บไซต์ไม่ค่อยสมบูรณ์ทำเว็บไซต์ใหม่มาแล้วก็ยังไม่สามารถใช้ไม่ได้	1
2) องค์กรความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	-	-
3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	-	-
4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info)	-	-

หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงาน บูรณาการฯ พบว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก มีเพียงมิติพื้นที่ที่มีความแตกต่างด้านบริการข้อมูล ผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info) ดังนี้

1) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกเล็กน้อย โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.60 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 85.20 รายละเอียดดังตารางที่ 91

ตารางที่ 91 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเว็บไซต์ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

เว็บไซต์	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล	4.28	4.33	85.60	4.28	4.42	85.60
2) องค์ความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	4.00	4.28	80.00	4.33	4.67	86.60
3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	3.71	4.00	74.20	3.00	4.00	60.00
4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info)	4.08	4.35	81.60	4.20	4.50	84.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>4.32</b>	<b>85.20</b>	<b>4.28</b>	<b>4.42</b>	<b>85.60</b>

2) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยภาคบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ ภาคการค้า คิดเป็นร้อยละ 85.40 และภาคการผลิต มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 รายละเอียดดัง ตารางที่ 92

ตารางที่ 92 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเว็บไซต์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

เว็บไซต์	ภาคการผลิต			ภาคการบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล	4.28	4.33	85.60	4.28	4.40	85.60	4.28	4.34	85.60
2) องค์กรความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	3.92	4.46	78.40	4.38	4.50	87.60	3.86	3.86	77.20
3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	3.50	4.00	70.00	4.00	4.00	80.00	3.67	4.00	73.40
4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info)	4.00	4.44	80.00	4.29	4.14	85.80	3.88	4.38	77.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>4.34</b>	<b>85.20</b>	<b>4.28</b>	<b>4.40</b>	<b>85.60</b>	<b>4.27</b>	<b>4.31</b>	<b>85.40</b>

3) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยวิสาหกิจขนาดกลาง มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ วิสาหกิจขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 85.40 และวิสาหกิจรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 85.20 รายละเอียดดังตารางที่ 93

ตารางที่ 93 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเว็บไซต์ จำแนกตามขนาดกิจการ

เว็บไซต์	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			วิสาหกิจขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล	4.28	4.33	85.60	4.28	4.40	85.60	4.28	4.32	85.60
2) องค์กรความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	3.94	4.50	78.80	4.13	3.88	82.60	4.25	4.50	85.00
3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	3.50	4.25	70.00	4.00	3.67	80.00	3.00	4.00	60.00
4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info)	4.13	4.43	82.60	3.60	4.20	72.00	4.00	4.00	80.00
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.26	4.35	85.20	4.27	4.36	85.40	4.28	4.31	85.60

4) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ แต่ละพื้นที่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาคือ ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 85.60 เท่ากัน และกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 85.00 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านบริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info) รายละเอียดดังตารางที่ 94

ตารางที่ 94 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเว็บไซต์ จำแนกตามพื้นที่

เว็บไซต์	กรุงเทพฯ และปริมณฑล			กลาง			ตะวันออกเฉียงเหนือ			ใต้			เหนือ		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล	4.28	4.37	85.60	4.28	4.19	85.60	4.28	4.44	85.60	4.28	4.33	85.60	4.28	4.45	85.60
2) องค์ความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	4.00	4.23	80.00	4.17	4.67	83.40	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	3.63	4.00	72.60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info)*	4.05	4.24	81.00	4.10	4.70	82.00	5.00	5.00	100.00	-	-	-	4.25	4.25	85.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>4.34</b>	<b>85.00</b>	<b>4.28</b>	<b>4.27</b>	<b>85.60</b>	<b>4.29</b>	<b>4.46</b>	<b>85.80</b>	<b>4.28</b>	<b>4.33</b>	<b>85.60</b>	<b>4.28</b>	<b>4.44</b>	<b>85.60</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

5) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาคือ โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage คิดเป็นร้อยละ 85.60 โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage คิดเป็นร้อยละ 85.40 และโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Small คิดเป็นร้อยละ 85.20 รายละเอียดดังตารางที่ 95

ตารางที่ 95 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเว็บไซต์ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

เว็บไซต์	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล	4.28	4.39	85.60	4.28	4.19	85.60	4.28	4.29	85.60	4.28	4.44	85.60
2) องค์กรความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	-	-	-	5.00	5.00	100.00	3.87	4.20	77.40	4.17	4.42	83.40
3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	-	-	-	-	-	-	3.67	3.67	73.40	3.60	4.20	72.00
4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info)	4.25	4.25	85.00	-	-	-	4.14	4.55	82.80	4.00	4.10	80.00
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.28	4.38	85.60	4.29	4.22	85.80	4.26	4.30	85.20	4.27	4.42	85.40

### 3.1.4.3 สื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)

ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ มีความพึงพอใจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ บูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 ข่าวทางวิทยุ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80 และบทความในสื่อสิ่งพิมพ์ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.80

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.20) รองลงมาคือ ข่าวทางวิทยุ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.19) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.18) และบูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.17)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.70 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมอยู่ที่ 0.702 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจพบว่า บูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.707 รองลงมาคือ บทความในสื่อสิ่งพิมพ์ อยู่ที่ 0.660 ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ 0.591 อยู่ที่ และข่าวทางวิทยุ อยู่ที่ 0.586

อย่างไรก็ตาม ด้านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) มีผู้ที่ให้คะแนนความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด (Bottom 2 Box) ด้านบูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ เพียง 2 ราย

รายละเอียดดังตารางที่ 96

ตารางที่ 96 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)

สื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผลความพึงพอใจ
1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	118	4.09	4.27	-0.18	81.80	0.67	0.660	82.20	0.00	มาก
2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	116	4.41	4.61	-0.20	88.20	0.60	0.591	93.97	0.00	มากที่สุด
3) ข่าวทางวิทยุ	16*	4.19	4.38	-0.19	83.80	0.83	0.586	75.00	0.00	มาก
4) บุธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	278	4.32	4.49	-0.17	86.40	0.70	0.707	87.77	0.72	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>528</b>	<b>4.28</b>	<b>4.47</b>	<b>-0.19</b>	<b>85.60</b>	<b>0.70</b>	<b>0.702</b>	<b>87.50</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ: \* จำนวนตัวอย่างน้อยราย ควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง



หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า ความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มแตกต่างกันเล็กน้อย โดยช่องทางบูรณาการประชาสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ และพื้นที่ ดังนี้

1) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 87.00 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 85.40 รายละเอียดดังตารางที่ 97

**ตารางที่ 97** ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

สื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	4.06	4.26	81.20	4.22	4.30	84.40
2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	4.41	4.68	88.20	4.37	4.26	87.40
3) ข่าวทางวิทยุ	4.27	4.40	85.40	3.00	4.00	60.00
4) บูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	4.29	4.49	85.80	4.41	4.51	88.20
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.27</b>	<b>4.48</b>	<b>85.40</b>	<b>4.35</b>	<b>4.42</b>	<b>87.00</b>

2) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยภาคการผลิตมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ ภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 87.20 และภาคการค้า มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.20 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านบูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 98

ตารางที่ 98 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) จำแนกตามประเภทธุรกิจ

สื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	ภาคการผลิต			ภาคการบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	4.12	4.24	82.40	4.25	4.36	85.00	3.94	4.12	78.80
2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	4.55	4.62	91.00	4.28	4.66	85.60	4.29	4.67	85.80
3) ข่าวทางวิทยุ	4.00	4.00	80.00	4.40	4.00	88.00	4.29	4.71	85.80
4) บูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ *	4.38	4.50	87.60	4.46	4.75	89.20	4.13	4.33	82.60
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.37</b>	<b>4.47</b>	<b>87.40</b>	<b>4.36</b>	<b>4.59</b>	<b>87.20</b>	<b>4.11</b>	<b>4.34</b>	<b>82.20</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน โดยวิสาหกิจขนาดย่อม มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.80 รองลงมาคือ วิสาหกิจรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 84.20 และวิสาหกิจขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 81.80 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ และบูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 99

ตารางที่ 99 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) จำแนกตามขนาดกิจการ

สื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			วิสาหกิจขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	4.10	4.24	82.00	4.24	4.32	84.80	3.73	4.00	74.60
2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์*	4.33	4.63	86.60	4.53	4.68	90.60	3.67	4.00	73.40
3) ข่าวทางวิทยุ	4.14	4.43	82.80	4.29	4.29	85.80	5.00	4.00	100.00
4) บูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ *	4.23	4.36	84.60	4.48	4.68	89.60	4.35	4.82	87.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.21</b>	<b>4.38</b>	<b>84.20</b>	<b>4.44</b>	<b>4.59</b>	<b>88.80</b>	<b>4.09</b>	<b>4.44</b>	<b>81.80</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

4) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ แต่ละพื้นที่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน โดยที่ภาคเหนือ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 88.80 ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 84.80 กรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 83.60 และภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 82.20 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านบทความในสื่อสิ่งพิมพ์ ข่าวทางวิทยุ และบูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 100

ตารางที่ 100 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) จำแนกตามพื้นที่

สื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	กรุงเทพฯ และปริมณฑล			กลาง			ตะวันออกเฉียงเหนือ			ใต้			เหนือ		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์ *	3.96	4.25	79.20	4.15	4.35	83.00	5.00	2.50	100.00	4.00	4.00	80.00	4.33	4.41	86.60
2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	4.26	4.58	85.20	4.00	4.44	80.00	4.00	5.00	80.00	4.00	4.17	80.00	4.69	4.71	93.80
3) ข่าวทางวิทยุ*	4.29	4.29	85.80	3.00	5.00	60.00	-	-	-	3.00	4.00	60.00	4.43	4.43	88.60
4) บูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ*	4.26	4.55	85.20	4.14	4.14	82.80	4.42	4.42	88.40	4.44	4.69	88.80	4.59	4.67	91.80
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.18</b>	<b>4.47</b>	<b>83.60</b>	<b>4.11</b>	<b>4.23</b>	<b>82.20</b>	<b>4.44</b>	<b>4.25</b>	<b>88.80</b>	<b>4.24</b>	<b>4.48</b>	<b>84.80</b>	<b>4.57</b>	<b>4.62</b>	<b>91.40</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

5) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาคือ โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Eco-system คิดเป็นร้อยละ 86.80 โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro คิดเป็นร้อยละ 86.40 และโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Small คิดเป็นร้อยละ 82.20 รายละเอียดดังตารางที่ 101

ตารางที่ 101 ความพึงพอใจ และความคาดหวังสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

สื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	4.27	4.45	85.40	4.67	3.67	93.40	3.90	4.10	78.00	4.16	4.38	83.20
2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	4.71	4.57	94.20	-	-	-	4.19	4.44	83.80	4.42	4.65	88.40
3) ข่าวทางวิทยุ	3.00	4.00	60.00	-	-	-	4.17	4.50	83.40	4.33	4.33	86.60
4) บุธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	4.50	4.40	90.00	4.25	4.00	85.00	4.19	4.33	83.80	4.37	4.67	87.40
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.45</b>	<b>4.43</b>	<b>89.00</b>	<b>4.32</b>	<b>3.95</b>	<b>86.40</b>	<b>4.11</b>	<b>4.28</b>	<b>82.20</b>	<b>4.34</b>	<b>4.59</b>	<b>86.80</b>

#### 3.1.4.4 เอกสารและรายงานที่เผยแพร่

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านรายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00 รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80 รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20 และรายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.60

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยรายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.24) รองลงมาคือ รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล และรายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี (ส่วนต่างเท่ากับ -0.20 เท่ากัน) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี (ส่วนต่างเท่ากับ -0.19) และแผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME (ส่วนต่างเท่ากับ -0.06)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.69 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) อยู่ที่ 0.734 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.771 รองลงมาคือ แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME อยู่ที่ 0.748 รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ อยู่ที่ 0.734 รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี อยู่ที่ 0.722 และรายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล อยู่ที่ 0.702

อย่างไรก็ตาม ช่องทางเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ ไม่มีผู้ที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด (Bottom 2 Box)

รายละเอียดดังตารางที่ 102

ตารางที่ 102 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่

เอกสารและรายงานที่เผยแพร่	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
1) แผนการส่งเสริม SME/แผน บูรณาการส่งเสริม SME	181	4.20	4.26	-0.06	84.00	0.64	0.748	87.85	0.00	มาก
2) รายงานผลการส่งเสริม SME/ รายงานการประเมินผล	56	4.25	4.45	-0.20	85.00	0.64	0.702	89.29	0.00	มากที่สุด
3) รายงานสถานการณ์ SME ราย เดือน/รายปี	31	4.19	4.39	-0.20	83.80	0.65	0.722	87.10	0.00	มาก
4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาค การค้าและบริการรายเดือน/รายปี	27	4.11	4.30	-0.19	82.20	0.75	0.771	77.78	0.00	มาก
5) รายงานผลการศึกษา/งาน วิชาการ/บทความ	37	4.03	4.27	-0.24	80.60	0.69	0.734	78.38	0.00	มาก
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยรวม</b>	<b>332</b>	<b>4.18</b>	<b>4.31</b>	<b>-0.13</b>	<b>83.60</b>	<b>0.67</b>	<b>0.769</b>	<b>86.14</b>	<b>0.00</b>	<b>มาก</b>

หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงาน บูรณาการฯ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนักเมื่อเปรียบเทียบในมิติต่าง ๆ ดังนี้

1) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.00 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 83.20 รายละเอียดดังตารางที่ 103

**ตารางที่ 103** ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ จำแนกตาม ประสบการณ์การใช้บริการ

เอกสารและรายงานที่เผยแพร่	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME	4.19	4.30	83.80	4.23	4.14	84.60
2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล	4.21	4.37	84.20	4.33	4.61	86.60
3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี	4.17	4.33	83.40	4.29	4.57	85.80
4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี	4.00	4.15	80.00	4.43	4.71	88.60
5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ	4.04	4.39	80.80	4.00	3.89	80.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.16</b>	<b>4.31</b>	<b>83.20</b>	<b>4.25</b>	<b>4.29</b>	<b>85.00</b>



2) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยภาคการผลิตมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.40 รองลงมาคือ ภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 83.80 และภาคการค้า มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.80 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านรายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล รายละเอียดดังตารางที่ 104

ตารางที่ 104 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

เอกสารและรายงานที่เผยแพร่	ภาคการผลิต			ภาคบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME	4.30	4.36	86.00	4.16	4.30	83.20	4.12	4.10	82.40
2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล*	4.19	4.57	83.80	4.36	4.45	87.20	4.11	4.22	82.20
3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี	4.17	4.50	83.40	4.40	4.40	88.00	4.08	4.25	81.60
4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการ รายเดือน/รายปี	4.11	4.33	82.20	4.00	3.75	80.00	4.00	4.27	80.00
5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ	4.00	4.24	80.00	4.00	4.20	80.00	4.00	4.29	80.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.22</b>	<b>4.39</b>	<b>84.40</b>	<b>4.19</b>	<b>4.29</b>	<b>83.80</b>	<b>4.09</b>	<b>4.17</b>	<b>81.80</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง โดยวิสาหกิจย่อย และวิสาหกิจขนาดย่อม มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.20 ส่วนวิสาหกิจขนาดกลาง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.80 รายละเอียดดังตารางที่ 105

ตารางที่ 105 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ จำแนกตามขนาดกิจการ

เอกสารและรายงานที่เผยแพร่	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			วิสาหกิจขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME	4.22	4.26	84.40	4.26	4.33	85.20	3.94	4.00	78.80
2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล	4.21	4.50	84.20	4.56	4.44	91.20	3.71	4.00	74.20
3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี	4.23	4.41	84.60	4.20	4.20	84.00	3.50	4.50	70.00
4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการ รายเดือน/รายปี	4.33	4.56	86.60	4.00	3.92	80.00	3.33	4.33	66.60
5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ	4.08	4.33	81.60	3.86	4.00	77.20	3.80	4.20	76.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.21</b>	<b>4.34</b>	<b>84.20</b>	<b>4.21</b>	<b>4.24</b>	<b>84.20</b>	<b>3.79</b>	<b>4.09</b>	<b>75.80</b>

4) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ โดยที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 88.60 ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 83.40 กรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 81.00 และภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 80.00 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านรายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ รายละเอียดดังตารางที่ 106 ตารางที่ 106 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ จำแนกตามพื้นที่

เอกสารและรายงานที่เผยแพร่	กรุงเทพฯ และปริมณฑล			กลาง			ตะวันออกเฉียงเหนือ			ใต้			เหนือ		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME	4.10	4.30	82.00	4.16	4.08	83.20	4.63	4.38	92.60	3.33	3.67	66.60	4.48	4.45	89.60
2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล	4.09	4.41	81.80	4.33	4.33	86.60	4.50	4.50	90.00	4.50	4.50	90.00	4.33	4.67	86.60
3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี	4.00	4.42	80.00	4.09	4.09	81.80	5.00	5.00	100.00	4.00	4.50	80.00	4.80	4.80	96.00
4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี	3.82	3.91	76.40	4.17	4.33	83.40	4.50	5.00	90.00	4.00	4.00	80.00	4.43	4.71	88.60
5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ*	3.88	4.29	77.60	4.00	4.63	80.00	5.00	5.00	100.00	4.33	4.33	86.60	4.13	3.75	82.60
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.05	4.30	81.00	4.17	4.19	83.40	4.64	4.57	92.80	4.00	4.18	80.00	4.43	4.46	88.60

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

5) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมาคือโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro คิดเป็นร้อยละ 88.00 โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Small คิดเป็นร้อยละ 83.20 และโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Eco-system คิดเป็นร้อยละ 82.80 รายละเอียดดังตารางที่ 107

ตารางที่ 107 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

เอกสารและรายงานที่เผยแพร่	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME	4.50	4.43	90.00	4.31	3.92	86.20	4.15	4.13	83.00	4.18	4.41	83.60
2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล	4.50	4.50	90.00	5.00	5.00	100.00	4.29	4.36	85.80	4.13	4.52	82.60
3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี	4.33	4.33	86.60	5.00	4.00	100.00	4.00	4.19	80.00	4.36	4.73	87.20
4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี	-	-	-	-	-	-	4.18	4.36	83.60	4.06	4.25	81.20
5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ	4.00	3.00	80.00	-	-	-	4.14	4.50	82.80	3.95	4.30	79.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.42</b>	<b>4.25</b>	<b>88.40</b>	<b>4.40</b>	<b>4.00</b>	<b>88.00</b>	<b>4.16</b>	<b>4.24</b>	<b>83.20</b>	<b>4.14</b>	<b>4.42</b>	<b>82.80</b>

### 3.1.4.5 การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน

ความพึงพอใจโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยด้านหน่วยร่วมดำเนินงาน มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 Call Center ของ สสว. (โทร 1301) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20 และศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ได้แก่ หน่วยร่วมดำเนินงาน มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.05) รองลงมาคือ ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.01) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ได้แก่ Call Center ของ สสว. (โทร 1301) มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.13) รองลงมาคือ ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.10) และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ส่วนต่างเท่ากับ -0.08)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.68 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) อยู่ที่ 0.777 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.840 รองลงมาคือ ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด อยู่ที่ 0.823 หน่วยร่วมดำเนินงาน อยู่ที่ 0.782 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อยู่ที่ 0.722 และ Call Center ของ สสว. (โทร 1301) อยู่ที่ 0.593

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการ MSME มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง พบว่า มีข้อคิดเห็นเพียง 2 รายการ เรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลน้อยเกินไป สำหรับช่องทางหน่วยร่วมดำเนินงาน

รายละเอียดดังตารางที่ 108

ตารางที่ 108 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ ที่มีการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน

การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความ พึงพอใจ
1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม	304	4.27	4.35	-0.08	85.40	0.67	0.722	87.50	0.00	มากที่สุด
2) หน่วยร่วมดำเนินงาน (เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันเฉพาะ ด้าน สมาคม และสมาพันธ์ เป็นต้น)	715	4.38	4.33	+0.05	87.60	0.69	0.782	88.67	0.28	มากที่สุด
3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ	41	4.17	4.27	-0.10	83.40	0.67	0.840	85.37	0.00	มาก
4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด	138	4.31	4.30	+0.01	86.20	0.72	0.823	86.23	0.72	มากที่สุด
5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)	67	4.21	4.34	-0.13	84.20	0.66	0.593	89.55	1.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยรวม	1,265	4.33	4.33	0.00	86.60	0.68	0.777	88.06	0.32	มากที่สุด

หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า ช่องทางสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่ม เมื่อจำแนกตามมิติต่าง ๆ มากที่สุด ส่วนช่องทาง Call Center ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

1) ประสบการณ์การใช้บริการ สสว. ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกในทุกด้าน โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 90.60 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 84.40 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของช่องทางสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หน่วยร่วมดำเนินงาน และศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด รายละเอียดดังตารางที่ 109

ตารางที่ 109 ความพึงพอใจ และความคาดหวังการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	ใช้บริการครั้งแรก			ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*	4.10	4.38	82.00	4.56	4.31	91.20
2) หน่วยร่วมดำเนินงาน *	4.30	4.33	86.00	4.52	4.33	90.40
3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ	4.15	4.33	83.00	4.25	4.00	85.00
4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด*	4.15	4.29	83.00	4.53	4.31	90.60
5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)	4.14	4.32	82.80	4.55	4.45	91.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.22</b>	<b>4.34</b>	<b>84.40</b>	<b>4.53</b>	<b>4.32</b>	<b>90.60</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2) ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มี โดยภาคการผลิต มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 85.80 และภาคการค้า มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.80 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของช่องทางสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และหน่วยร่วมดำเนินงาน รายละเอียดดังตารางที่ 110

ตารางที่ 110 ความพึงพอใจ และความคาดหวังการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	ภาคการผลิต			ภาคการบริการ			ภาคการค้า		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*	4.36	4.33	87.20	4.20	4.38	84.00	4.14	4.39	82.80
2) หน่วยร่วมดำเนินงาน *	4.46	4.36	89.20	4.34	4.37	86.80	4.21	4.35	84.20
3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ	4.14	4.21	82.80	4.30	4.40	86.00	4.06	4.19	81.20
4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด	4.34	4.30	86.80	4.50	4.50	90.00	4.24	4.26	84.80
5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)	4.17	4.17	83.40	4.27	4.31	85.40	4.19	4.57	83.80
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.41</b>	<b>4.34</b>	<b>88.20</b>	<b>4.29</b>	<b>4.38</b>	<b>85.80</b>	<b>4.19</b>	<b>4.35</b>	<b>83.80</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%



3) ขนาดกิจการ ได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อย วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน โดยวิสาหกิจรายย่อย มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาคือ วิสาหกิจขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 86.00 และวิสาหกิจขนาดกลาง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.60 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของช่องทางหน่วยร่วมดำเนินงาน และศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด รายละเอียดดังตารางที่ 111

ตารางที่ 111 ความพึงพอใจ และความคาดหวังการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน จำแนกตามขนาดกิจการ

การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	วิสาหกิจรายย่อย			วิสาหกิจขนาดย่อม			ขนาดกลาง		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละความพึงพอใจ
1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	4.30	4.36	86.00	4.24	4.35	84.80	4.00	4.35	80.00
2) หน่วยร่วมดำเนินงาน *	4.40	4.32	88.00	4.38	4.51	87.60	3.90	4.10	78.00
3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ	4.14	4.38	82.80	4.08	3.83	81.60	4.29	4.57	85.80
4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด*	4.39	4.35	87.80	4.17	4.13	83.40	3.50	4.25	70.00
5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)	4.19	4.38	83.80	4.26	4.26	85.20	4.20	4.60	84.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.35</b>	<b>4.34</b>	<b>87.00</b>	<b>4.30</b>	<b>4.38</b>	<b>86.00</b>	<b>3.98</b>	<b>4.30</b>	<b>79.60</b>

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

4) พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ ทุกพื้นที่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันเล็กน้อย โดยที่ภาคเหนือ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ คิดเป็นร้อยละ 89.80 ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 88.20 ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 86.60 และกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 82.20 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของช่องทางสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ และศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด รายละเอียดดังตารางที่ 112

ตารางที่ 112 ความพึงพอใจ และความคาดหวังการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน จำแนกตามพื้นที่

การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	กรุงเทพมหานคร			กลาง			ตะวันออกเฉียงเหนือ			ใต้			เหนือ		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม*	4.08	4.30	81.60	4.38	4.43	87.60	4.39	4.06	87.80	4.53	4.53	90.60	4.45	4.48	89.00
2) หน่วยร่วมดำเนินงาน	4.17	4.30	83.40	4.33	4.20	86.60	4.56	4.37	91.20	4.38	4.26	87.60	4.52	4.45	90.40
3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบ วงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ*	4.06	4.25	81.20	4.40	4.00	88.00	-	-	-	4.00	4.00	80.00	5.00	5.00	100.00
4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบ วงจร (OSS) ในต่างจังหวัด*	3.79	4.43	75.80	4.30	4.30	86.00	4.22	4.11	84.40	4.38	4.50	87.60	4.52	4.29	90.40
5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)	4.12	4.40	82.40	4.07	4.00	81.40	4.50	4.50	90.00	-	-	-	4.88	4.63	97.60
ความพึงพอใจและความ คาดหวังโดยรวม	4.11	4.31	82.20	4.33	4.25	86.60	4.49	4.29	89.80	4.41	4.34	88.20	4.52	4.44	90.40

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

5) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ได้แก่ กลุ่ม Early Stage กลุ่ม Micro กลุ่ม Small และกลุ่ม Eco-system ทุกโครงการตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก โดยที่โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Early Stage มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.80 รองลงมาคือ โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Micro คิดเป็นร้อยละ 88.00 โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Small คิดเป็นร้อยละ 86.00 และโครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมกลุ่ม Eco-system คิดเป็นร้อยละ 85.80 ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของช่องทางสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รายละเอียดดังตารางที่ 113

ตารางที่ 113 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	Early Stage			Micro			Small			Eco-system		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม *	4.59	4.38	91.80	4.41	4.19	88.20	4.26	4.34	85.20	4.16	4.41	83.20
2) หน่วยร่วมดำเนินงาน	4.42	4.21	88.40	4.39	4.26	87.80	4.33	4.28	86.60	4.40	4.49	88.00
3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ	5.00	4.00	100.00	4.33	4.33	86.60	4.19	4.29	83.80	4.06	4.25	81.20
4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด	4.38	4.25	87.60	4.46	3.85	89.20	4.32	4.38	86.40	4.13	4.33	82.60
5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)	4.40	4.40	88.00	4.33	4.33	86.60	4.11	4.22	82.20	4.22	4.39	84.40
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.44	4.24	88.80	4.40	4.21	88.00	4.30	4.31	86.00	4.29	4.44	85.80

หมายเหตุ: \* ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### 3.1.5 ความภักดีที่มีต่อบริการ และความผูกพันที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว.

**3.3.5.1 ความภักดีที่มีต่อบริการของ สสว.** ทำการสำรวจใน 2 ประเด็น ได้แก่ การกลับมาใช้บริการของ สสว. และจะแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น ๆ พบว่า มีกลุ่มที่เป็นผู้สนับสนุน สสว. (Promoters) มากกว่าร้อยละ 50 ทั้งเรื่องการกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อกิจกรรม/โครงการของ สสว. ส่วนค่า Net Promoters Score (NPS) ที่เกิดจากการนำกลุ่มสนับสนุน (Promoters) ลบกับสัดส่วนของผู้ที่เป็น Detractor พบว่า การกลับมาใช้บริการของ สสว. คิดเป็นร้อยละ 39.59 และแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 43.67 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการ MSME ที่มาใช้บริการ สสว. มีแนวโน้มที่จะเป็นกลุ่มที่เป็นผู้สนับสนุน สสว. เป็นส่วนใหญ่ แต่อย่างไรก็ตามมีบางส่วนหรือประมาณร้อยละ 40 (จากกลุ่ม Passives และ Detractors) ที่มีแนวโน้มจะไม่เป็นผู้สนับสนุน สสว. ซึ่งเป็นความท้าทายที่จะต้องพัฒนาปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มดังกล่าวต่อไป รายละเอียดดังตารางที่ 114

**ตารางที่ 114** ความภักดีของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อบริการของ สสว.

ระดับคะแนน	การกลับมาใช้บริการของ สสว.	จะแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น ๆ
10	40.24	46.23
9	15.56	14.79
8	21.83	18.25
7	6.16	6.38
6	3.19	2.80
5	10.28	8.74
4	2.14	2.03
3	0.44	0.55
2	0.11	0.05
1	0.05	0.11
0	0.00	0.05
Promoters (9-10 คะแนน)	55.80	61.02
Passives (7-8 คะแนน)	27.99	21.63
Detractors (0-6 คะแนน)	16.21	17.35
<b>Net Promoter Score</b>	<b>39.59</b>	<b>43.67</b>

**3.3.5.2 ความผูกพันที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว.** ทำการสำรวจทัศนคติที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับท่านได้ 2) สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ และ 3) สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด ทั้งนี้ ทัศนคติโดยรวมที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.38 โดยเห็นด้วยว่า สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.92 รองลงมาคือ สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.05 และ สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับท่านได้ ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.17

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อวัดระดับความผูกพัน ซึ่งตัวชี้วัด (Indicator) สำหรับการวัดระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการ (Customer Engagement) จะดำเนินการโดยคำนวณหาสัดส่วนเป็นร้อยละ (%) ของผู้มาใช้บริการที่ให้ “คะแนนความเห็นด้วย” เต็ม 5 คะแนน สำหรับทั้ง 3 คำถามข้างต้น (ซึ่งก็คือ สัดส่วนของผู้ให้คะแนนทั้ง 3 ข้อรวมกัน เท่ากับ 15 คะแนน) พบว่าระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 34.63 ของจำนวนผู้ประกอบการ MSME ที่ทำการสำรวจทั้งหมด ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างมีความสอดคล้องกับกลุ่มที่มีความภักดีหรือจะเป็นกลุ่มที่เป็นผู้สนับสนุน สสว. รายละเอียดดังตารางที่ 115

**ตารางที่ 115** ความผูกพันของผู้ประกอบการฯ ที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว.

บทบาทหน้าที่ของ สสว.	ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็น	ร้อยละ ความคิดเห็น	%T2B	%B2B	การแปลผล ความคิดเห็น
1) สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อ แก้ปัญหาให้กับท่านได้	4.31	86.17	86.09	0.99	มากที่สุด
2) สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่น และเชื่อถือได้เสมอ	4.45	89.05	91.59	0.82	มากที่สุด
3) สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การ ส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด	4.50	89.92	92.08	0.55	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>88.38</b>	<b>89.92</b>	<b>0.79</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>%Completely Engagement</b>	<b>34.63</b>				

หากพิจารณาระดับความผูกพัน ที่สะท้อนจากทัศนคติที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า

1) จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ ผู้ประกอบการที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีทัศนคติด้านบวกต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. มากกว่าผู้ประกอบการที่มาใช้บริการครั้งแรกค่อนข้างมาก

2) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ภาคการผลิต มีทัศนคติด้านบวกต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. มากกว่าภาคการค้า และภาคบริการค่อนข้างมาก

3) จำแนกตามขนาดกิจการ วิสาหกิจรายย่อย มีทัศนคติด้านบวกต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. มากกว่าวิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดกลางค่อนข้างมาก

4) จำแนกตามพื้นที่ กรุงเทพฯและปริมณฑล มีทัศนคติด้านบวกต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. น้อยกว่าพื้นที่อื่น ๆ ค่อนข้างมาก

5) จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ โครงการภายใต้แนวทางการส่งเสริมแต่ละกลุ่ม มีทัศนคติด้านบวกต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ไม่แตกต่างกันมากนัก

รายละเอียดดังตารางที่ 116

ตารางที่ 116 ทศนคติที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

บทบาทหน้าที่ของ สสว.	ประสบการณ์		ประเภทธุรกิจ			ขนาดกิจการ			พื้นที่					แนวทางการส่งเสริมฯ			
	ครั้งแรก	มากกว่า 1 ครั้ง	ภาค การผลิต	ภาค บริการ	ภาค การค้า	วิสาหกิจ รายย่อย	วิสาหกิจ ขนาดย่อม	วิสาหกิจ ขนาดกลาง	กทม. และ ปริมณฑล	กลาง	ตอ. เชียง เหนือ	ใต้	เหนือ	Early Stage	Micro	Small	Eco- system
1) สสว. เป็น หน่วยงานที่ ให้บริการเพื่อ แก้ปัญหากับท่านได้	4.22	4.42	4.36	4.26	4.25	4.34	4.28	4.12	4.21	4.37	4.42	4.38	4.31	4.33	4.30	4.28	4.37
2) สสว. เป็น หน่วยงานที่ท่าน สามารถเชื่อมั่นและ เชื่อถือได้เสมอ	4.38	4.55	4.50	4.39	4.42	4.48	4.42	4.33	4.36	4.52	4.56	4.49	4.45	4.54	4.46	4.38	4.48
3) สสว. เป็น หน่วยงานที่ เหมาะสมที่ให้การ ส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด	4.41	4.60	4.55	4.41	4.44	4.53	4.40	4.32	4.37	4.52	4.63	4.57	4.53	4.61	4.50	4.41	4.52
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>4.52</b>	<b>4.47</b>	<b>4.35</b>	<b>4.37</b>	<b>4.45</b>	<b>4.37</b>	<b>4.26</b>	<b>4.31</b>	<b>4.47</b>	<b>4.54</b>	<b>4.48</b>	<b>4.43</b>	<b>4.49</b>	<b>4.42</b>	<b>4.36</b>	<b>4.46</b>

### 3.1.6 ข้อเสนอแนะที่มีต่อกิจกรรม/โครงการของ สสว. ในมุมมองของผู้ประกอบการ MSME

#### 3.1.6.1 ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการของ สสว.

จากผลการสำรวจ มีผู้ตอบว่าพบปัญหาอุปสรรคจากการใช้บริการของ สสว. จำนวน 85 ราย โดยปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่ที่พบ 3 อันดับแรก ได้แก่ เนื้อหาในการอบรมไม่ชัดเจน ไม่ตรงประเด็น รองลงมาคือไม่มีการติดตามภายหลังโครงการแล้วเสร็จ ทำให้ไม่เกิดความต่อเนื่อง และติดต่อเจ้าหน้าที่ค่อนข้างยาก รายละเอียดดังตารางที่ 117

ตารางที่ 117 ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการของ สสว. ของผู้ประกอบการฯ

ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการของ สสว.	จำนวนคำตอบ
1) เนื้อหาในการอบรมไม่ชัดเจน ไม่ตรงประเด็น / ผู้บรรยายให้เนื้อหากลางๆ ทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ความรู้ที่ได้จากการอบรมมาไม่ค่อยชัดเจนเนื่องจากมีการอบรมที่เป็นกลุ่มใหญ่	29
2) หลังจากอบรมไม่มีการติดตามงาน และแจ้งผลกลับมาให้ทราบ ทำให้โครงการที่ทำไม่ต่อเนื่อง	12
3) ติดต่อเจ้าหน้าที่ค่อนข้างยาก	8
4) การพิจารณากองทุน / เงินกู้ ไม่เหมาะสม จะพิจารณาแต่กลุ่มใหญ่ๆ ที่จดทะเบียน	7
5) การจัดอบรมกระชั้นชิดเกินไป ไม่มีการชี้แจงรายละเอียดให้ทราบก่อน ไม่บอกล่วงหน้า	7
6) บางโครงการไม่สามารถเข้าร่วมอบรมได้เพราะมีเงื่อนไขจำกัด เช่น จำกัดพื้นที่จังหวัด มีปัญหาด้านกลุ่ม ลงกลุ่มนี้แล้วไม่สามารถเข้าอบรมกลุ่มอื่นได้อีก	7
7) เจ้าหน้าที่ สสว.ทำงานช้า ให้บริการช้า ตอบกลับมาช้า	7
8) การอบรมช่วงโควิดมีอุปสรรคในการสนทนา ต้องนั่งเว้นระยะห่างกัน ใส่หน้ากาก เวลาสอบถามเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันจะได้คำตอบไม่ชัดเจน	4
9) บุคลากรทาง สสว. มีน้อยเกินไปในแต่ละจังหวัด การดูแลไม่ทั่วถึง ได้รับข้อมูลไม่ทั่วถึง	3
10) ทาง สสว. เลื่อนการอบรม ติดช่วงโควิด การวางแผนงานและเวลาของลูกข่ายไม่เป็นไปตามกำหนดการ	2
11) การอบรมไม่ต่อเนื่อง	2
12) สสว. จัดอบรมพร้อม ๆ กันหลายหน่วยงาน ทำให้สับสน	2
13) เอกสารประกอบการขอสินเชื่อ (กองทุน/เงินกู้) ไม่เหมาะสม ใช้จำนวนมาก สำหรับกลุ่มรากหญ้าต้องใช้เอกสารมาก	1
14) เจ้าหน้าที่/บุคลากร พุดจาไม่สุภาพ เมื่อโทรติดต่อสอบถามโครงการ	1
15) ระยะเวลาในการอบรม (ที่กำหนด) ไม่เหมาะสม น้อยเกินไป ทำให้ไม่ได้เนื้อหาที่ครอบคลุม	1
16) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย ไม่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาแนะนำผลิตภัณฑ์ ถ่ายทอดความรู้ไม่ถูกต้อง และไม่ตรงตามความต้องการ	1

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



### 3.1.6.2 ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

จากการสำรวจมีผู้เสนอแนะความคิดเห็น จำนวน 419 ราย โดยประเด็นที่ ต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. มากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ควรเพิ่มช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร / ประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากขึ้น สสว. ควรลงพื้นที่ จัดอบรมต่างจังหวัดอย่างต่อเนื่อง ควรจัดงานไม่ให้ทับซ้อนกัน การจัดงานควรเป็นกลุ่มลูกค้าประเภทเดียวกัน เฉพาะกลุ่มอาชีพ ผู้ให้ คำปรึกษา/ ผู้บรรยาย ควรมีความรู้/ แนะนำในตัวผลิตภัณฑ์/ ถ่ายทอดความรู้ให้ถูกต้องและเข้าใจง่ายให้ มากยิ่งขึ้น และหลังจากอบรมอยากให้มีการติดตามผลประกอบการที่ได้อบรมไปแล้วว่าประสบผลสำเร็จ ตามที่ได้อบรมไปหรือไม่ รายละเอียดดังตารางที่ 118

ตารางที่ 118 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการฯ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.	จำนวนคำตอบ
1) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร / ประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากขึ้น เช่น ผ่านสื่อโซเชียล (Line official เฟซบุ๊ก โทรศัพท์ SMS และอีเมล	165
2) สสว. ควรลงพื้นที่ จัดอบรมต่างจังหวัดอย่างต่อเนื่อง (เช่น 1 เดือน/ ครั้ง 2 เดือน/ ครั้ง 3-6 เดือน/ ครั้ง)	46
3) ควรจัดงานไม่ให้ทับซ้อนกัน การจัดงานควรเป็นกลุ่มลูกค้าประเภทเดียวกัน เฉพาะกลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มเครื่องสำอาง กลุ่มอาหาร กลุ่มเลี้ยงสัตว์	38
4) ผู้ให้คำปรึกษา/ ผู้บรรยาย ควรมีความรู้/ แนะนำในตัวผลิตภัณฑ์/ ถ่ายทอดความรู้ให้ถูกต้อง และเข้าใจง่ายให้มากยิ่งขึ้น	30
5) หลังจากอบรมอยากให้มีการติดตามผลประกอบการที่ได้อบรมไปแล้วว่าประสบผลสำเร็จ ตามที่ได้อบรมไปหรือไม่	20
6) ระยะเวลาในการจัดอบรมไม่เหมาะสม	19
7) เพิ่มกิจกรรมในการอบรมให้มากขึ้น เช่น กลุ่ม Workshop ร่วมกันกับสมาชิกทุกคน	16
8) ปรับปรุงโครงการต่าง ๆ ให้มีการประสานงาน / การสื่อสาร / การทำงานที่รวดเร็ว	15
9) อยากให้เจ้าหน้าที่ สสว. ใส่ใจใกล้ชิด เข้าถึงผู้ประกอบการกับสมาชิกทุกคน และทุกรูธุรกิจ	15
10) อยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหา ตอบข้อสงสัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้าร่วมอบรมผ่านทาง โทรศัพท์ เฟซบุ๊ก ไลน์	14
11) หลังสถานการณ์โควิดอยากให้มีการอบรมโครงการต่าง ๆ ให้ต่อเนื่อง เพื่อให้โครงการสำเร็จ	12
12) สถานที่จัดอบรมไม่ควรไกลเกินไป และสะดวกในการเดินทาง	12
13) สถานที่จัดประชุม/ ห้องประชุมควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและพร้อมให้บริการที่ ทันสมัย เช่น เครื่องเสียง จอมอนิเตอร์ (สัญญาณอินเทอร์เน็ตขาดข้อ)	10
14) อยากให้เพิ่มวิทยากร/ เปลี่ยนวิทยากรให้มีความหลากหลาย จะได้มีข้อมูลความรู้ใหม่ๆ	10
15) อยากให้ทาง สสว. ออกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง/ ค่าที่พักให้กับสมาชิกที่ไปอบรม	9
16) ระบบการลงทะเบียนเข้าอบรมควรมีความรวดเร็วในการตอบกลับว่าได้เข้าอบรมหรือไม่	7

ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.	จำนวนคำตอบ
17) ควรเพิ่มบุคลากรของ สสว. ให้มากขึ้น	7
18) ช่วงเวลาการจัดอบรมควรเหมาะสม (จัดวันจันทร์- ศุกร์ หรือ จัดวันเสาร์- อาทิตย์)	7
19) การจัดอบรมในแต่ละรอบควรจำกัดจำนวนคนเข้าร่วม ไม่ควรมีจำนวนมากเกินไป	5
20) โทรศัพท์ติดต่อเข้าหน่วยงาน สสว. ค่อนข้างยาก ไม่มีสัญญาณ	5
21) อยากให้ สสว.บริการแบบ One stop service	4
22) อยากให้มีการจัดอบรมในเชิงปฏิบัติการแบบออนไลน์ หรือออฟไลน์	4
23) อาหารกลางวันควรจัดเป็นแบบบุฟเฟ่	4
24) ควรมีเอกสารในการบรรยายแจกให้กับสมาชิกทุกคน	4
25) ถ้ามีการเลื่อนการอบรมควรแจ้งให้ลูกข่ายทราบล่วงหน้า เพื่อที่จะวางแผนเรื่องเวลา	3
26) เวลาในการอบรมอยากให้กระชับรวดเร็วใช้เวลาไม่เกิน 1 ชม.	2
27) คณะกรรมการที่ตัดสินใจการประกวดโครงการต่าง ๆ ควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ เฉพาะด้านในสาขานั้น ๆ	2
28) การเข้าอบรมไม่ควรจำกัดจำนวนคนเข้าร่วมต่อบริษัทละ 1 คน ควรแล้วแต่ความต้องการและความสะดวกของสมาชิก	2
29) ควรปรับปรุงคุณภาพอาหารที่ให้บริการ	2
30) ระยะเวลาในการดำเนินงานโครงการ 1 เดือน ควรขยายเวลาทำโครงการเป็น 2-3 เดือน	1
31) โปรแกรมการทำบัญชี ควรทำ Application ที่ใช้งานง่าย ใช้กับมือถือแทนการใช้นิตบุ๊ค	1
32) เงินกู้ผู้ประกอบการรายย่อยมีเงื่อนไขมาก เช่น ต้องมีหลักทรัพย์การค้ำประกันจำนวนมาก	1
33) ค่าน้ำมันในการเดินทางไปอบรม ควรคิดให้ตามระยะทาง	1
34) การกรอกเอกสารในการสมัครเข้าอบรมต้องกรอกประวัติส่วนตัวค่อนข้างมาก	1

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.1.6.3 บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สสว.

จากการสำรวจมีผู้ต้องการบริการเพิ่มเติมจาก สสว. จำนวน 737 ราย โดยบริการที่ต้องการเพิ่มเติมมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การจัดหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ มีการแนะนำ/หาช่องทางตลาดให้มากขึ้น การอบรมแผนการทำธุรกิจ การวางแผนการตลาด แผนการผลิต การประเมินสถานการณ์ลูกค้า ความรู้ด้านกฎหมาย การพัฒนาบุคลากร การอบรมให้ความรู้การพัฒนาผลิตภัณฑ์ แปรรูปแบบผลิตภัณฑ์ และมีการอบรมการขายออนไลน์ การทำสื่อออนไลน์ การทำคลิปการขาย การเขียน Content รายละเอียดดังตารางที่ 119

ตารางที่ 119 บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สสว. ของผู้ประกอบการฯ

บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สสว.	จำนวนคำตอบ
1) การจัดหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ ให้ผู้ประกอบการได้กู้ยืมแบบขั้นตอนย่นกัไม่ยุ่งยาก เช่น หลักทรัพย์ในการค้ำประกันไม่มากเกินไป ขั้นตอนการยื่นเอกสารไม่มากเกินไป	249
2) มีการแนะนำ/หาช่องทางตลาดให้มากขึ้น เช่น แนะนำลูกค้าต่างชาติมาใช้บริการ งาน นิทรรศการต่าง ๆ หรือเปิดบูธทั้งในประเทศและต่างประเทศ	206
3) การอบรมแผนการทำธุรกิจ การวางแผนการตลาด แผนการผลิต การประเมินสถานการณ์ ลูกค้า ความรู้ด้านกฎหมาย การพัฒนาบุคลากร	113
4) การอบรมให้ความรู้การพัฒนาผลิตภัณฑ์ แปรรูปผลิตภัณฑ์	94
5) มีการอบรมการขายออนไลน์ การทำสื่อออนไลน์ การทำคลิปการขาย การเขียน Content	91
6) ควรจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง มีการลงพื้นที่ตามอำเภอต่าง ๆ พื้นที่ต่างจังหวัดให้บ่อยขึ้น	88
7) การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้ดียิ่งขึ้น เช่น การออกแบบบรรจุภัณฑ์ให้น่าสนใจออกแบบโลโก้	74
8) มีอบรมนวัตกรรมเทคโนโลยีเกี่ยวกับการผลิต การออกแบบ เช่น การผลิตสิ่งทอ การ สะท้อนสี การติดสีเส้นใยไม่ให้เกิด	47
9) ควรจัดหาอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน เช่น เครื่องจักร เครื่องมือการผลิต ห้องปฏิบัติการ (โรงเรือน) เมล็ดพันธุ์พืชให้กับสมาชิกที่เข้าอบรม	29
10) ช่วยเหลือผู้ประกอบการทำเรื่อง มอก./ อย. / ใบรับรองผลิตภัณฑ์	14
11) มีบริการรถรับ-ส่ง จากบ้านไปสถานที่อบรมทุกครั้ง	7
12) แนะนำการใช้บรรจุภัณฑ์ ให้ตรงกับสินค้าเพื่อสะดวกในการขนส่ง ยืดระยะเวลาในการเก็บ รักษาได้นาน	6
13) หลังจากอบรม ควรมีการติดตามผลประกอบการที่ได้อบรมไปแล้วว่าประสบผลสำเร็จตามที่ ได้อบรมไปหรือไม่	5
14) จัดหาโครงการที่มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การเลี้ยงปลา กัด เลี้ยงไก่ เลี้ยงสุนัข การ เลี้ยงหนู	4
15) เจ้าหน้าที่ สสว. ควรมีการติดต่อสอบถามสมาชิกอย่างใกล้ชิด เข้าถึงผู้ประกอบการกับ สมาชิกทุกคน ทุกอำเภอ ทุกจังหวัด และทุกธุรกิจ	3
16) สสว. ควรมีสำนักงานในแต่ละจังหวัด ทุกจังหวัดทั่วประเทศ	2
17) สสว. ควรนำโครงการที่มีการอบรมไปแล้วมาสานต่อให้สำเร็จ	2
18) สสว. ไม่ควรจำกัดสิทธิการเข้าอบรมได้ 1 ครั้งต่อปี ควรเข้าอบรมได้ทุกครั้ง	1
19) สสว. ควรมีส่วนรับผิดชอบร่วมกับไปรษณีย์ชดเชยค่าเสียหาย (ปลาหรือสัตว์มีชีวิต) ให้ รวดเร็ว คืนเงินให้เต็มจำนวนเมื่อปลาตาย	1
20) อยากให้มีการจัดอบรมสอนภาษาอังกฤษให้กับผู้เข้าอบรม	1

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.1.7 การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการ MSME

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการ MSME จำนวน 5 ราย เพื่อสอบถามถึงแนวทางการให้บริการ และการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สสว. ในอนาคต สรุปข้อคิดเห็นได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของ สสว. ในภาพรวม ส่วนใหญ่มีมุมมองด้านบวกต่อ สสว. โดยเห็นว่ากิจกรรม/โครงการมีความทันสมัย นำมาประยุกต์ใช้ได้จริง มีการให้การสนับสนุนเงินทุนให้กับผู้ประกอบการ เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย การสมัครไม่ยุ่งยาก ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ และมีกิจกรรมที่ค่อนข้างหลากหลายในแต่ละปี

2. ความคิดเห็นที่มีต่อจุดด้อยในการให้บริการของ สสว. จากประสบการณ์ที่ได้เข้าร่วมโครงการของ สสว. และหน่วยงานอื่น ๆ ผู้ประกอบการเห็นว่าขาดการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยร่วมฯ ถึงความคุ้มค่าในมิติการดำเนินงานต่าง ๆ กิจกรรมที่จัดไม่ต่อเนื่อง ระยะเวลาไม่เพียงพอ การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายไม่ตรงกับที่ต้องการ ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะพื้นที่ต่างจังหวัด

3. แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ผู้ประกอบการให้ความเห็นในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- มีทีมงานตรวจสอบงบประมาณผลการดำเนินงานของหน่วยร่วมด้วยว่างงบประมาณที่ให้ผู้ประกอบการได้รับผลประโยชน์ หรือ ความรู้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วนหรือไม่
- เพิ่มbudgetกิจกรรมให้กับผู้ประกอบการให้นำสินค้าไปวางจำหน่ายมากขึ้น โดยไม่เสียค่าเช่าพื้นที่
- ปรับปรุงด้านเนื้อหาการอบรมควรมีการต่อยอดโครงการ ผู้อบรมจะได้มีความรู้อย่างต่อเนื่อง
- มีการแนะนำแหล่งเงินทุนให้กับผู้ประกอบการ จะได้มีทุนมาต่อยอดกิจการมากขึ้น
- จัดหาวิทยากรที่มีความสามารถทั้งเนื้อหาที่จัดอบรมและมีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เข้ารับการอบรมได้ดี
- เพิ่มที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจการตลาด หรือจัดผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจแต่ละประเภทไว้ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้มีคนคอยให้คำปรึกษาที่ตรงกับธุรกิจของตนเอง
- จัดหาบูธแสดงสินค้าหรือ OTOP ให้ผู้ประกอบการทุกเดือน นาน ๆ จัดครั้งหรือปีละครั้งน้อยไป ไม่สามารถทำรายได้ให้กับผู้ประกอบการได้

### 3.2 ผลการสำรวจหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ที่ประสานงานกับ สสว.

การสำรวจครั้งนี้ได้สำรวจหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ที่ประสานงานกับ สสว. จำนวน 171 ราย ภายใต้อัน 8 งาน / โครงการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**ตารางที่ 120** งาน / โครงการที่สำรวจหน่วยงานฯ จำนวนรายชื่อที่ได้รับ จำนวนที่สำรวจจริง และวิธีการสำรวจของหน่วยงานฯ

งาน / โครงการ	จำนวน ตัวอย่างที่ ได้รับ	จำนวน ตัวอย่างที่ สำรวจจริง	สัดส่วน จำนวน ตัวอย่าง	วิธีการสำรวจ/ สัมภาษณ์
1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ	12	6	3.51	โทรศัพท์
2. งานสนับสนุนวางแผนองค์กร	8	5	2.92	โทรศัพท์ สัมภาษณ์เชิงลึก
3. งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	164	28	16.37	โทรศัพท์ สัมภาษณ์เชิงลึก
4. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME	28	8	4.68	โทรศัพท์
5. งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME	81	54	31.58	โทรศัพท์ สัมภาษณ์เชิงลึก
6. งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ	35	4	2.34	โทรศัพท์
7. โครงการศึกษากฎหมายที่เอื้อและลดอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของ SME	3	1	0.58	โทรศัพท์
8. หน่วยงานร่วมอื่น ๆ ที่ประสานงานกับ สสว. เช่น ที่ปรึกษา, หน่วยร่วมดำเนินการ หรือ หน่วยงานที่รับบริการจาก สสว.	247	65	38.01	เผชิญหน้า โทรศัพท์ สัมภาษณ์เชิงลึก
<b>รวม</b>	<b>578</b>	<b>171</b>	<b>100.00</b>	

### 3.2.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของ สสว. มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 และเมื่อนำผลการสำรวจในกลุ่มหน่วยงานฯ ที่มีระดับความพึงพอใจมาก และมากที่สุด มาคำนวณตามสูตรตัวชี้วัดของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พบว่า หน่วยงานฯ มีความพึงพอใจ ร้อยละ 90.67

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

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

$$= \frac{4.40}{5} \times 100 = 88.00$$

- ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ตอบมากที่สุดและมาก

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

$$= \frac{(1,681) + (1,398)}{3,396} \times 100 = 90.67$$

หมายเหตุ: 1) ตัวเลข 1,681 และ 1,398 มาจากจำนวนผู้ที่ให้คะแนนระดับ 5 และ 4 คะแนน ในทุกข้อคำถาม  
2) ตัวเลข 3,396 มาจากจำนวนผู้ที่ให้คะแนนทุกระดับ ในทุกข้อคำถาม

เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งด้านการเข้ารับบริการ/ ประสานงาน มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 และด้านช่องทางการติดต่อ ค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ด้านช่องทางการติดต่อ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.21) รองลงมาคือ ด้านการเข้ารับบริการ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.03)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.65 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ด้านการเข้ารับบริการ การประสานงาน อยู่ที่ 0.905 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านช่องทางการติดต่อ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดน้อยกว่า อยู่ที่ 0.893

รายละเอียดดังตารางที่ 121-1 และตารางที่ 121-2

ตารางที่ 121-1 การคำนวณร้อยละความพึงพอใจระดับมากที่สุดและมาก ของหน่วยงานฯ

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	5	4
<b>1. ด้านการเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการ</b>		
<b>1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	105	60
(1) ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	111	50
(2) ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	91	66
(3) มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	92	62
(4) สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	89	57
(5) ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ	92	54
(6) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	105	60
<b>1.2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
(1) มีความชัดเจน และเหมาะสม	90	57
(2) มีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลา	86	69
(3) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	86	60
(4) ความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ	82	71
<b>1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่</b>		
(1) สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	94	50
(2) เครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	75	55
<b>1.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับ</b>		
(1) เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	70	77
(2) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน	76	77
(3) ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	84	64
(4) ข้อมูลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	82	71
<b>2. ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล</b>		
<b>2.1 ผ่านสื่อสังคมออนไลน์</b>		
(1) Facebook	36	27
(2) YouTube	1	4
(3) Twitter	0	0
(4) Application SME CONNEXT	5	34
<b>2.2 ผ่านเว็บไซต์</b>		
(1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. หรืออีเมล	61	73
(2) องค์ความรู้ธุรกิจ	3	5
(3) บริการของอาเซียน	1	0
(4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE	4	12

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	5	4
<b>2.3 ผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)</b>		
(1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	9	3
(2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	1	1
(3) ข่าวทางวิทยุ	2	1
(4) บูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	10	21
<b>2.4 ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่</b>		
(1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME	12	26
(2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล	12	21
(3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี	9	11
(4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี	5	8
(5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ	5	25
<b>2.5 การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน</b>		
(1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	36	61
(2) หน่วยร่วมดำเนินงาน	36	54
(3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ	20	3
(4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด	4	6
(5) Call Center ของ สสว.	4	2
<b>รวม</b>	1,681	1,398
<b>ผลการคำนวณร้อยละความพึงพอใจระดับมากที่สุดและมาก</b>	$\frac{(1,681+1,398)}{3,396} \times 100 = 90.67$	



ตารางที่ 121-2 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวมของหน่วยงานฯ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
ด้านการเข้ารับบริการ / การประสานงาน	4.40	4.43	-0.03	88.00	0.71	0.905	89.17	0.74	มากที่สุด
ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล	4.38	4.59	-0.21	87.60	0.58	0.893	96.52	0.14	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.40	4.46	-0.06	88.00	0.65	1.000	90.67	0.62	มากที่สุด

หากพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน (101 ราย) หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง (66 ราย) และมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน (4 ราย) พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยกลุ่มหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.80 รองลงมาคือ หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 87.00 และมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 85.20 รายละเอียดดังตารางที่ 122

ตารางที่ 122 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการสำรวจ	หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน			หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง			มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
ด้านการเข้ารับบริการ / การประสานงาน	4.43	4.45	88.60	4.37	4.38	87.40	4.33	4.75	86.60
ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล	4.49	4.58	89.80	4.28	4.60	85.60	4.05	4.73	81.00
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.44	4.47	88.80	4.35	4.43	87.00	4.26	4.74	85.20

### 3.2.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการเข้ารับบริการ / การประสานงาน

#### 3.2.2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 เท่ากัน เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายหลังจากได้รับเรื่องหรือได้รับแจ้งข้อมูล ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเกือบทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.18) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี (ส่วนต่างเท่ากับ +0.16) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (ส่วนต่างเท่ากับ +0.04) เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.03) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายหลังจากได้รับเรื่องหรือได้รับแจ้งข้อมูล (ส่วนต่างเท่ากับ +0.01) ส่วนเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง (ส่วนต่างเท่ากับ -0.01)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.65 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมอยู่ที่ 0.798 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.681 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ที่ 0.671 เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ อยู่ที่ 0.642 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายหลังจากได้รับเรื่องหรือได้รับแจ้ง อยู่ที่

0.621 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระจื่อรีอรั้นและเอาใจใส่ อยู่ที่ 0.642 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระจื่อรีอรั้นและเอาใจใส่ อยู่ที่ 0.603 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อยู่ที่ 0.570

สำหรับสาเหตุที่ทำให้หน่วยงานฯ มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการบริการด้วยความรวดเร็ว และความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม

รายละเอียดดังตารางที่ 123-124

ตารางที่ 123 ความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มี อัธยาศัยดี	4.60	4.44	+0.16	92.00	0.54	0.570	97.63	0.00	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.61	4.43	+0.18	92.20	0.58	0.603	95.27	0.00	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	4.46	4.47	-0.01	89.20	0.66	0.681	92.90	1.18	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.46	4.42	+0.04	89.20	0.65	0.671	91.12	0.00	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและ แจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ	4.41	4.38	+0.03	88.20	0.70	0.642	87.43	0.00	มากที่สุด
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภายหลังจากได้รับเรื่องหรือได้รับแจ้ง ข้อมูล	4.40	4.39	+0.01	88.00	0.77	0.621	87.43	2.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยรวม	4.49	4.42	+0.07	89.80	0.65	0.798	91.98	0.59	มากที่สุด

ตารางที่ 124 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังของหน่วยงานฯ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การเข้ารับบริการ / การประสานงาน	เหตุผล	จำนวน
1) ความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	-	-
2) ความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	-	-
3) ความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้อง และซ้ำ (มีความรู้ในระดับที่จะวิเคราะห์ข้อมูล ความรู้ของเจ้าหน้าที่เป็นแค่ความรู้พื้นฐานทั่วไป)	2
4) การแก้ไขปัญหา อุปสรรค	-	-
5) การประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อ	-	-
6) บริการด้วยความรวดเร็วภายหลังจากได้รับเรื่อง	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ซ้ำ ต้องรอนาน;ตอบกลับล่าช้า	3
	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ซ้ำ ต้องรอ;ไม่มีคนให้ข้อมูลแทนได้	1

หากพิจารณาความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และหน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่ามหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชนค่อนข้างมาก โดยหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 89.80 และมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 83.40 ทั้งนี้มีเพียงเรื่องเจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ ที่หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่าหน่วยงานภาครัฐ/เอกชนเล็กน้อย รายละเอียดดังตารางที่ 125

ตารางที่ 125 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน (n=100)			หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง (n=65)			มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน (n=4)		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	4.62	4.49	92.40	4.58	4.34	91.60	4.25	4.75	85.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.61	4.47	92.20	4.62	4.35	92.40	4.50	4.50	90.00
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	4.49	4.51	89.80	4.43	4.40	88.60	4.00	4.75	80.00
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.47	4.43	89.40	4.45	4.37	89.00	4.25	5.00	85.00
5) เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ	4.36	4.38	87.20	4.50	4.36	90.00	4.00	4.50	80.00
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายหลังจากได้รับเรื่องหรือได้รับแจ้งข้อมูล	4.42	4.43	88.40	4.39	4.30	87.80	4.00	4.75	80.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>4.45</b>	<b>90.00</b>	<b>4.49</b>	<b>4.35</b>	<b>89.80</b>	<b>4.17</b>	<b>4.71</b>	<b>83.40</b>

### 3.2.2.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 ความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 และการให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง (ส่วนต่างเท่ากับ +0.04) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง ส่วนการให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.07) และความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.03)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.70 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) อยู่ที่ 0.847 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.743 รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด อยู่ที่ 0.713 การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย อยู่ที่ 0.701 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม อยู่ที่ 0.663

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการ MSME มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง พบว่า เป็นเรื่องช่องทางการติดต่อมีน้อย และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก

รายละเอียดดังตารางที่ 126-127

ตารางที่ 126 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม	4.40	4.36	+0.04	88.00	0.73	0.663	86.98	0.59	มากที่สุด
2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.42	4.42	0.00	88.40	0.65	0.713	91.18	0.00	มากที่สุด
3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	4.35	4.42	-0.07	87.00	0.75	0.701	85.88	1.18	มากที่สุด
4) ความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ	4.36	4.39	-0.03	87.20	0.56	0.743	90.00	0.00	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>4.40</b>	<b>-0.02</b>	<b>87.60</b>	<b>0.70</b>	<b>0.847</b>	<b>88.51</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 127 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	เหตุผล	จำนวน
1) กระบวนการ/ขั้นตอนมีความชัดเจน และเหมาะสม	ขั้นตอนให้บริการ ไม่ชัดเจน ยุ่งยาก ซับซ้อน	1
2) กระบวนการ/ขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลา	-	-
3) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	ช่องทางการให้บริการ มีน้อย ไม่หลากหลาย	2
4) ความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ	-	-



หากพิจารณาความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และหน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่ามหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชนเล็กน้อย โดยหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมาคือ หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 86.40 และมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 86.20 รายละเอียดดังตารางที่ 128

ตารางที่ 128 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน (n=100)			หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง (n=65)			มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน (n=4)		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม	4.38	4.36	87.60	4.38	4.34	87.60	5.00	4.75	100.00
2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.50	4.47	90.00	4.32	4.33	86.40	4.00	4.75	80.00
3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	4.40	4.43	88.00	4.30	4.38	86.00	4.00	5.00	80.00
4) ความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ	4.43	4.40	88.60	4.26	4.36	85.20	4.25	4.75	85.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.43</b>	<b>4.42</b>	<b>88.60</b>	<b>4.32</b>	<b>4.35</b>	<b>86.40</b>	<b>4.31</b>	<b>4.81</b>	<b>86.20</b>

### 3.2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 และเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทั้ง 2 ด้าน โดยเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.13) และสถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง (ส่วนต่างเท่ากับ -0.05)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.79 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมอยู่ที่ 0.710 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.677 รองลงมาคือ สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง อยู่ที่ 0.631

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการ MSME มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องสถานที่จอดรถ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม

รายละเอียดดังตารางที่ 129-130

ตารางที่ 129 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวมการสำรวจ ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
1) สถานที่ที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	4.39	4.44	-0.05	87.80	0.78	0.631	85.21	1.78	มากที่สุด
2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมี เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	4.26	4.39	-0.13	85.20	0.79	0.677	80.75	1.24	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.33	4.42	-0.09	86.60	0.79	0.710	83.03	1.52	มากที่สุด

ตารางที่ 130 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่

สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	เหตุผล	จำนวน
1) สถานที่ที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	สถานที่จัดอบรม หาดูที่จอดรถยาก ไม่มีที่จอดรถ	2
	สิ่งอำนวยความสะดวก มีน้อย / ไม่พร้อม ปากกา หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม ที่นั่ง	1
	สถานที่จัดอบรม จัดเก้าอี้ไม่เว้นช่องทางเดินให้กับผู้เข้ารับการอบรม เข้าออกลำบากได้แคบมาก แคบมาก	1
2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอ	อุปกรณ์ / เครื่องมือ ที่ใช้ยังไม่ทันสมัย เก่า ช้า error ระบบล่ม	1

หากพิจารณาความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และหน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง โดยมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 87.60 และหน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 84.80 รายละเอียดดังตารางที่ 131

ตารางที่ 131 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน (n=99)			หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง (n=66)			มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน (n=4)		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) สถานที่ที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	4.43	4.47	88.60	4.30	4.38	86.00	4.75	4.75	95.00
2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.32	4.39	86.40	4.17	4.38	83.40	4.25	4.75	85.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>4.43</b>	<b>87.60</b>	<b>4.24</b>	<b>4.38</b>	<b>84.80</b>	<b>4.50</b>	<b>4.75</b>	<b>90.00</b>

### 3.2.2.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับ

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยด้านข้อมูลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 และเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยด้านการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวังเท่ากับ -0.16) รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน และข้อมูลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง (ส่วนต่างเท่ากับ -0.14 เท่ากัน) และข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.11)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.70 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมอยู่ที่ 0.786 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.719 รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน อยู่ที่ 0.713 ข้อมูลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง อยู่ที่ 0.688 และเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย อยู่ที่ 0.677

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการ MSME มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องข้อมูลไม่ทันสมัย ไม่สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน

รายละเอียดดังตารางที่ 132-133

ตารางที่ 132 ความพึงพอใจ และความคาดหวังภาพรวม ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านข้อมูลที่ได้รับ

ด้านข้อมูลที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
1) เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	4.27	4.43	-0.16	85.40	0.70	0.677	86.47	0.59	มากที่สุด
2) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ เป็น ประโยชน์กับหน่วยงาน	4.34	4.48	-0.14	86.80	0.67	0.713	90.00	0.59	มากที่สุด
3) ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ใน ปัจจุบัน	4.36	4.47	-0.11	87.20	0.75	0.719	82.57	1.18	มากที่สุด
4) ข้อมูลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	4.38	4.52	-0.14	87.60	0.69	0.688	90.53	1.18	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.34</b>	<b>4.47</b>	<b>-0.13</b>	<b>86.80</b>	<b>0.70</b>	<b>0.786</b>	<b>88.64</b>	<b>0.88</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 133 สาเหตุที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านข้อมูลที่ได้รับ

ข้อมูลที่ได้รับ	เหตุผล	จำนวน
1) เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	ข้อมูลโครงการ SME ที่อยู่ในฐานข้อมูลตึงยาก เนื้อหาไม่เป็นแนวทางเดียวกัน หน้านี้เนื้อหาเรื่องนี้ ก็มีเนื้อหาเรื่องอื่นมาแทรก หรือเนื้อหาเรื่องนี้ก็ไปอยู่อีกหน้าหนึ่งด้วย	1
2) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน	ข้อมูลข่าวสารที่ให้ ไม่ตรงกับความต้องการใช้งาน เป็นข้อมูลตาต้าที่ไม่บอกที่มาที่ไป และเหตุผลที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีแต่ข้อมูลดิบ ไม่มีการประมวลผลมาให้ ทำให้นำไปใช้งานต่อได้ยาก	1
3) ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	ข้อมูลไม่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ข้อมูลที่ได้เป็นแค่ข้อมูลกลางเท่านั้นผู้ประกอบการมีหลายระดับ หลายกิจการ	1
	ข้อมูลไม่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ข้อมูล SME ที่จัดเก็บไว้ไม่อัปเดต ไม่เป็นเรียลไทม์	1
4) ข้อมูลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	ข้อมูลไม่รวดเร็ว ไม่ทันสมัย ไม่เชิงลึก ไม่เจาะลึกในกิจการของเรา นำมาประยุกต์ใช้ไม่ได้จริง	1
	ข้อมูลไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงทั้งหมดเพราะบางข้อมูลเป็นข้อมูลดิบ ไม่มีการวิเคราะห์หรือประมวลผล ไม่สามารถดำเนินการต่อได้	1

หากพิจารณาความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และหน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง โดยมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลที่ได้รับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 87.00 และหน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 86.00 รายละเอียดดังตารางที่ 134

ตารางที่ 134 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านข้อมูลที่ได้รับ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านข้อมูลที่ได้รับ	หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน (n=100)			หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง (n=66)			มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน (n=4)		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	4.25	4.40	85.00	4.29	4.45	85.80	4.50	4.75	90.00
2) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน	4.33	4.47	86.60	4.35	4.47	87.00	4.50	4.75	90.00
3) ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	4.41	4.47	88.20	4.26	4.44	85.20	4.50	4.75	90.00
4) ข้อมูลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	4.42	4.54	88.40	4.30	4.48	86.00	4.50	4.75	90.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.35</b>	<b>4.47</b>	<b>87.00</b>	<b>4.30</b>	<b>4.46</b>	<b>86.00</b>	<b>4.50</b>	<b>4.75</b>	<b>90.00</b>



### 3.2.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล

ช่องทางในการติดต่อรับบริการ/ ข้อมูลของหน่วยงาน พบว่า ช่องทาง 5 อันดับแรก ที่ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล ติดต่อสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ติดต่อหน่วยร่วมดำเนินงาน (เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันเฉพาะด้าน สมาคม และสมาคมฯ เป็นต้น) Facebook (Osmep สสว.) และ Application SME CONNEXT หากพิจารณาช่องทางที่ต้องการใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ส่วนใหญ่สอดคล้องกับช่องทางที่ใช้บริการในปัจจุบัน มีเพียง Application SME CONNEXT ที่ไม่อยู่ในช่องทางที่ต้องการใช้บริการใน 5 อันดับแรก แต่มีช่องทางศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ เพิ่มมาอยู่ 1 ใน 5 ของช่องทางที่ต้องการใช้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 135 สัดส่วนช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูลที่ใช้บริการ และที่ต้องการมากที่สุด ของหน่วยงานฯ

ช่องทาง	ช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	ช่องทางที่ต้องการติดต่อรับบริการ/ข้อมูลมากที่สุด (ตอบได้คำตอบเดียว)
<b>1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์</b>		
1.1) Facebook (Osmep สสว.)	38.01	7.60
1.2) YouTube (Osmep Channel)	2.92	-
1.3) Twitter (@Osmep)	-	-
1.4) Application SME CONNEXT	23.39	0.58
<b>2) ผ่านเว็บไซต์</b>		
2.1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล	83.04	50.29
2.2) องค์ความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	4.68	0.58
2.3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	0.58	0.58
2.4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info)	10.53	1.17
<b>3) ผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)</b>		
3.1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	7.02	1.17
3.2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	1.75	0.58
3.3) ข่าวทางวิทยุ	1.75	-
3.4) บุคลากรและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	18.71	1.75
<b>4) ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่</b>		
4.1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME	22.22	0.58
4.2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล	20.47	-

ช่องทาง	ช่องทางติดต่อ รับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	ช่องทางที่ต้องการ ติดต่อรับบริการ/ ข้อมูลมากที่สุด (ตอบได้คำตอบเดียว)
4.3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี	11.70	-
4.4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี	8.19	0.58
4.5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ	17.54	-
<b>5) การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน</b>		
5.1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	<b>58.48</b>	<b>21.64</b>
5.2) หน่วยร่วมดำเนินงาน (เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันเฉพาะด้าน สมาคม และสมาพันธ์ เป็นต้น)	53.22	4.68
5.3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ	13.45	2.34
5.4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด	5.85	
5.5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)	4.68	0.58
อื่น ๆ	-	5.26

ความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยช่องทางติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ สื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.60 สื่อสังคมออนไลน์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 และเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยสื่อสังคมออนไลน์ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.30) รองลงมาคือ เว็บไซต์ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.25) เอกสารและรายงานที่เผยแพร่ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.19) การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.18) และสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) (ส่วนต่างเท่ากับ -0.10)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.58 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมอยู่ที่ 0.893 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ช่องทางติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.785 รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ อยู่ที่ 0.746 สื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) อยู่ที่ 0.743 เว็บไซต์ อยู่ที่ 0.722 และเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ อยู่ที่ 0.643

รายละเอียดดังตารางที่ 136

ตารางที่ 136 ความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล

ด้านช่องทาง การติดต่อรับบริการ/ข้อมูล	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
สื่อสังคมออนไลน์	110	4.35	4.65	-0.30	87.00	0.46	0.746	97.27	0.00	มากที่สุด
เว็บไซต์	169	4.34	4.59	-0.25	86.80	0.69	0.722	92.90	0.59	มากที่สุด
สื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	50	4.38	4.48	-0.10	87.60	0.65	0.743	96.00	0.00	มากที่สุด
เอกสารและรายงานที่เผยแพร่	137	4.26	4.45	-0.19	85.20	0.54	0.643	94.89	0.00	มากที่สุด
การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	171	4.50	4.68	-0.18	90.00	0.56	0.785	100.00	0.00	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>171</b>	<b>4.38</b>	<b>4.59</b>	<b>-0.21</b>	<b>87.60</b>	<b>0.58</b>	<b>0.893</b>	<b>96.52</b>	<b>0.14</b>	<b>มากที่สุด</b>

มีรายละเอียดของประเด็นการสำรวจในแต่ละด้าน ดังนี้

### 3.2.3.1 ด้านช่องทางผ่านสื่อสังคมออนไลน์

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีเพียงช่องทาง Facebook (Osmep สสว.) ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 ส่วน YouTube (Osmep Channel) และ Application SME CONNEXT มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00 และค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ

ทั้งนี้ ด้านช่องทางผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ไม่มีผู้ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด (Bottom 2 Box)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดย Application SME CONNEXT มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.63) รองลงมาคือ YouTube (Osmep Channel) (ส่วนต่างเท่ากับ -0.20) และ Facebook (Osmep สสว.) (ส่วนต่างเท่ากับ -0.11)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.46 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมอยู่ที่ 0.746 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า YouTube (Osmep Channel) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.854 รองลงมาคือ Facebook (Osmep สสว.) อยู่ที่ 0.684 และ Application SME CONNEXT อยู่ที่ 0.632

รายละเอียดดังตารางที่ 137

ตารางที่ 137 ความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความ พึงพอใจ
1) Facebook (Osmep สสว.)	65	4.52	4.63	-0.11	90.40	0.56	0.684	96.92	0.00	มากที่สุด
2) YouTube (Osmep Channel)	5*	4.20	4.40	-0.20	84.00	0.45	0.854	100.00	0.00	มาก
3) Twitter (@Osmep)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4) Application SME CONNEXT	40	4.10	4.73	-0.63	82.00	0.38	0.632	97.50	0.00	มาก
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>110</b>	<b>4.35</b>	<b>4.65</b>	<b>-0.30</b>	<b>87.00</b>	<b>0.46</b>	<b>0.746</b>	<b>97.27</b>	<b>0.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ: 1) ช่องทาง Twitter (@Osmep) ไม่มีผู้ให้บริการ

2) \*จำนวนตัวอย่างน้อยรายควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง

หากพิจารณาความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมาคือ หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 85.00 และมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดดังตารางที่ 138

ตารางที่ 138 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สื่อสังคมออนไลน์	หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน (n=56)			หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง (n=48)			มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน (n=6*)		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) Facebook (Osmep สสว.)	4.67	4.67	93.40	4.35	4.52	87.00	4.00	5.00	80.00
2) YouTube (Osmep Channel)	4.33	4.67	86.60	4.00	4.00	80.00	-	-	-
3) Twitter (@Osmep)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4) Application SME CONNEXT	4.00	4.71	80.00	4.17	4.70	83.40	4.00	5.00	80.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.48</b>	<b>4.68</b>	<b>89.60</b>	<b>4.25</b>	<b>4.58</b>	<b>85.00</b>	<b>4.00</b>	<b>5.00</b>	<b>80.00</b>

หมายเหตุ: 1) ช่องทาง Twitter (@Osmep) ไม่มีผู้ให้บริการ

2) \*จำนวนตัวอย่างน้อยรายควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง

### 3.2.3.2 ด้านช่องทางผ่านเว็บไซต์

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน โดยบริการของอาเซียน (www.aseansme.org) มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (แต่มีผู้ใช้บริการช่องทางนี้เพียง 1 ราย จึงควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง) รองลงมาคือ บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 องค์กรความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 และบริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info) มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง มีเพียงบริการของอาเซียน (www.aseansme.org) ที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง (ส่วนต่างเท่ากับ +1.00) ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง โดยบริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info) มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.45) รองลงมาคือ องค์กรความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com) (ส่วนต่างเท่ากับ -0.38) และบริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล (ส่วนต่างเท่ากับ -0.23)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.69 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมอยู่ที่ 0.722 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.835 รองลงมาคือ บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info) อยู่ที่ 0.664 และองค์กรความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com) อยู่ที่ 0.527 ส่วนบริการของอาเซียน (www.aseansme.org) ไม่สามารถคำนวณค่า Correlation ได้ เนื่องจากจำนวนตัวอย่างน้อยราย

สำหรับสาเหตุที่ทำให้หน่วยงานฯ มีความพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง มีเพียง 2 ราย จากช่องทาง SME ONE คือ ข้อมูลอัปเดต เร็วเกินไป และเมื่อเกิดปัญหาได้รับการแก้ไขล่าช้า

รายละเอียดดังตารางที่ 139



**ตารางที่ 139** ความพึงพอใจ และความคาดหวังของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านช่องทางเว็บไซต์

เว็บไซต์	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล	142	4.37	4.60	-0.23	87.40	0.60	0.835	93.66	0.00	มากที่สุด
2) องค์กรความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	8*	4.25	4.63	-0.38	85.00	0.71	0.527	87.50	0.00	มากที่สุด
3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	1*	5.00	4.00	+1.00	100.00	N/A	N/A	100.00	0.00	มากที่สุด
4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info)	18*	4.11	4.56	-0.45	82.20	0.76	0.664	88.89	5.56	มาก
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>169</b>	<b>4.34</b>	<b>4.59</b>	<b>-0.25</b>	<b>86.80</b>	<b>0.69</b>	<b>0.722</b>	<b>92.90</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ: 1) \*จำนวนตัวอย่างน้อยรายควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง

2) N/A ไม่สามารถหาค่า S.D. และ Correlation ได้ เนื่องจากจำนวนตัวอย่างน้อยราย

หากพิจารณาความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเว็บไซต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมาคือ หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 84.00 และมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดดังตารางที่ 140

ตารางที่ 140 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเว็บไซต์ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เว็บไซต์	หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน (n=91)			หน่วยงานร่วม/รับจ้าง (n=74)			มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน (n=4*)		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล	4.47	4.62	89.40	4.25	4.56	85.00	4.00	4.75	80.00
2) องค์ความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	4.67	4.67	93.40	4.00	4.60	80.00	-	-	-
3) บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	5.00	4.00	100.00	-	-	-	-	-	-
4) บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info)	4.25	4.50	85.00	4.00	4.60	80.00	-	-	-
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.46</b>	<b>4.60</b>	<b>89.20</b>	<b>4.20</b>	<b>4.57</b>	<b>84.00</b>	<b>4.00</b>	<b>4.75</b>	<b>80.00</b>

หมายเหตุ: \*จำนวนตัวอย่างน้อยรายควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง

### 3.2.3.3 ด้านช่องทางผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน โดยบทความในสื่อสิ่งพิมพ์ และข่าวทางวิทยุ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 เท่ากัน รองลงมาคือ บัญชีให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 และข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.00

ทั้งนี้ ด้านช่องทางผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) ไม่มีผู้ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด (Bottom 2 Box)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง มีเพียงบทความในสื่อสิ่งพิมพ์ ที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง (ส่วนต่างเท่ากับ +0.09) และข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ มีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง โดยข่าวทางวิทยุ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.33) และบัญชีให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.16)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.65 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมอยู่ที่ 0.743 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า ข่าวทางวิทยุ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.952 รองลงมาคือ ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ อยู่ที่ 0.924 บัญชีให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ อยู่ที่ 0.739 และบทความในสื่อสิ่งพิมพ์ อยู่ที่ 0.680 อย่างไรก็ตาม การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ดังกล่าว มีข้อจำกัดเรื่องจำนวนตัวอย่างน้อยราย จึงควรพิจารณาใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง

รายละเอียดดังตารางที่ 141

**ตารางที่ 141** ความพึงพอใจ และความคาดหวังของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)

สื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความพึงพอใจ
1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	12*	4.67	4.58	+0.09	93.40	0.49	0.680	100.00	0.00	มากที่สุด
2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	3*	4.00	4.00	0.00	80.00	1.00	0.924	66.67	0.00	มาก
3) ข่าวทางวิทยุ	3*	4.67	5.00	-0.33	93.40	0.58	0.952	100.00	0.00	มากที่สุด
4) บุธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	32	4.28	4.44	-0.16	85.60	0.52	0.739	96.88	0.00	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>50</b>	<b>4.38</b>	<b>4.48</b>	<b>-0.10</b>	<b>87.60</b>	<b>0.65</b>	<b>0.743</b>	<b>96.00</b>	<b>0.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ: \*จำนวนตัวอย่างน้อยรายควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง

หากพิจารณาความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเว็บไซต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมาคือ หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 87.40 และมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดดังตารางที่ 142

ตารางที่ 142 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)	หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน (n=28*)			หน่วยงานร่วม/รับจ้าง (n=19*)			มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน (n=3*)		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	4.67	4.56	93.40	4.67	4.67	93.40	-	-	-
2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	4.50	4.50	90.00	3.00	3.00	60.00	-	-	-
3) ข่าวทางวิทยุ	4.50	5.00	90.00	5.00	5.00	100.00	-	-	-
4) บุธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	4.27	4.27	85.40	4.36	4.64	87.20	4.00	4.33	80.00
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.43</b>	<b>4.43</b>	<b>88.60</b>	<b>4.37</b>	<b>4.58</b>	<b>87.40</b>	<b>4.00</b>	<b>4.33</b>	<b>80.00</b>

หมายเหตุ: \*จำนวนตัวอย่างน้อยรายควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง

### 3.2.3.4 ด้านช่องทางผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน โดยรายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี มีความพึงพอใจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาคือ แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME และรายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80 เท่ากัน รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 และรายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

ทั้งนี้ ช่องทางผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ ไม่มีผู้ที่ไม่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด (Bottom 2 Box)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง มีเพียงรายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี ที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง (ส่วนต่างเท่ากับ +0.05) และรายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี ที่มีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง โดยรายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.47) รองลงมาคือ รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล (ส่วนต่างเท่ากับ -0.28) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME (ส่วนต่างเท่ากับ -0.10)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.54 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมอยู่ที่ 0.643 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.643 รองลงมาคือ รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล อยู่ที่ 0.658 รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี อยู่ที่ 0.533 แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME อยู่ที่ 0.439 และรายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี อยู่ที่ 0.424

รายละเอียดดังตารางที่ 143

**ตารางที่ 143** ความพึงพอใจ และความคาดหวังของหน่วยงานฯ ที่มีต่อด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่

เอกสารและรายงานที่เผยแพร่	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความ พึงพอใจ
1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการ ส่งเสริม SME	38	4.29	4.39	-0.10	85.80	0.52	0.439	97.37	0.00	มาก
2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการ ประเมินผล	35	4.23	4.51	-0.28	84.60	0.60	0.658	91.43	0.00	มากที่สุด
3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี	20*	4.45	4.40	+0.05	89.00	0.51	0.424	100.00	0.00	มากที่สุด
4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและ บริการรายเดือน/รายปี	14*	4.29	4.29	0.00	85.80	0.61	0.533	92.86	0.00	มากที่สุด
5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ	30	4.10	4.57	-0.47	82.00	0.48	0.434	93.33	0.00	มาก
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>137</b>	<b>4.26</b>	<b>4.45</b>	<b>-0.19</b>	<b>85.20</b>	<b>0.54</b>	<b>0.643</b>	<b>94.89</b>	<b>0.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ: \*จำนวนตัวอย่างน้อยรายควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง

หากพิจารณาความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 86.20 และหน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 83.40 รายละเอียดดังตารางที่ 144

ตารางที่ 144 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ จำแนกตามประเภทผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

เอกสารและรายงานที่เผยแพร่	หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน (n=78)			หน่วยงานร่วม/รับจ้าง (n=58)			มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน (n=1*)		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) แผนการส่งเสริม SME/แผนบูรณาการส่งเสริม SME	4.29	4.29	85.80	4.25	4.50	85.00	5.00	5.00	100.00
2) รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล	4.31	4.56	86.20	4.16	4.47	83.20	-	-	-
3) รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี	4.50	4.42	90.00	4.38	4.38	87.60	-	-	-
4) รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการ รายเดือน/รายปี	4.36	4.45	87.20	4.00	3.67	80.00	-	-	-
5) รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ	4.17	4.44	83.40	4.00	4.75	80.00	-	-	-
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.31</b>	<b>4.42</b>	<b>86.20</b>	<b>4.17</b>	<b>4.48</b>	<b>83.40</b>	<b>5.00</b>	<b>5.00</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: \*จำนวนตัวอย่างน้อยรายควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง



### 3.2.3.5 ด้านช่องทางการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 หน่วยร่วมดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 และ Call Center ของ สสว. (โทร 1301) มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00

ทั้งนี้ ช่องทางผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ ไม่มีผู้ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด (Bottom 2 Box)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง มีเพียงศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด และศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ ที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง (ส่วนต่างเท่ากับ +0.10 และ +0.09 ตามลำดับ) ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง โดยหน่วยร่วมดำเนินงาน มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.49) รองลงมาคือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ส่วนต่างเท่ากับ -0.34) และ Call Center ของ สสว. (โทร 1301) (ส่วนต่างเท่ากับ -0.25)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมอยู่ที่ 0.56 ซึ่งแปลผลได้ว่าข้อมูลที่สำรวจได้มีความแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยรวมอยู่ที่ 0.785 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า Call Center ของ สสว. (โทร 1301) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดมากที่สุด อยู่ที่ 0.780 รองลงมาคือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อยู่ที่ 0.704 หน่วยร่วมดำเนินงาน อยู่ที่ 0.611 ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ อยู่ที่ 0.580 และศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด อยู่ที่ 0.576

รายละเอียดดังตารางที่ 145

ตารางที่ 145 ความพึงพอใจ และความคาดหวังของหน่วยงานฯ ที่มีด้านการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน

การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	S.D.	Correlation	%T2B	%B2B	การแปลผล ความ พึงพอใจ
1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	100	4.31	4.65	-0.34	86.20	0.56	0.704	95.00	0.00	มากที่สุด
2) หน่วยร่วมดำเนินงาน	91	4.26	4.75	-0.49	85.20	0.47	0.611	98.90	0.00	มากที่สุด
3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ	23*	4.83	4.74	+0.09	96.60	0.39	0.580	100.00	0.00	มากที่สุด
4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด	10*	4.40	4.30	+0.10	88.00	0.52	0.576	100.00	0.00	มากที่สุด
5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)	8*	4.25	4.50	-0.25	85.00	0.89	0.780	75.00	0.00	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>171</b>	<b>4.50</b>	<b>4.68</b>	<b>-0.18</b>	<b>90.00</b>	<b>0.56</b>	<b>0.785</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ: 1) \*จำนวนตัวอย่างน้อยรายควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง

2) หน่วยงานฯ สามารถเลือกใช้บริการได้มากกว่า 1 ช่องทาง

หากพิจารณาความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ หน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 87.60 และมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดดังตารางที่ 146

ตารางที่ 146 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน	หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน (n=106)			หน่วยงานร่วม/รับจ้าง (n=118)			มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน (n=8*)		
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	4.38	4.60	87.60	4.28	4.70	85.60	4.00	4.50	80.00
2) หน่วยงานดำเนินงาน	4.32	4.76	86.40	4.24	4.74	84.80	4.00	4.75	80.00
3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ	4.85	4.75	97.00	4.67	4.67	93.40	-	-	-
4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด	4.50	4.50	90.00	4.38	4.25	87.60	-	-	-
5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)	4.40	4.60	88.00	4.00	4.33	80.00	-	-	-
<b>ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม</b>	<b>4.67</b>	<b>4.68</b>	<b>93.40</b>	<b>4.38</b>	<b>4.68</b>	<b>87.60</b>	<b>4.00</b>	<b>4.63</b>	<b>80.00</b>

หมายเหตุ: \*จำนวนตัวอย่างน้อยรายควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง

### 3.2.4 ความภักดีที่มีต่อบริการ และความผูกพันที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว.

#### 3.2.4.1 ความภักดีที่มีต่อบริการของ สสว.

ทำการสำรวจใน 2 ประเด็น ได้แก่ การกลับมาใช้บริการของ สสว. และจะแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น ๆ พบว่า มีกลุ่มที่เป็นผู้สนับสนุน สสว. (Promoters) มากกว่าร้อยละ 60 ทั้งเรื่องการกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อกิจกรรม/โครงการของ สสว. ส่วนค่า Net Promoters Score (NPS) ที่เกิดจากการนำกลุ่มสนับสนุน (Promoters) ลบกับสัดส่วนของผู้ที่เป็น Detractor พบว่า การกลับมาใช้บริการของ สสว. คิดเป็นร้อยละ 60.24 และแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 62.58 ซึ่งนับว่าเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงแล้ว รายละเอียดดังตารางที่ 147

ตารางที่ 147 ความผูกพันของหน่วยงานฯ ที่มีต่อบริการของ สสว.

ระดับคะแนน	การกลับมาใช้บริการของ สสว.	จะแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น ๆ
10	38.01	45.61
9	25.73	21.05
8	26.32	24.56
7	6.43	4.68
6	1.17	0.58
5	1.75	2.34
4	0.58	0.58
3	-	0.58
2	-	-
1	-	-
0	-	-
Promoters (9-10คะแนน)	63.74	66.66
Passives (7-8 คะแนน)	32.75	29.24
Detractors (0-6 คะแนน)	3.50	4.08
<b>Net Promoter Score</b>	<b>60.24</b>	<b>62.58</b>

### 3.2.4.2 ความผูกพันที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว.

ทำการสำรวจทัศนคติที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ / ข้อมูล ที่ครบถ้วน สมบูรณ์ กับท่านได้ 2) สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ และ 3) สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด ซึ่งทัศนคติโดยรวมที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.54 โดยเห็นด้วยว่า สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.53 รองลงมาคือ สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.36 และ สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับท่านได้ ค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.73

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อวัดระดับความผูกพัน ซึ่งตัวชี้วัด (Indicator) สำหรับการวัดระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการ (Customer Engagement) จะ ดำเนินการ โดยคำนวณหาสัดส่วนเป็นร้อยละ (%) ของผู้มาใช้บริการที่ให้ “คะแนนความเห็นด้วย” เต็ม 5 คะแนน สำหรับทั้ง 3 คำถามข้างต้น (ซึ่งก็คือ สัดส่วนของผู้ให้คะแนนทั้ง 3 ข้อรวมกัน เท่ากับ 15 คะแนน) พบว่า ระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 33.92 ของจำนวนหน่วยงานฯ ที่ทำการสำรวจทั้งหมด รายละเอียดดังตารางที่ 148

ตารางที่ 148 ทัศนคติของหน่วยงานฯ ที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว.

บทบาทหน้าที่ของ สสว.	ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็น	ร้อยละของ ความคิดเห็น	%T2B	%B2B	การแปลผล ความคิดเห็น
1) สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ / ข้อมูล ที่ครบถ้วน สมบูรณ์ กับท่านได้	4.29	85.73	88.30	0.58	มากที่สุด
2) สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่น และเชื่อถือได้เสมอ	4.47	89.36	91.23	0.58	มากที่สุด
3) สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การ ส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด	4.53	90.53	94.74	1.17	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.43</b>	<b>88.54</b>	<b>91.42</b>	<b>0.78</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>% Completely Engagement</b>	<b>33.92</b>				

หากพิจารณาระดับทัศนคติของหน่วยงาน จำแนกตามตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มีทัศนคติด้านบวกต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. มากกว่าหน่วยงานร่วม / หน่วยงานรับจ้าง และมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน รายละเอียดดังตารางที่ 149

ตารางที่ 149 ทัศนคติที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ของหน่วยงานฯ จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทบาทหน้าที่ของ สสว.	ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็น โดยรวม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
		หน่วยงาน ภาครัฐ/เอกชน	หน่วยงานร่วม/ รับจ้าง	มหาวิทยาลัย/ สถาบันการศึกษา/ ประชาชน
1) สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ/ ข้อมูล ที่ครบถ้วน สมบูรณ์ กับท่านได้	4.29	4.31	4.27	4.00
2) สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถ เชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ	4.47	4.52	4.39	4.25
3) สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้ การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด	4.53	4.60	4.44	4.00
<b>รวม</b>	<b>4.43</b>	<b>4.48</b>	<b>4.37</b>	<b>4.08</b>

### 3.2.5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการของ สสว.

#### 3.2.5.1 ปัญหา และอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการรับบริการ/ประสานงานกับ สสว.

จากการสำรวจพบว่า มีผู้พบปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ/ประสานงานกับ สสว. จำนวน 20 ราย โดยปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่ที่พบ 3 อันดับแรก ได้แก่ ติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก หลายขั้นตอน การประสานงานข้ามหน่วยงานทำไม่ได้ เช่น ไม่สามารถประสานงานกับบัญชีโดยตรง รองลงมาคือ การติดต่อประสานงานไม่ชัดเจน ต้องติดต่อหลายขั้นตอนไม่จบในขั้นตอนเดียว และการประสานงานของ สสว. ค่อนข้างช้า การนำส่งเอกสารให้กับหน่วยงานก็มีความล่าช้า รายละเอียดดังตารางที่ 150

ตารางที่ 150 ปัญหาและอุปสรรคที่พบของหน่วยงานฯ เกี่ยวกับการรับบริการ/ประสานงานกับ สสว.

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวนคำตอบ
1) ติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก หลายขั้นตอนกว่าจะถึงผู้รับผิดชอบโดยตรง ช่วงโควิดจะติดต่อสื่อสารลำบาก การประสานงานข้ามหน่วยงานทำไม่ได้ เช่น ไม่สามารถประสานงานกับบัญชีโดยตรง	5
2) การติดต่อประสานงานไม่ชัดเจน ต้องติดต่อหลายขั้นตอนไม่จบในขั้นตอนเดียว เช่น การขออนุมัติงบประมาณ ไม่รู้ว่าใครเป็นคนที่รับผิดชอบโดยตรงไม่ชัดเจน	4
3) การประสานงานของ สสว. ช้า การนำส่งเอกสารให้กับหน่วยงาน เช่น พรุ่งนี้มีประชุมสัมมนา แต่ สสว. เพิ่งจะส่งจดหมายเชิญมาทางหน่วยงานวันนี้ทำให้หน่วยงานเตรียมการไม่ทัน	2
4) ระบบฐานข้อมูลดูยาก ในระบบสืบค้น Data sme ข้อมูลต้องเข้าไปหลายชั้น ข้อมูลใช้งานยาก	2
5) เอกสารโครงการทาง สสว. มักจะส่งเป็นแบบ PDF นำไปใช้งานต่อลำบาก	1
6) สสว. ดูแลกลุ่ม SME ไม่ทั่วถึง จัดทำเพียงเอกสารให้อ่าน เก็บข้อมูลของ SME มาแล้ว ไม่ได้มีการพัฒนาดูแลกลุ่ม SME ให้ดีขึ้นกว่าเดิม ข้อมูลที่ศึกษา ทำแล้วไม่เกิดการพัฒนามิ้นำผลวิจัยไปพัฒนาให้ดีขึ้นได้	1
7) เบอร์โทรของ สสว. ติดต่อยากไม่ค่อยมีผู้รับสาย	1
8) เจ้าหน้าที่ สสว. จะติดต่อผู้รับบริการหลัง 18.00 ซึ่งอยู่นอกเวลาทำงาน	1
9) สสว. ไม่จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าหรือผู้ประกอบการไว้ ทุกครั้งที่ต้องการใช้งาน ทางธนาคารต้องไปหาข้อมูลของลูกค้าในฐานะข้อมูลของตนเอง	1
10) พนักงานที่ทำหน้าที่ประสานงานให้ สสว. มีน้อย	1
11) ข้อมูลโครงการที่ได้รับมาไม่เป็นปัจจุบัน ไม่เรียลไทม์ต้องใช้เวลาในการหาข้อมูลโครงการที่อัปเดต	1
12) ระบบสัญญาณขัดข้อง ระบบล่มบ่อย ทำให้เข้าใช้งานเว็บไซต์ไม่ได้	1

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.2.5.2 ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ของ สสว.

จากการสำรวจ พบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 45 ราย โดยประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้เข้าถึงทุกหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ สสว. ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลข้อมูลโครงการแบบ One Stop Service ที่มีความรู้สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัยได้ทันที และฐานข้อมูลผู้ประกอบการทั้งกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดควรจัดเก็บและอัปเดตข้อมูลระบบที่ทันสมัย แยกตามประเภทของ SME รายละเอียดดังตารางที่ 151

ตารางที่ 151 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ของ สสว. ของหน่วยงานฯ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนคำตอบ
1) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้เข้าถึงทุกหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว เช่น Line official อีเมล (แจ้งทุกครั้งที่มีการอบรม)	9
2) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คนทั่วไปรู้จัก สสว. มากขึ้นว่ามีกิจกรรมทำอะไรบ้าง มีโครงการอะไรบ้าง จะเข้ามาเป็นสมาชิกมีเงื่อนไขอะไรบ้าง โฆษณาในเฟซบุ๊ก	9
3) สสว.ควรมีเจ้าหน้าที่โดยตรงที่ดูแลข้อมูลโครงการแบบ One Stop Service ที่มีความรู้สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัยได้ทันที	7
4) ฐานข้อมูลผู้ประกอบการ กทม. และต่างจังหวัดควรจัดเก็บและอัปเดตข้อมูลระบบที่ทันสมัย แยกตามประเภทของ SME	6
5) ให้มีเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อผู้ดูแลโครงการโดยตรง โดยไม่ต้องโอนสายไปมา เบอร์โทรศัพท์ในเว็บไซต์ควรสามารถติดต่อได้ทันที	4
6) สสว. ควรส่งเสริม สนับสนุนพัฒนาโครงการต่าง ๆ ให้กับธุรกิจ SME ให้มากกว่านี้ โครงการไหนสำคัญตรงเป้าหมายให้พัฒนาก่อน	4
7) ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานโครงการของผู้ประกอบการทุกโครงการอย่างต่อเนื่อง	3
8) ควรมีข้อมูลดิบ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ถูกต้องมากกว่าข้อมูลที่ถูกรองมาแล้ว	2
9) ระบบฐานข้อมูลผู้ประกอบการใช้งานยาก/ ใช้งานหลายขั้นตอน ควรทำข้อมูลให้เข้าถึงได้ง่าย ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	2
10) ระบบกรอกข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานบนเว็บไซต์ / การกรอกฐานข้อมูลผู้ประกอบการ ควรใช้ระบบที่เสถียร ไม่ล่ม ไม่ค้าง ไม่หลุดบ่อย	2
11) สสว. ควรติดตามผลเรื่องการรับข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	2
12) อยากให้เพิ่มการอบรมหลักสูตรไอทีเข้าโครงการอบรมด้วย	1
13) ระยะเวลาในการทำโครงการสั้นเกินไป ผู้เข้ารับการอบรมได้ความรู้ไม่เต็มที่	1
14) ข้อมูลของ SME อยากให้ทำเป็นคลิป VDO ที่เปิดดูง่ายไม่ยุ่งยากและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	1
15) อยากให้วิทยากรให้ข้อมูลเกี่ยวกับ SME ในเชิงลึกมากกว่านี้	1
16) อยากให้มีการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการที่เป็นขนาดไมโคร	1
17) อยากให้ทำ Workshop ที่เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณที่มาอบรม	1



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนคำตอบ
18) หน่วยงานบูรณาการโดนตัดงบประมาณ สสว. ไม่สามารถช่วยอะไรได้ อยากให้ สสว. ช่วยในเรื่องของงบประมาณให้ด้วย	1
19) แบบฟอร์มการประเมินของ สสว. ควรกรอกข้อมูลให้น้อยกว่านี้	1
20) อยากให้ สสว. จัดประชุมหน่วยงานให้บ่อยกว่านี้	1

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.2.5.3 บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สสว.

จากการสำรวจ พบว่า มีผู้ต้องการบริการเพิ่มเติมจาก สสว. จำนวน 19 ราย โดยบริการที่ต้องการเพิ่มเติมส่วนใหญ่ ได้แก่ การแจ้งข้อมูลโครงการต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างชัดเจนว่าจะจัดทำโครงการอะไรบ้างและมีขั้นตอนโครงการอย่างไร มีเงินทุนสนับสนุน SME และให้ สสว. รวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สถานการณ์เกี่ยวกับ SME เช่น แนวโน้มการประกอบการ/มูลค่าทางเศรษฐกิจ/ข้อมูลสถิติ/ข้อมูลกลุ่มอุตสาหกรรม/ข้อมูลการตลาด รายละเอียดตารางที่ 152

ตารางที่ 152 บริการเพิ่มเติมที่ต้องการจาก สสว. ของหน่วยงานฯ

บริการเพิ่มเติมที่ต้องการ	จำนวนคำตอบ
1) สสว. ควรแจ้งข้อมูลโครงการต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างชัดเจนว่าจะจัดทำโครงการอะไรบ้างและมีขั้นตอนโครงการอย่างไร	5
2) มีเงินทุนสนับสนุน SME	5
3) สสว. ควรรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สถานการณ์เกี่ยวกับ SME เช่นแนวโน้มการประกอบการ/มูลค่าทางเศรษฐกิจ/ข้อมูลสถิติ/ข้อมูลกลุ่มอุตสาหกรรม/ข้อมูลการตลาด	5
4) ช่วยเหลือเรื่องงบประมาณให้กับหน่วยงาน / งบประมาณในการดำเนินงานโครงการจาก สสว.	2
5) ทำแผนการส่งเสริมทั่วไปของวิสาหกิจต่าง ๆ	2
6) ข้อมูลข่าวสารโครงการต่าง ๆ ที่ สสว. สนับสนุน ให้ทำลง YouTube ให้ประชาชนเข้าอ่านได้สะดวก	1
7) ควรทำ Application ของ สสว. เอง ดาวโหลดในมือถือได้สะดวกและรวดเร็ว ใช้งานง่าย	1

### 3.2.6 การสัมภาษณ์เชิงลึกกับหน่วยงาน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับหน่วยงานฯ จำนวน 5 ราย เพื่อสอบถามถึงแนวทางการให้บริการ และการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สสว. ในอนาคต สรุปข้อคิดเห็น ได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นที่มีต่อจุดด้อยในการให้บริการของ สสว. จากประสบการณ์ที่ได้เข้าร่วมโครงการของ สสว. และหน่วยงานอื่น ๆ

- เปลี่ยนเจ้าหน้าที่ประสานงานบ่อยเกินไป พอเปลี่ยนคนใหม่แต่คนใหม่ไม่มีข้อมูล ต้องมาเริ่มต้นใหม่ทุกครั้ง

- การรับรู้กิจกรรมข่าวสารของ สสว. ยังไม่ละเอียดชัดเจนยังไม่ครบถ้วนในรายละเอียดของโครงการต่าง ๆ ที่จัดอบรมต้องรอประชาสัมพันธ์จากหน่วยงาน สสว. ในพื้นที่ที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารโดยตรงจาก สสว. สำนักงานใหญ่บางข่าวสารเลยล่าช้า

- การติดต่อประสานงานยุ่งยากไม่สะดวกไม่มี one stop service

- ด้านเทคโนโลยีอุปกรณ์สำนักงานยังไม่ทันสมัย/ข้อมูลผู้ประกอบการจัดเก็บไม่เป็นระเบียบไม่รูปแบบที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ต่อ ต้องเริ่มทำใหม่หมดเลย ใช้งานยาก

- ระยะเวลาในการทำงานของแต่ละโครงการน้อยและกระชั้นชิดเกินไป ทำให้การจัดทำโครงการพบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน เพราะทุกอย่างเร่งรีบ ทำให้บางครั้งผู้เข้ารับการอบรมได้รับข่าวสารน้อยไม่ทั่วถึง

2. แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ หน่วยงานให้ความเห็นในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ก่อนจะทำโครงการ ควรให้หน่วยงานในพื้นที่ไปสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการนั้น ๆ ในพื้นที่ก่อนเพื่อให้โครงการตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ จะได้เห็นผลสำเร็จของโครงการอย่างแท้จริง

- จัดทำ one stop service อำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ต้องการติดต่อประสานงานกับ สสว.

- ฐานข้อมูลของผู้ประกอบการควรเข้าถึงง่ายกว่านี้ ทำเป็นมาตรฐานเดียวกันข้อมูลสามารถนำไปใช้ได้เลย ควรมีทั้งข้อมูลดิบและข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วให้แก่ผู้นำไปใช้ด้วย

- ทุกครั้งที่จัดทำโครงการควรมีการสอบถามผู้เข้ารับการอบรมหรือผู้ประกอบการก่อนว่าต้องการโครงการที่มีเนื้อหาด้านใดบ้างหรืออยากให้การอบรมออกมาในรูปแบบไหนจะได้เข้าถึงผู้ประกอบการมากขึ้น

## บทที่ 4

### สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 ประกอบด้วย การสำรวจ 2 ขอบเขตงาน คือ ผู้ประกอบการ MSME ที่เข้ารับบริการจาก สสว. หรือรับการอบรม / เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานกับ สสว. โดยสามารถสรุปผลการสำรวจในแต่ละกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ ได้ดังนี้

#### 4.1 กลุ่มผู้ประกอบการ MSME

##### 4.1.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ประกอบการฯ

ความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดที่มีต่อการให้บริการของ สสว. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม / โครงการ มีความพึงพอใจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 และด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ด้านการเข้ารับบริการ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.06) ด้านเนื้อหา มีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง ส่วนด้านช่องทางการติดต่อ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง (ส่วนต่างเท่ากับ -0.06)

ความพึงพอใจและคาดหวังจำแนกตามประเด็นที่ทำการสำรวจใน 3 ด้าน พบว่า

##### 4.1.1.1 ด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม / โครงการ

มีการสำรวจทั้งหมด 5 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาคือ ด้านผู้ให้คำปรึกษา / ผู้บรรยาย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 และด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่ ที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นที่ทำการสำรวจ ดังนี้

**1) ด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ** แม้ความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านจะอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังแล้ว แต่มีประเด็นที่ยังตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้น้อย คือ ระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และน้อยกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์จำแนกผู้ประกอบการตามมิติต่างๆ พบว่า ด้านระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม ความพึงพอใจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับลักษณะของโครงการ / กิจกรรมตรงกับความต้องการ และโครงการ / กิจกรรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มที่จำแนกตามแผนงานบูรณาการฯ แสดงให้เห็นว่าในการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ สสว. ควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างของโครงการ หรือตามกลุ่มที่ต้องการส่งเสริม เพื่อจะได้กำหนดวัตถุประสงค์โครงการให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้าร่วมให้มากขึ้น

**2) ด้านผู้ให้คำปรึกษา / ผู้บรรยาย** เป็นบริการที่สามารถทำได้ดี เพราะมีความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และมากกว่าความคาดหวัง และจากการวิเคราะห์จำแนกผู้ประกอบการตามมิติต่างๆ พบว่า ประสบการณ์การใช้บริการ และพื้นที่ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา / การบรรยาย เทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย และการเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ดังนั้น สสว. อาจจะต้องจัดหาผู้ให้คำปรึกษา / ผู้บรรยาย ที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ประกอบการที่มาเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการในครั้งแรก และให้มีความเหมาะสมกับผู้ประกอบการในแต่ละพื้นที่

**3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** เป็นบริการที่สามารถทำได้ดี เพราะมีความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และมากกว่าความคาดหวัง และจากการวิเคราะห์จำแนกผู้ประกอบการตามมิติต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญค่อนข้างมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ ที่ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทุกมิติ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในทุกมิติ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเชิงที่จะสะท้อนถึงความเต็มใจในการให้บริการ หรือ Service Mind ยังมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม สสว. ควรจะมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรฐานร่วมกันระหว่างส่วนงานที่รับผิดชอบทั้งภายในและภายนอก สสว.

4) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ แม้ความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังมีบางประเด็นที่ความพึงพอใจยังน้อยกว่าความคาดหวัง คือ การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย โดยสาเหตุที่พึงพอใจน้อยหรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง เนื่องจากช่องทางการให้บริการมีน้อย ไม่หลากหลาย ไม่มีทางโทรศัพท์ หรือสื่อโซเชียลมีเดีย นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์จำแนกผู้ประกอบการตามมิติต่างๆ พบว่า มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มน้อยมีเพียงประสบการณ์ในการใช้บริการ และพื้นที่ ที่ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และการให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่ แม้ความพึงพอใจโดยรวมจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ความพึงพอใจยังน้อยกว่าความคาดหวัง โดยเฉพาะเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ โดยสาเหตุที่พึงพอใจน้อยหรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ส่วนใหญ่เนื่องจากเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ยังไม่ทันสมัย ช้า ระบบล่ม ระบบสัญญาณขัดข้อง เครื่องมือเสียงไม่ชัดเจน นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์จำแนกผู้ประกอบการตามมิติต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มที่จำแนกตามแผนงานบูรณาการฯ แสดงให้เห็นว่าในการดำเนินกิจกรรม / โครงการ สสว. ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับกิจกรรมหรือเครื่องมือที่ต้องการใช้งาน

#### 4.1.1.2 ด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม

มีการสำรวจทั้งหมด 12 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 8 ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐาน มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ การบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 การผลิต และผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 เท่ากัน เทคโนโลยี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 เครือข่ายธุรกิจ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 การตลาด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.01 การบริหารบุคคล ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การบัญชี / ภาษี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.56 การค้า ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 กฎหมาย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 และการเงิน / การลงทุน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.20

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง จำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ บริการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด แต่ยังพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ได้แก่ การตลาด การผลิต และผลิตภัณฑ์ สาเหตุที่พึงพอใจน้อยหรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง เนื่องจากได้รับคำแนะนำไม่ชัดเจนสำหรับเรื่องการตลาด และเนื้อหาไม่ทันสมัยเป็นเรื่องเดิมที่เคยทราบมาแล้ว สำหรับการผลิต และผลิตภัณฑ์ ส่วนบริการที่มีความพึงพอใจระดับมาก แต่ยังพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ได้แก่ การเงิน / การลงทุน และการค้า สาเหตุที่พึงพอใจน้อยหรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง เนื่องจากเนื้อหามีน้อย ไม่สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้

จากการวิเคราะห์จำแนกผู้ประกอบการตามมิติต่างๆ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกือบทุกมิติ มีเพียงจำแนกตามแผนงานบูรณาการฯ ที่ความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้น เนื้อหาด้านผลิตภัณฑ์ ควรพิจารณาให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ประกอบการในทุกมิติ เนื่องจากเป็นเรื่องเฉพาะที่ไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในวงกว้างได้ ส่วนด้านการเงิน / การลงทุน และการค้า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบในมิติต่างๆ

#### 4.1.1.3 ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล

จากการสำรวจช่องทางในการติดต่อรับบริการ / ข้อมูลของผู้ประกอบการ พบว่า ช่องทางที่ สสว. มีให้บริการในปัจจุบัน 5 อันดับแรก ที่มีใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ เฟซบุ๊กหน่วยร่วมดำเนินงาน เว็บไซต์ สสว. ไลน์ และติดต่อโดยตรงที่ สสว. แต่ช่องทางที่ผู้ประกอบการต้องการใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับช่องทางที่ใช้บริการ มีเพียงช่องทางติดต่อโดยตรงที่ สสว. ที่ไม่อยู่ในช่องทางที่ต้องการใช้บริการ 5 อันดับแรก แต่มีช่องทางให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

ความพึงพอใจโดยรวมด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ 5 ช่องทาง พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสื่อสังคมออนไลน์ มีความพึงพอใจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมาคือ การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 สื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ )Mobile Service( ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 และเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 ส่วนเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ช่องทางที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ได้แก่ สื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service) เอกสารและรายงานที่

เผยแพร่ เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ ส่วนการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน มีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นที่ทำการสำรวจ ดังนี้

**1) สื่อสังคมออนไลน์** ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง โดยเฉพาะ Twitter (@Osmeap) และ Application SME CONNEXT ที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าช่องทางอื่น และพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด และจากการวิเคราะห์จำแนกผู้ประกอบการตามมิติต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**2) เว็บไซต์** ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน สาเหตุที่พึงพอใจน้อยหรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง เนื่องจากข้อมูลลิงค์เข้าถึงยาก หลายขั้นตอน และระบบไม่เสถียร และจากการวิเคราะห์จำแนกผู้ประกอบการตามมิติต่างๆ พบว่า มีเพียงมิติพื้นที่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันสำหรับช่องทางบริการข้อมูลผ่าน SME ONE ([www.SMEONE.info](http://www.SMEONE.info)) ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาความต้องการของผู้ประกอบการแต่ละพื้นที่เพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านช่องทางดังกล่าวให้มีความครอบคลุมมากขึ้น

**3) สื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)** ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยเฉพาะบทความในสื่อสิ่งพิมพ์ และข่าวทางวิทยุ ที่พึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ และจากการวิเคราะห์จำแนกผู้ประกอบการตามมิติต่างๆ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มเล็กน้อย โดยเฉพาะช่องทางชุมชนประชาสัมพันธ์ ที่มีความแตกต่างทั้งประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ และพื้นที่ แสดงให้เห็นว่าช่องทางดังกล่าวสามารถให้ผลลัพธ์กับผู้ประกอบการที่แตกต่างกันค่อนข้างหลากหลาย จึงควรพิจารณาจัดกิจกรรมให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มที่มารับข้อมูลข่าวสาร

**4) เอกสารและรายงานที่เผยแพร่** ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยเฉพาะรายงานผลการศึกษา / งานวิชาการ / บทความ และรายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน / รายปี ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากกว่าด้านอื่นๆ และจากการวิเคราะห์จำแนกผู้ประกอบการตามมิติต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**5) การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน** ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเท่ากับความคาดหวัง แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ช่องทาง Call Center ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ และติดต่อที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ยังมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง และจากการวิเคราะห์จำแนกผู้ประกอบการตามมิติต่างๆ พบว่า ช่องทางติดต่อสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความแตกต่างอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติระหว่างเมื่อจำแนกตามมิติต่างๆ มากที่สุด มีเพียงขนาดกิจการที่ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนช่องทาง Call Center ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.1.2 ความภักดีและความผูกพันที่มีต่อ สสว. ของผู้ประกอบการ

ความภักดีที่มีต่อบริการของ สสว. ทำการสำรวจใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การกลับมาใช้บริการของ สสว. และ 2) จะแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่นๆ พบว่า มีกลุ่มที่เป็นผู้สนับสนุน สสว. (Promoters) มากกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนผู้ประกอบการที่ทำการสำรวจ ทั้งเรื่องการกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อกิจกรรม / โครงการของ สสว. ส่วนค่า Net Promoters Score (NPS) หรือตัวชี้วัดด้านความภักดีที่มีต่อองค์กร พบว่า การกลับมาใช้บริการของ สสว. คิดเป็นร้อยละ 39.59 และแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 43.67 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการ MSME ที่มาใช้บริการ สสว. มีแนวโน้มที่จะเป็นกลุ่มที่เป็นผู้สนับสนุน สสว. เป็นส่วนใหญ่ แต่อย่างไรก็ตาม มีบางส่วนหรือประมาณร้อยละ 40 ที่เป็นกลุ่มไม่พึงพอใจบริการ และอาจจะเปลี่ยนไปใช้บริการองค์กร ทั้งสองกลุ่มมีแนวโน้มที่จะไม่เป็นผู้สนับสนุน สสว.

ความผูกพันที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ทำการสำรวจทัศนคติที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับท่านได้ 2) สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ และ 3) สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด ทัศนคติโดยรวมที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.38 โดยเห็นด้วยว่า สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด เห็นด้วยเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.92 รองลงมาคือ สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ เห็นด้วยเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.05 และสสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับท่านได้ เห็นด้วยเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.17 นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อวัดระดับความผูกพัน ซึ่งคำนวณตัวชี้วัด (Indicator) สำหรับการวัดระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการ (Customer Engagement) จะทำโดยการคำนวณหาสัดส่วนเป็นร้อยละ (%) ของผู้มาใช้บริการที่ให้ “คะแนนความเห็นด้วย” เต็ม 5 คะแนนสำหรับทั้ง 3 คำถามข้างต้น (ซึ่งก็คือ สัดส่วนของผู้ให้คะแนนทั้ง 3 ข้อรวมกัน เท่ากับ 15 คะแนน) พบว่า ระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 34.63 ของจำนวนผู้ประกอบการ MSME ที่ทำการสำรวจทั้งหมด ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างมีความสอดคล้องกับกลุ่มที่มีความภักดีหรือจะเป็นกลุ่มที่เป็นผู้สนับสนุน สสว.

#### 4.1.3 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขบริการ



มีแนวทางการวิเคราะห์ 2 รูปแบบ คือ การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความคาดหวัง โดยใช้ Choice Analysis และการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละปัจจัยที่ให้บริการ โดยใช้ Strategic Performance Matrix Analysis โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

#### 4.1.3.1 การวิเคราะห์ Choice Analysis

พัฒนาแบบจำลองการตัดสินใจ โดยกำหนดความพึงพอใจ และความคาดหวัง ในแต่ละด้านเป็นตัวแปรตาม ซึ่งผลจากแบบจำลองความพึงพอใจแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจกับ สสว. ในระดับหนึ่งอยู่แล้ว และเป็นความพึงพอใจที่ค่อนข้างสูง โดยตัวแปรจำนวนการเข้าร่วมโครงการมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการ กล่าวคือยังมีจำนวนการเข้าร่วมโครงการมากขึ้น ยิ่งทำให้สามารถเพิ่มความพึงพอใจได้ ดังนั้น สสว. ควรจำเป็นที่จะต้องประสานงานเพื่อพัฒนาโครงการ และขยายผู้เข้าร่วมรับผู้ให้บริการให้มากขึ้น ขณะที่ตัวแปรทางด้านประเภทผู้รับบริการ (ประกอบธุรกิจ และบุคคลทั่วไป) และขนาดกิจการ แม้ว่าจะมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจแต่มีผลเพียงเล็กน้อยและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านของแบบจำลองความคาดหวัง พบว่า ตัวแปรที่มีผลมากต่อความคาดหวัง คือ จำนวนครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการ อย่างไรก็ตาม ตัวแปรที่ส่งผลต่อความคาดหวังดังกล่าว ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.1.3.2 การวิเคราะห์ Strategic Performance Matrix Analysis

เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยจะใช้ค่าผลกระทบ (Impact) ซึ่งใช้ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) และคะแนนความพึงพอใจ (Satisfaction) มาแบ่งปัจจัยที่ประเมินลงในตาราง 4 ช่อง (Matrix) เพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่เป็นจุดแข็ง ประเด็นที่ควรรักษาระดับไว้ และประเด็นที่เป็นปัญหา รวมถึงลำดับการแก้ไขโดยพิจารณาผลกระทบ (Impact) เป็นสำคัญ โดยสามารถแบ่งกลุ่มบริการที่ควรปรับปรุงแก้ไขก่อนหลังได้ ดังนี้

- ประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไขเป็นลำดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสูง แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ดังนั้น จึงควรพิจารณาพัฒนาปรับปรุงบริการที่อยู่ใน Matrix นี้เป็นอันดับแรก

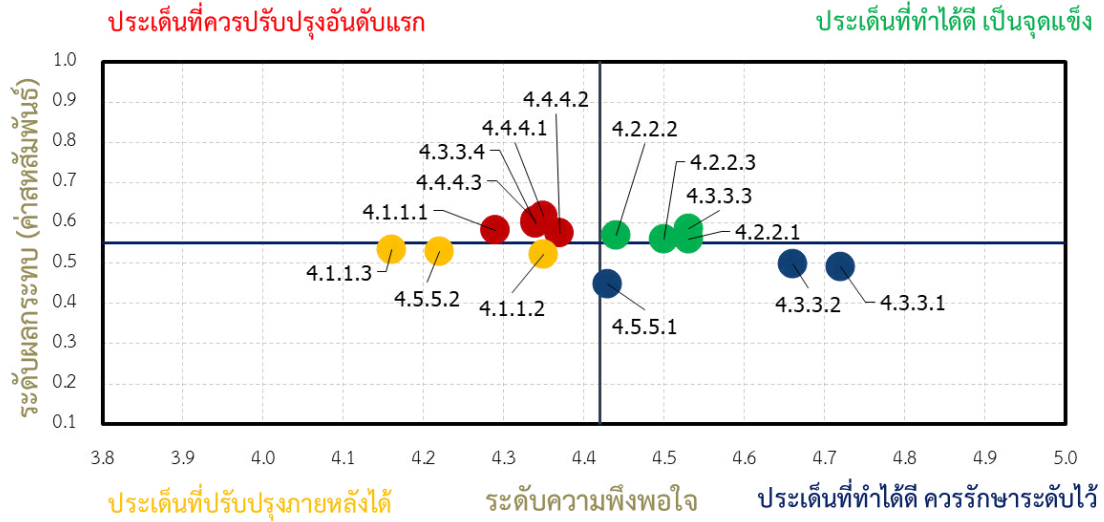
- ประเด็นที่ทำได้ดี ถือเป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสูง และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ดังนั้น จึงควรพัฒนาปรับปรุงบริการที่อยู่ใน Matrix นี้ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก

- ประเด็นที่ทำได้ดีแล้ว ให้รักษาระดับ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่ำ แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ดังนั้น จึงควรรักษาระดับการให้บริการที่อยู่ใน Matrix นี้ไว้

- ประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไขเป็นลำดับต่อมา (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่ำ และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ดังนั้น จึงควรพิจารณาพัฒนาปรับปรุงบริการที่อยู่ใน Matrix นี้ในภายหลังหากมีทรัพยากรเพียงพอ

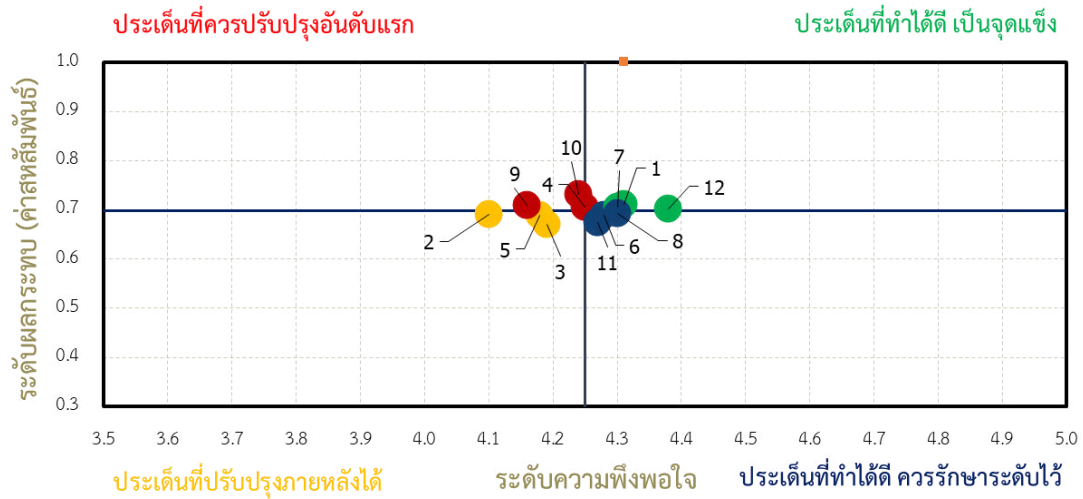
โดยมีประเด็นด้านการให้บริการที่ควรปรับปรุง ดังนี้

1) ด้านเข้ารับบริการกิจกรรม/โครงการ



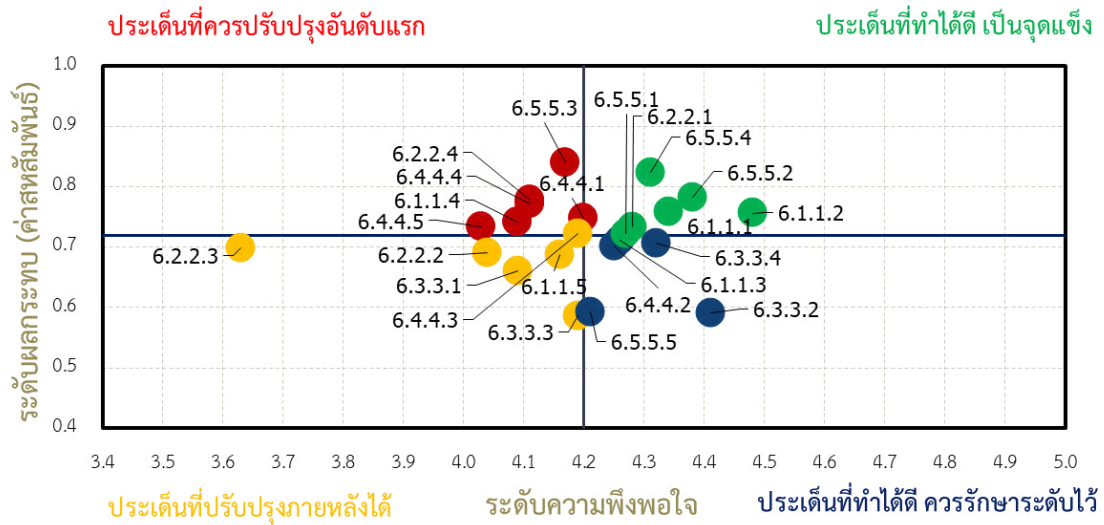
บริการที่ควรปรับปรุง อันดับแรก	บริการที่ปรับปรุง ภายหลังได้	บริการที่ทำได้ดี ควรรักษาไว้	บริการที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง
4.1.1.1 ลักษณะของ กิจกรรม / โครงการตรง กับความต้องการ	4.1.1.2 กิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม กับสถานการณ์ในปัจจุบัน และนำไปประยุกต์ใช้ได้ จริง	4.3.3.1 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	4.2.2.1 ผู้ให้คำปรึกษา/ ผู้บรรยายมีความรู้/ความ เชี่ยวชาญในการให้
4.3.3.4 เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ไขปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.1.1.3 ระยะเวลาของ กิจกรรม / โครงการมี ความเหมาะสม	4.3.3.2 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.2.2.2 ผู้ให้คำปรึกษา/ ผู้บรรยายมีเทคนิคการ ถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย
4.4.4.1 กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการมี ความชัดเจน และ เหมาะสม	4.5.5.2 เครื่องมือ/ อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศ เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	4.5.5.1 สถานที่มีความ เหมาะสมในการให้บริการ	4.2.2.3 ผู้ให้คำปรึกษา/ ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ ซักถามและตอบข้อซักถาม ได้ชัดเจน
4.4.4.2 กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการมี ความสะดวกรวดเร็ว และ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	เช่น คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น		4.3.3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ในการให้คำแนะนำ และ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน
4.4.4.3 การให้บริการมี ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ หลากหลาย			

## 2) ด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม



บริการที่ควรปรับปรุงอันดับแรก	บริการที่ปรับปรุงภายหลังได้	บริการที่ทำได้ดี ควรรักษาไว้	บริการที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง
4. การตลาด	2. การเงิน/การลงทุน	6. เทคโนโลยี	1. การบริหารจัดการ
9. กฎหมาย	3. การบัญชี/ภาษี	8. ผลิตภัณฑ์	7. การผลิต
10. การบริหารบุคคล	5. การค้า	11. เครือข่ายธุรกิจ	12. มาตรฐาน

### 3) ด้านช่องทางการรับบริการ / ติดต่อข้อมูล



บริการที่ควรปรับปรุง อันดับแรก	บริการที่ปรับปรุง ภายหลังได้	บริการที่ทำได้ดี ควรรักษาไว้	บริการที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง
6.1.1.4 Twitter (@Osmep)	6.1.1.5 Application SME CONNEXT	6.1.1.3 YouTube (Osmep Channel)	6.1.1.1 Facebook (Osmep สสว.)
6.2.2.4 บริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info)	6.2.2.2 องค์ความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	6.3.3.2 ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	6.1.1.2 Line กลุ่ม
6.4.4.1 แผนการส่งเสริม SME / แผนบูรณาการส่งเสริม SME	6.2.2.3 บริการของอาเซียน (www.aseansme.org)	6.3.3.4 บูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	6.2.2.1 บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรืออีเมล
6.4.4.4 รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน / รายปี	6.3.3.1 บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	6.4.4.2 รายงานผลการส่งเสริม SME/ รายงานการประเมินผล	6.5.5.1 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
6.4.4.5 รายงานผลการศึกษา / งานวิชาการ / บทความ	6.3.3.3 ข่าวทางวิทยุ	6.5.5.5 Call Center ของ สสว. โทร 130	6.5.5.2 หน่วยร่วมดำเนินงาน (เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันเฉพาะด้าน สมาคม และสมาพันธ์ เป็นต้น)
6.5.5.3 ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ	6.4.4.3 รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน / รายปี		6.5.5.4 ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด

## 4.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ที่ประสานงานกับ สสว.

### 4.2.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังของหน่วยงานฯ

ความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดที่มีต่อการให้บริการของ สสว. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน โดยด้านการเข้ารับบริการ / ประสานงาน มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อ ค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ด้านช่องทางการติดต่อ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ -0.21) รองลงมาคือ ด้านการเข้ารับบริการ (ส่วนต่างเท่ากับ -0.03)

ความพึงพอใจและคาดหวังจำแนกตามประเด็นที่ทำการสำรวจใน 2 ด้าน พบว่า

#### 4.2.1.1 ด้านการเข้ารับบริการ/ การประสานงาน

มีการสำรวจทั้งหมด 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 ด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ยกเว้น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นที่ทำการสำรวจ ดังนี้

1) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** เป็นบริการที่สามารถทำได้ดี เพราะมีความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ยกเว้นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน ที่พึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย โดยสาเหตุเกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่มีความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูล สามารถให้ข้อมูลได้ในระดับพื้นฐานเท่านั้น นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ / เอกชน และหน่วยงานร่วม / รับจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มมหาวิทยาลัย / สถาบันการศึกษา / ประชาชน

2) **ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังด้านการให้บริการมีช่องทางการ

ติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย และความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ สาเหตุเนื่องจากช่องทางในการให้บริการมีน้อย ไม่หลากหลาย และจากการวิเคราะห์จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าหน่วยงานภาครัฐ / เอกชน และหน่วยงานร่วม / รับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่ามหาวิทยาลัย / สถาบันการศึกษา / ประชาชนเล็กน้อย

**3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่** แม้ความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทั้ง 2 ด้าน สาเหตุเนื่องจากสถานที่จอดรถมีน้อย สิ่งอำนวยความสะดวกไม่พร้อม และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้งานไม่ทันสมัย และจากการวิเคราะห์จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มมหาวิทยาลัย / สถาบันการศึกษา / ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าหน่วยงานภาครัฐ / เอกชน และหน่วยงานร่วม / รับจ้าง

**4) ด้านข้อมูลที่ได้รับ** แม้ความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ความพึงพอใจยังน้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ที่พึงพอใจน้อยที่สุด และพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด สาเหตุเนื่องจากข้อมูลโครงการที่อยู่ในฐานข้อมูลนำมาใช้งานยาก ไม่เป็นแนวทางเดียวกัน นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มมหาวิทยาลัย / สถาบันการศึกษา / ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าหน่วยงานภาครัฐ / เอกชน และหน่วยงานร่วม / รับจ้าง

#### 4.2.1.2 ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล

จากการสำรวจช่องทางในการติดต่อรับบริการ / ข้อมูลของหน่วยงานฯ พบว่าช่องทางที่ สสว. มีให้บริการในปัจจุบัน 5 อันดับแรก ที่มีใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. ([www.sme.go.th](http://www.sme.go.th)) หรืออีเมล ติดต่อสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ติดต่อหน่วยร่วมดำเนินงาน (เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันเฉพาะด้าน สมาคม และสมาคม เป็นต้น) Facebook (Osmep สสว.) และ Application SME CONNEXT โดยช่องทางที่ผู้ประกอบการต้องการใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับช่องทางที่ใช้บริการ มีเพียงช่องทาง Application SME CONNEXT ที่ไม่อยู่ในช่องทางที่ต้องการใช้บริการ 5 อันดับแรก แต่มีช่องทางศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ เพิ่มมา

ความพึงพอใจโดยรวมด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ทำการสำรวจ 5 ช่องทาง พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ โดยช่องทางติดต่อโดยตรงที่หน่วยงานมีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ สื่อต่างๆ และการลงพื้นที่

ให้บริการ (Mobile Service) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 สื่อสังคมออนไลน์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 และเอกสารและรายงานที่เผยแพร่ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20

เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์ ที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นที่ทำการสำรวจ ดังนี้

**1) สื่อสังคมออนไลน์** ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังคงพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง โดยเฉพาะ Application SME CONNEXT ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด และจากการวิเคราะห์จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ / เอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าหน่วยงานร่วม / รับจ้าง และมหาวิทยาลัย / สถาบันการศึกษา / ประชาชน

**2) เว็บไซต์** ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังคงพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง โดยเฉพาะบริการข้อมูลผ่าน SME ONE (www.SMEONE.info) ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และน้อยกว่าความคาดหวังมากที่สุด สาเหตุเนื่องจากข้อมูลไม่อัปเดต เมื่อเกิดปัญหาแก้ไขล่าช้า และจากการวิเคราะห์จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ / เอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าหน่วยงานร่วม / รับจ้าง และมหาวิทยาลัย / สถาบันการศึกษา / ประชาชน

**3) สื่อต่างๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)** ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังคงพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย และจากการวิเคราะห์จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ / เอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าหน่วยงานร่วม / รับจ้าง และมหาวิทยาลัย / สถาบันการศึกษา / ประชาชน

**4) เอกสารและรายงานที่เผยแพร่** ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง โดยเฉพาะรายงานผลการศึกษา / งานวิชาการ / บทความ ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังมากกว่าด้านอื่นๆ และจากการวิเคราะห์จำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า มหาวิทยาลัย / สถาบันการศึกษา / ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าหน่วยงานภาครัฐ / เอกชน และหน่วยงานร่วม / รับจ้าง

**5) การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน** ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่พึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังด้านช่องทางหน่วยร่วมดำเนินงาน สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ Call Center ของ สสว. จากการวิเคราะห์จำแนกตามประเภท



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ / เอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าหน่วยงานร่วม / รับจ้าง และมหาวิทยาลัย / สถาบันการศึกษา / ประชาชน

#### 4.2.2 ความภักดีและความผูกพันที่มีต่อ สสว. ของหน่วยงานฯ

ความภักดีที่มีต่อบริการของ สสว. ทำการสำรวจใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การกลับมาใช้บริการของ สสว. และ 2) จะแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่นๆ พบว่า มีกลุ่มที่เป็นผู้สนับสนุน สสว. (Promoters) มากกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนหน่วยงานที่ทำการสำรวจ ทั้งเรื่องการกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อกิจกรรม / โครงการของ สสว. ส่วนค่า Net Promoters Score (NPS) หรือตัวชี้วัดด้านความภักดีที่มีต่อองค์กร พบว่า การกลับมาใช้บริการของ สสว. คิดเป็นร้อยละ 60.24 และแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 62.58 ซึ่งนับว่าเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงแล้ว

ความผูกพันที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ทำการสำรวจทัศนคติที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับท่านได้ 2) สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ และ 3) สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด ทัศนคติโดยรวมที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.54 โดยเห็นด้วยว่า สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.53 รองลงมาคือ สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.36 และ สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับท่านได้ ค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.73 นอกจากนี้จากการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อวัดระดับความผูกพัน ซึ่งตัวชี้วัด (Indicator) สำหรับการวัดระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการ (Customer Engagement) จะดำเนินการโดยการคำนวณหาสัดส่วนเป็นร้อยละ (%) ของผู้มาใช้บริการที่ให้ “คะแนนความเห็นด้วย” เต็ม 5 คะแนนสำหรับทั้ง 3 คำถามข้างต้น (ซึ่งก็คือสัดส่วนของผู้ให้คะแนนทั้ง 3 ข้อรวมกัน เท่ากับ 15 คะแนน) พบว่า ระดับความผูกพันของผู้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 33.92 ของจำนวนหน่วยงานฯ ที่ทำการสำรวจทั้งหมด

#### 4.2.3 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขบริการ

มีแนวทางการวิเคราะห์ 2 รูปแบบ คือ การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ และความคาดหวัง โดยใช้ Choice Analysis และการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละปัจจัยที่ให้บริการ โดยใช้ Strategic Performance Matrix Analysis โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

##### 4.2.3.1 การวิเคราะห์ Choice Analysis

พัฒนาแบบจำลองการตัดสินใจ โดยกำหนดความพึงพอใจ และความคาดหวังในแต่ละด้านเป็นตัวแปรตาม ซึ่งผลจากแบบจำลองการตัดสินใจของหน่วยงานฯ นี้ค่อนข้างมีความจำกัดเนื่องจากความจำกัดทางเทคนิคสถิติ ผลจากแบบจำลองแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เข้าร่วมงานกับ สสว. ที่มีตั้งแต่ 7 ครั้งเป็นต้นไปนั้น ค่อนข้างมีความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาในแบบจำลองความคาดหวัง พบว่า การกลับมาใช้บริการของหน่วยงานนั้นสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังที่มากขึ้นด้วย ขณะที่ตัวแปรด้านทัศนคติที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสว. ที่เป็นตัวแปรที่จะสะท้อนศักยภาพการดำเนินงานของ สสว. พบว่า มีผลต่อความคาดหวังของหน่วยงานฯ โดยการที่หน่วยงานรับรู้ศักยภาพหรือทิศทางการดำเนินงานของ สสว. มากก็ยิ่งทำให้ความคาดหวังเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น สิ่งที่เป็นข้อเสนอในเรื่องนี้ คือ สสว. ควรมีการบริหารความคาดหวังของหน่วยงานฯ ด้วยการพัฒนาบทบาทในฐานะเป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูล หรือบทบาทอื่นตามทิศทางการยุทธศาสตร์องค์กรให้มีความชัดเจนมากขึ้น และสื่อสารการรับรู้ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ สสว. มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ และเป็นหน่วยงานแนวหน้าในการสนับสนุน SME

##### 4.2.3.2 การวิเคราะห์ Strategic Performance Matrix Analysis

เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยจะใช้ค่าผลกระทบ (Impact) ซึ่งใช้ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) และคะแนนความพึงพอใจ (Satisfaction) มาแบ่งปัจจัยที่ประเมินลงในตาราง 4 ช่อง (Matrix) เพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่เป็นจุดแข็ง ประเด็นที่ควรรักษาระดับไว้ และประเด็นที่เป็นปัญหา รวมถึงลำดับการแก้ไขโดยพิจารณาผลกระทบ (Impact) เป็นสำคัญ โดยสามารถแบ่งกลุ่มบริการที่ควรปรับปรุงแก้ไขก่อนหลังได้ ดังนี้

- ประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไขเป็นลำดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสูง แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ดังนั้น จึงควรพิจารณาพัฒนาปรับปรุงบริการที่อยู่ใน Matrix นี้เป็นอันดับแรก

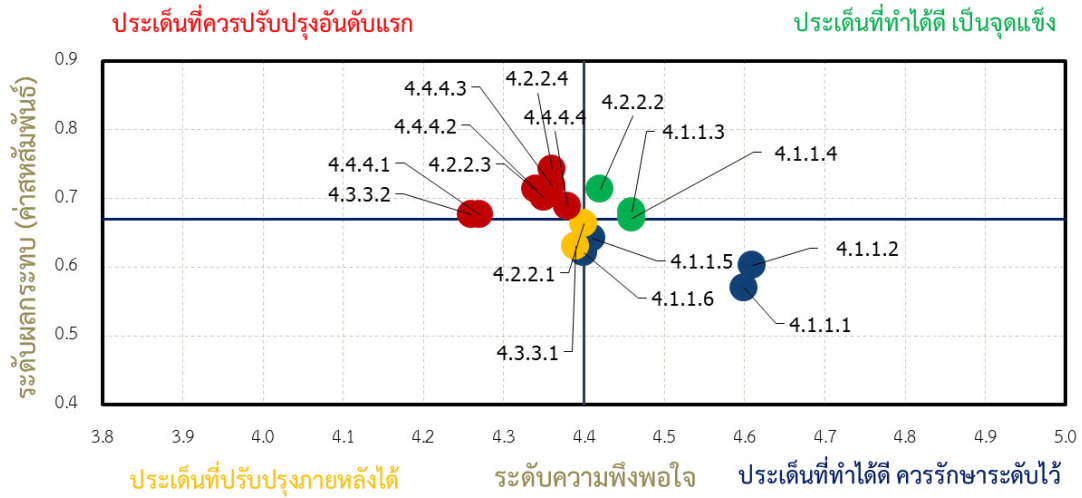
- ประเด็นที่ทำได้ดี ถือเป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสูง และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ดังนั้น จึงควรพัฒนาปรับปรุงบริการที่อยู่ใน Matrix นี้ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก

- ประเด็นที่ทำได้ดีแล้ว ให้รักษาระดับ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่ำ แต่เป็นเรื่องที่ผู้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ดังนั้น จึงควรรักษาระดับการให้บริการที่อยู่ใน Matrix นี้ไว้

- ประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไขเป็นลำดับต่อมา (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริการต่ำ และเป็นเรื่อง que ผู้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ดังนั้น จึงควรพิจารณาพัฒนาปรับปรุงบริการที่อยู่ใน Matrix นี้ในภายหลังหากมีทรัพยากรเพียงพอ

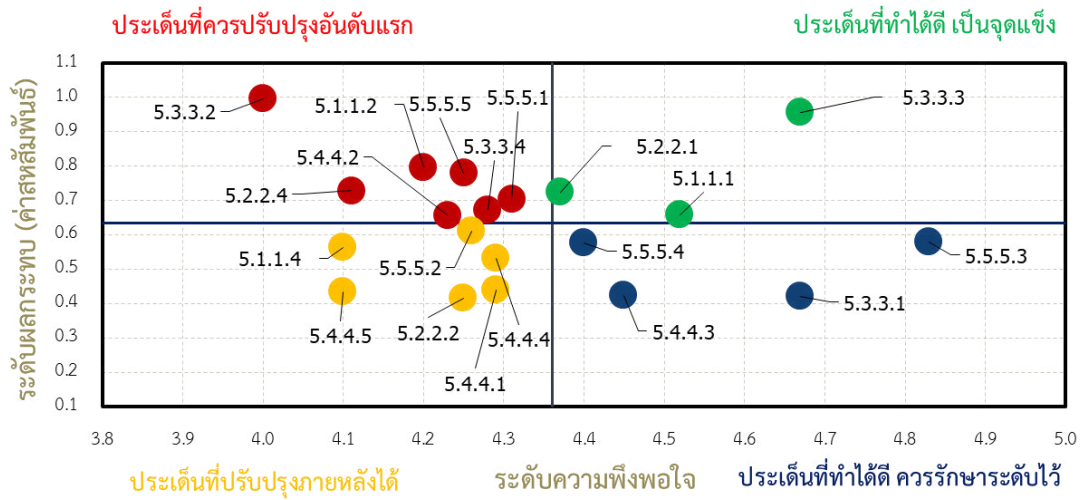
โดยมีประเด็นด้านการให้บริการที่ควรปรับปรุง ดังนี้

### 1) การเข้ารับบริการ/ การประสานงาน



บริการที่ควรปรับปรุงอันดับแรก	บริการที่ปรับปรุงภายหลังได้	บริการที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	บริการที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง
4.2.2.3 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	4.2.2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนมีความชัดเจน และเหมาะสม	4.1.1.1 ความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	4.1.1.3 ความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม
4.2.2.4 ความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ	4.3.3.1 สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ	4.1.1.2 ความเต็มใจกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.1.1.4 การแก้ไขปัญหาอุปสรรค
4.3.3.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอ	สะดวกแก่การเดินทาง	4.1.1.5 การประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อ	4.2.2.2 กระบวนการ/ขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลา
4.4.4.1 เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย		4.1.1.6 บริการด้วยความรวดเร็วหลังจากได้รับเรื่อง	
4.4.4.2 ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน			
4.4.4.3 ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน			
4.4.4.4 ข้อมูลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง			

## 2) การติดต่อรับบริการ/ ข้อมูล



บริการที่ควรปรับปรุง อันดับแรก	บริการที่ปรับปรุง ภายหลังได้	บริการที่ทำได้ดี ควรรักษาไว้	บริการที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง
5.1.1.2 YouTube (Osmep Channel)	5.1.1.4 Application SME CONNEXT	5.3.3.1 บทความในสื่อสิ่งพิมพ์	5.1.1.1 Facebook (Osmep สสว.)
5.2.2.4 บริการข้อมูลผ่าน SME ONE(www.SMEONE.info)	5.2.2.2 องค์ความรู้ธุรกิจ (www.smeknowledgecenter.com)	5.4.4.3 รายงานสถานการณ์ SME รายเดือน/รายปี	5.2.2.1 บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th)
5.3.3.2 ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์	5.4.4.4 รายงานดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้าและบริการรายเดือน/รายปี	5.5.5.3 ศูนย์ให้บริการ SME	หรืออีเมล
5.3.3.4 บูธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ	5.4.4.5 รายงานผลการศึกษา/งานวิชาการ/บทความ	5.5.5.4 ศูนย์ให้บริการ SME	5.3.3.3ข่าวทางวิทยุ
5.4.4.2 รายงานผลการส่งเสริม SME/รายงานการประเมินผล	5.5.5.2 หน่วยร่วมดำเนินงาน	5.5.5.3 ศูนย์ให้บริการ SME	
5.5.5.1 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม		5.5.5.4 ศูนย์ให้บริการ SME	
5.5.5.5 Call Center ของ สสว. (โทร 1301)		5.5.5.3 ศูนย์ให้บริการ SME	

#### 4.3 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน / การให้บริการ

จากผลการสำรวจโดยรวมของกลุ่มผู้ประกอบการฯ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ สสว. โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด มีเพียงเรื่องช่องทางการติดต่อเพื่อรับบริการ / ข้อมูลของกลุ่มผู้ประกอบการที่พึงพอใจค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับประเด็นการสำรวจอื่น สำหรับกลุ่มหน่วยงานฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านหลักที่ทำการสำรวจ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีความพึงพอใจที่ค่อนข้างสูงแล้ว แต่ก็มีความคาดหวังค่อนข้างมากเช่นกันเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจ ดังนั้น จึงเสนอให้มีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน / การให้บริการ ดังนี้

**กลุ่มผู้ประกอบการฯ** ควรพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความคาดหวังของผู้ประกอบการ และควรส่งเสริมให้มีการขยายการให้บริการมากขึ้นให้ครอบคลุมผู้ประกอบการหลายประเภท โดยข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการพิจารณาจากหลายมิติ ได้แก่ เป็นบริการที่ผู้ประกอบการไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนระดับ 1-2 คะแนน) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง เป็นเรื่อง que ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในระหว่างที่ใช้บริการ ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการ และเป็นบริการที่ต้องการให้ สสว. ให้การส่งเสริมเพิ่มเติม ในสัดส่วนที่มากกว่าเรื่องอื่นๆ และพิจารณาจากระดับผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละปัจจัยในการให้บริการ โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะ ดังนี้

##### 1) ด้านการเข้ารับบริการกิจกรรม / โครงการ

- ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย ผู้ประกอบการไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนระดับ 1-2 คะแนน) หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง เพราะผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย ไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้การแนะนำผลิตภัณฑ์ การถ่ายทอดไม่ถูกต้อง และไม่มีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจ แต่เมื่อพิจารณาระดับผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เรื่องดังกล่าวเป็นบริการที่ทำได้ดี และเป็นจุดแข็งของการให้บริการ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมมาก และมีความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมแล้ว แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการมีความคาดหวังสูง ดังนั้น สสว. จึงควรพิจารณาคัดเลือกที่ปรึกษาให้ตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ทั้งความรู้ความเชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ และพื้นฐานของผู้ประกอบการแต่ละกลุ่ม

- กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ทั้งความชัดเจนของขั้นตอนการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็ว และช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้ารับบริการ เป็นเรื่อง que ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมมาก ขณะที่ความพึงพอใจยังต่ำเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยโดยรวม ดังนั้น ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจน กระชับ บริการรวดเร็ว และมีช่องทางการเข้าถึงหลากหลายช่องทาง

- ควรบริหารจัดการเวลาในการจัดกิจกรรมแต่ละโครงการให้มีความเหมาะสม กรณีที่เนื้อหาค่อนข้างมาก และต้องลงรายละเอียดเชิงลึกควรมีระยะเวลาที่มากพอสำหรับผู้ประกอบการได้เรียนรู้ ซึ่งระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการ เป็นเรื่องที่คุณประกอบการมีความพึงพอใจระดับน้อยและน้อยที่สุดค่อนข้างมาก
- ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ในการจัดกิจกรรม / โครงการให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้ประกอบการที่เข้าร่วม ทั้งด้านสถานที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ให้เอื้อต่อกิจกรรมที่จัด ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ เป็นเรื่องที่คุณประกอบการมีความพึงพอใจระดับน้อยและน้อยที่สุดค่อนข้างมาก
- ควรมีการจัดกิจกรรมนอกพื้นที่ ในต่างจังหวัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์องค์กร และให้บริการกับกลุ่มผู้ประกอบการในพื้นที่ต่างจังหวัด ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการของ สสว. จากช่องทางอื่นๆ ได้
- ควรมีการจัดกิจกรรม / โครงการให้ไม่ทับซ้อนกัน กรณีที่คุณเข้าร่วมโครงการเป็นกลุ่มเดียวกัน หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์เดียวกัน เพื่อให้ผู้ประกอบการได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการอื่นๆ ที่น่าสนใจ
- ควรจัดกิจกรรม / โครงการในลักษณะที่คุณประกอบการมีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น การจัด Workshop เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์ ระหว่างผู้ประกอบการที่เข้าร่วม เป็นต้น
- ควรมีการติดตามงาน / โครงการที่ดำเนินการแล้ว และแจ้งผลกลับไปยังผู้ประกอบการให้ได้รับทราบ เพื่อให้การดำเนินโครงการมีความต่อเนื่อง
- เพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการแต่ละโครงการให้เพียงพอ สามารถให้ข้อมูล และตอบข้อซักถามเรื่องต่างๆ ให้กับผู้ประกอบการได้อย่างทั่วถึง และมีความรวดเร็วในการให้บริการ

## 2) ด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม

- เนื้อหาในการอบรม เป็นเรื่องที่คุณประกอบการเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากเนื้อหาไม่ตรงประเด็น ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ดังนั้น สสว. ควรพิจารณาจัดเนื้อหาให้มีความครอบคลุม ลงรายละเอียดเนื้อหาให้กระชับเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมได้รับประโยชน์สูงสุด
- ควรมีการจัดหาแหล่งทุนให้กับผู้ประกอบการตามความเหมาะสม โดยไม่มีอุปสรรคในการเข้าถึง เช่น ขั้นตอนการขออนุมัติ เอกสารที่ต้องใช้ยื่น หลักทรัพย์ค้ำประกัน เป็นต้น
- จัดหาช่องทางการตลาดให้กับผู้ประกอบการ เช่น กลุ่มลูกค้าต่างชาติ การจัดพื้นที่ให้ออกบูธจัดงานแสดงสินค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการมีช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม

- เพิ่มเนื้อหาการอบรมตามความต้องการของผู้ประกอบการ เช่น ด้านการวางแผนธุรกิจ การตลาด การผลิต การพัฒนาและแปรรูปผลิตภัณฑ์ การเขียน Content สำหรับช่วงทางการขายออนไลน์ ซึ่งแม้หัวข้อเนื้อหาดังกล่าวจะเป็นบริการที่ทำได้ดีแล้ว และเป็นจุดแข็ง แต่ผู้ประกอบการก็มีความคาดหวังกับเนื้อหาดังกล่าวในระดับที่มากด้วย

- เนื้อหาด้านการตลาด กฎหมาย และการบริหารบุคคล เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมมาก ขณะที่ความพึงพอใจยังต่ำเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยโดยรวม แต่เมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจแล้ว พบว่า ด้านการตลาด และการบริหารบุคคล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกฎหมาย มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังแล้ว ทั้งนี้ เมื่อพิจารณากับความไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย (ให้คะแนนระดับ 1-2 คะแนน) พบว่า เป็นเรื่องการได้รับความรู้จากการอบรมไม่ตรงกับที่ต้องการ ดังนั้น สสว. ควรพิจารณาจัดเนื้อหาการอบรมให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ โดยมีการลงรายละเอียดเนื้อหาเชิงลึกให้มากขึ้น เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่มาเข้าร่วมมีความคาดหวังต่อเนื้อหาค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับความพึงพอใจ

### 3) ช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล

- บุธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ เป็นช่องทางที่ผู้ประกอบการต้องการใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับที่ 5 ในขณะที่การใช้บริการในปัจจุบันของช่องทางดังกล่าวยังมีสัดส่วนที่น้อย ดังนั้น สสว. ควรเร่งทำการประชาสัมพันธ์ หรือเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการใช้บริการของผู้ประกอบทุกกลุ่ม โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ เช่น ผ่านสื่อโซเชียล (Line official เพชบุ๊ก โทรศัพท์ SMS และอีเมล



กลุ่มหน่วยงานฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งด้านการเข้ารับบริการ / ประสานงาน และ ช่องทางการติดต่อ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับความหวัง พบว่า ยังพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทั้ง 2 ด้าน เพื่อให้คุณภาพการให้บริการมีเป้าหมายที่ท้าทายมากขึ้น จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ โดยพิจารณาจากระดับผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละปัจจัยในการให้บริการ และจำนวนหน่วยงานที่ใช้บริการแต่ละช่องทาง มีรายละเอียดข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1) ด้านการให้บริการ / ประสานงาน

- ด้านเจ้าหน้าที่ เป็นบริการที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจาก เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมมาก โดยมีการทบทวนมาตรฐานการให้บริการให้เป็น รูปแบบเดียวกัน และมีการกระตุ้นคุณภาพการให้บริการด้าน Service Mind เป็นระยะ

- ด้านช่องทางในการเข้าถึงบริการ หรือการประสานงานต่างๆ ควรมีช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

- ด้านข้อมูลที่ได้รับ เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมมาก ขณะที่ความ พึงพอใจยังต่ำเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยโดยรวม ดังนั้น จึงควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการจัดเก็บ ข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ใช้งานสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานต่อได้ง่าย นอกจากนี้ ข้อมูลที่สามารถ นำมาต่อยอดได้ ควรพัฒนาฐานข้อมูลในรูปแบบที่สามารถวิเคราะห์และแสดงผลได้แบบอัตโนมัติ

### 2) ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ / ข้อมูล

- ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ เป็นช่องทางที่หน่วยงานต้องการใช้ บริการมากที่สุดเป็นอันดับที่ 5 ในขณะที่การใช้บริการในปัจจุบันของช่องทางดังกล่าวยังมีสัดส่วนการใช้ บริการที่น้อยกว่าช่องทางอื่น ดังนั้น ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการกับกลุ่มหน่วยงานผ่านช่องทางนี้ให้มาก ขึ้น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากมิติของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความ พึงพอใจโดยรวมไม่มาก และเป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยงานมีความพึงพอใจมากแล้ว (มากกว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวม) สสว. ควรพิจารณาพัฒนาบริการผ่านช่องทางนี้ตามความจำเป็นและเหมาะสม

- สื่อสังคมออนไลน์ ช่องทาง Facebook (Osmeop สสว.) และบริการข้อมูลข่าวสารผ่าน เว็บไซต์ สสว. เป็นช่องที่ทำได้ดีแล้ว และเป็นจุดแข็ง ดังนั้น ควรทำการพัฒนาบริการผ่านช่องทางนี้ให้มาก ขึ้น และครอบคลุมกลุ่มหน่วยงานทุกกลุ่ม

- บุธให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ รายงานผลการส่งเสริม SME / รายงานการ ประเมินผล และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แม้จะไม่มีหน่วยงานไม่พึงพอใจหรือ พึงพอใจน้อย (ให้คะแนนระดับ 1-2 คะแนน) แต่ยังพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง และเป็นช่องทางที่

ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมมาก ขณะที่ความพึงพอใจยังต่ำเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยโดยรวม ดังนั้น สสว. ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของช่องทางดังกล่าวเป็นอันดับต้นๆ โดยการเพิ่มช่องทางบูรณาการให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ ให้มากขึ้น จัดทำรายงานผลการส่งเสริม SME / รายงานการประเมินผล ให้มีความน่าสนใจ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้อย่างเหมาะสม ส่วนช่องทางสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรจัดทำบริการให้เป็นแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) อำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ต้องการติดต่อประสานงานกับ สสว.

**3) ด้านภาพลักษณ์** ควรมีการบริหารความคาดหวังของหน่วยงานผู้เข้าร่วมงานกับ สสว. และ สสว. ควรพัฒนาบทบาทในฐานะเป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูล ให้ชัดเจนมากขึ้น และสื่อสารการรับรู้ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ สสว. มีภาพลักษณ์การรับรู้ที่ดี เชื่อมั่นและเชื่อถือได้ และเป็นหน่วยงานที่เป็นผู้นำด้านการสนับสนุน SME

ภาคผนวก ก

รายละเอียดงาน/โครงการ ที่ใช้สำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว.  
ประจำปี 2563

## 1. งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ

### วัตถุประสงค์

1) เพื่อดำเนินกิจกรรมตามพันธกิจของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs และขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจกับประเทศที่มีศักยภาพ

2) เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ SMEs ในหลายด้าน เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม การพัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการสู่ระดับสากล รวมถึงการสร้างและขยายตลาดในต่างประเทศให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีศักยภาพ และมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดการธุรกิจ ภาคตลาดและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) โดยผ่านทาง การดำเนินโครงการความร่วมมือต่าง ๆ และเชื่อมโยงธุรกิจกับต่างประเทศในการพัฒนาระบบนิเวศเพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่

3) เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ

4) เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ ทั้งในเรื่อง ศูนย์บ่มเพาะ รวมถึงการให้คำปรึกษาทางธุรกิจให้สามารถเติบโตและแข่งขันได้ในตลาดยุคใหม่ (Smart SMEs) ตลอดจนพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศให้แก่ผู้ประกอบการไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

### กลุ่มเป้าหมาย

1) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2) หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

### งบประมาณ

8,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1) เกิดเครือข่ายความร่วมมือทางธุรกิจเพื่อผู้ประกอบการ SMEs ไทย 12 เครือข่าย

2) ผู้ประกอบการ SMEs เข้าร่วมกิจกรรมสร้างเครือข่ายไม่น้อยกว่า 250 ราย

3) ข้อตกลงความร่วมมือระหว่าง สสว. กับ หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนต่างประเทศ 2 ข้อตกลง

## แผนการดำเนินงาน

ถึงแม้ว่า โอกาสทางการตลาดจะมีอยู่มากในหลายทวีปทั่วโลกที่ได้มีการเปิดการค้าเสรีกันมากขึ้น เป็นลำดับ แต่การสนับสนุนและส่งเสริม ให้ผู้ประกอบการ SMEs สามารถออกสู่ตลาดโลกได้อย่างมี ศักยภาพและยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาตั้งแต่ระดับพื้นฐาน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนิน ธุรกิจได้ด้วยตนเองต่อไป สสว. จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ พร้อมให้ ความรู้ในเรื่องพื้นฐานในการส่งออก พร้อมพัฒนาและ ปรับปรุงสินค้าให้ตรงกับความต้องการของตลาด เป้าหมาย โดยจะได้มีการดำเนินกิจกรรมสร้างเครือข่ายตามลำดับ ดังนี้

1) จัดกิจกรรม Network Creation (ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งใน และต่างประเทศ) กับเครือข่ายที่ สสว. เป็น Focal Point เช่น หน่วยงานด้านการส่งเสริม SMEs ของ ประเทศฝรั่งเศส, อิตาลี, เกาหลีใต้, ตุรกี และญี่ปุ่น เป็นต้น โดยมีความร่วมมือกัน ในสาขาเป้าหมายที่เป็น mutual interest เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการสร้าง cross - border cluster

2) จัดกิจกรรมเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ ดังนี้

- ดำเนินกิจกรรมความร่วมมือกับกลุ่มประเทศ Strategic Partners ที่ สสว. มี MOU ด้าน SMEs ด้วย

- ดำเนินกิจกรรมด้าน SMEs ตามนโยบายรัฐบาล กรณีมีการเยือนต่างประเทศอย่างเป็นทางการ และมีประเด็นเรื่อง SMEs

- พัฒนาโครงการอันเป็นผลหรือมติจากกรอบการเจรจาวิภาคี

- พัฒนางองค์ความรู้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการ SME ทั่วไป และผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมโครงการ ของ สสว. เช่น ผู้ประกอบการ SME กลุ่มทั่วไป (Regular), ผู้ประกอบการ SME ที่มีศักยภาพ (Strong), ผู้ประกอบการในกลุ่ม National Award เป็นต้น ในสาขา เป้าหมาย เช่น สาขา ICT, สาขาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสุขภาพ, สาขาของขวัญของข้าวสวย, สาขาเกษตร แปรรูป, สาขาท่องเที่ยว เป็นต้น ในด้านการสร้างเครือข่าย เช่น ระดับ Networking / Cluster / Global Supply Chain / Global Value Chain และสนับสนุนข้อมูลการค้าการลงทุน โดยการสร้างเครือข่าย ผู้ประกอบการกับหน่วยงานในต่างประเทศ อาทิ หน่วยงานด้านการค้าการลงทุน สมาคมต่าง ๆ และ เครือข่ายต่างประเทศที่ สสว. เป็น Focal Point ด้านการส่งเสริม SMEs

3) จัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน เพื่อทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกัน

4) ประสาน ติดตาม อำนวยความสะดวกและบริหารจัดการ

## 2. งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group : ASEAN SMEWG)

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อดำเนินกิจกรรมตามพันธกิจของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs
- 2) เพื่อขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจกับประเทศที่มีศักยภาพในกรอบอาเซียน และประเทศคู่เจรจา เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs ไทยในด้านต่าง ๆ รวมถึงด้านการพัฒนาศักยภาพและผลิตภาพ และการเพิ่มช่องทางการตลาด พร้อมทั้งสามารถใช้ประโยชน์จากอาเซียน+8 และประเทศคู่เจรจาได้เพิ่มขึ้น
- 3) เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ให้บริการผู้ประกอบการ SMEs สู่อาเซียน+8 และประเทศคู่เจรจา พร้อมทั้งพัฒนาระบบนิเวศเพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 2) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย

### งบประมาณ

15,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) กิจกรรมตามกรอบ ASEAN Strategic Action Plan for the SME Development (2016-2025) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน 6 เรื่อง
- 2) เครือข่ายผู้ให้บริการในต่างประเทศ 4 เครือข่าย
- 3) ผู้ประกอบการได้รับบริการด้านการดำเนินธุรกิจในอาเซียน+8 จำนวน 3,000 ราย

## แผนการดำเนินงาน

1) การดำเนินงานตามกรอบ ASEAN Strategic Action Plan for the SME Development (2016-2025) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของไทยและอาเซียน ซึ่งเป็นการดำเนินโครงการเพื่อสอดคล้องกับการพัฒนาใน 5 ยุทธศาสตร์ ซึ่งอาเซียนได้แบ่งประเทศรับผิดชอบ คือ

- การเพิ่มผลิตภาพ การใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรม (ไทย / เวียดนาม)
- การเข้าถึงแหล่งเงินทุน (มาเลเซีย / ลาว)
- การสนับสนุนการเข้าสู่ตลาด และการเป็นสากล (ไทย / สิงคโปร์)
- การพัฒนานโยบายการส่งเสริม และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (กัมพูชา / อินโดนีเซีย)
- การส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (บรูไน / ฟิลิปปินส์ / พม่า)

โดยกรอบ ASEAN Strategic Action Plan for SME Development นั้นจะเป็นแผนงาน 10 ปีของอาเซียนซึ่งจะได้มีการระบุ โครงการและกิจกรรมในแต่ละส่วนข้างต้น โดยมีโครงการรวมทั้งสิ้น 62 โครงการและแบ่งออกเป็นกิจกรรม 190 เรื่อง ซึ่งในแต่ละปี อาเซียนจะได้มีการคัดเลือกโครงการ และกิจกรรมที่จะดำเนินการร่วมกัน โดยในปี 2563 ไทยจะต้องดำเนินกิจกรรมจำนวนอย่างน้อย 6 เรื่อง ภายใต้ 62 โครงการดังกล่าว ซึ่งแต่ละเรื่อง ไทยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

- ประชุมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนของไทยถึงกรอบและแนวคิดในการดำเนินงาน
- จัดทำกรอบการดำเนินงาน และประชุมร่วมกับอาเซียนเพื่อสรุปกรอบการดำเนินงานร่วมกัน
- ประชุมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนของไทยถึงกรอบและแนวคิดในการที่จะดำเนินงานร่วมกับอาเซียน
- ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนงานที่ได้ระบุร่วมกับอาเซียน อาทิ การศึกษาวิจัย การสร้างเครือข่าย การประชุมสัมมนา และการ จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการส่งเสริม SMEs ในอาเซียน

- รายงานผลการดำเนินงานให้อาเซียนรับทราบ

2) การเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ให้บริการผู้ประกอบการ SMEs สู่อเซียน คือ

- การบำรุงรักษาเว็บไซต์
- การเชื่อมโยงและพัฒนาเครือข่ายผู้ให้บริการ SMEs สู่อเซียน+8

3) การจัดกิจกรรมให้ความรู้ผู้ประกอบการ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

- การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิของประเทศเป้าหมายและวางแผนการศึกษาเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ประกอบการ
- ลงพื้นที่ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิและจัดทำข้อมูลการค้าการลงทุน
- เผยแพร่ข้อมูลและจัดกิจกรรมให้ความรู้ผู้ประกอบการ

4) การประสานและติดตามการดำเนินงาน

### 3. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประเมินความน่าเชื่อถือ SME (SME Credit Rating)

#### วัตถุประสงค์

1) เพื่อพัฒนาระบบนิเวศเพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ โดยการพัฒนารูปแบบการประเมินขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ในส่วนที่เป็น Non-Finance โดยในปีที่ 2 (2563) จะมุ่งเน้น 2 ด้านคือ ก.ด้านการตลาด ข.ด้านการก้าวสู่สากล (SME Internationalization)

2) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำโมเดลการประเมินขีดความสามารถของผู้ประกอบการไปปรับใช้กับผู้ประกอบการที่มารับบริการ และเชื่อมโยงกับการจัดทำมาตรการ บริการให้สอดคล้องกับจุดอ่อนจุดแข็ง ของผู้ประกอบการที่มารับบริการอย่างตรงประเด็น

3) ส่งเสริมให้สถาบันการเงินได้มีกลไกการประเมินผู้ประกอบการที่จะเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นมิติ Non-Finance มากยิ่งขึ้น

4) เพื่อส่งเสริมให้ไทยมีบทบาทเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ MSMEs ในอาเซียน (ASEAN MSME Service Hub)

#### กลุ่มเป้าหมาย

1) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมและขนาดย่อย (Micro-Enterprises)

2) หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย

#### งบประมาณ

8,000,000 บาท

#### ตัวชี้วัดผลผลิต

1) โมเดลการประเมินศักยภาพด้านการตลาด และด้านการก้าวสู่สากลของผู้ประกอบการ 2 เรื่อง

2) ผู้ประกอบการได้รับการประเมินศักยภาพ 400 ราย

#### แผนการดำเนินงาน

1) การจัดทำโมเดลการประเมินศักยภาพผู้ประกอบการด้านการตลาด

2) การจัดทำโมเดลการประเมินศักยภาพผู้ประกอบการด้านการก้าวสู่สากล (Internationalization)

3) ประเมินศักยภาพและพัฒนาความรู้ให้แก่ ผู้ประกอบการด้านการตลาดและผู้ประกอบการด้านการก้าวสู่สากล

4) การประสานและติดตามการดำเนินงาน



#### 4. งานพัฒนาองค์ความรู้สำหรับ SME (Knowledge Center)

##### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อจัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการ SME ให้กับผู้ประกอบการ SME และผู้สนใจ
- 2) เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น E-book Information Clip และ Easy Pocketbook เป็นต้น ให้ผู้ประกอบการ SME และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น
- 3) เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการ SME

##### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) ผู้ประกอบการ SME
- 2) วิสาหกิจชุมชน
- 3) นิสิตนักศึกษาหรือบุคคลทั่วไปที่สนใจ

##### งบประมาณ

5,000,000 บาท

##### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) มีคลังข้อมูลองค์ความรู้สำหรับผู้ประกอบการ 1 คลังข้อมูล
- 2) ผู้ที่ได้รับความรู้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้/หรือให้คำปรึกษาธุรกิจด้าน Digital หรือให้คำปรึกษาธุรกิจด้าน Digital Economy หรือด้านอื่น ๆ ที่มีความความต้องการ 4,000 ราย

##### แผนการดำเนินงาน

- 1) จัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ และ Case study ในรูปแบบ E-book, Information Clip, Easy Pocketbook เป็นต้น
- 2) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือให้คำปรึกษาธุรกิจด้าน Digital Economy หรือด้านอื่น ๆ ที่มีความต้องการ
- 3) เผยแพร่คลังข้อมูลความรู้สำหรับ SME และกิจกรรมของโครงการผ่าน [www.smeknowledgecenter.com](http://www.smeknowledgecenter.com)
- 4) กำกับ ติดตามการดำเนินงาน อำนวยความสะดวกและบริหารจัดการโครงการ

## 5. โครงการ Train the Coach

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ให้กับโค้ช ให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จะช่วยขับเคลื่อนให้ SME สามารถแก้ไขปัญหาทางธุรกิจที่มีอยู่ในปัจจุบัน และวางรากฐานเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่
- 2) เพื่อพัฒนาระบบงานฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแนะนำของโค้ช รวมถึงผู้ให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และการให้บริการปรึกษาแนะนำแก่ SME
- 3) เพื่อนำฐานข้อมูลของโค้ชที่อยู่ในระบบไปใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบาย
- 4) เพื่อสร้างผู้ประกอบการต้นแบบ และพัฒนา SME ให้สามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ ผ่านกระบวนการ SME

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) ผู้เข้ารับการพัฒนาเป็นโค้ช สรรหาและคัดเลือกจากที่ปรึกษาหรือบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแนะนำ SME จากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้เชี่ยวชาญทั้งในและต่างประเทศ
- 2) ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีความพร้อมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ด้วย Digital Transformation ที่จะถูกคัดเลือกเข้าร่วมกับกิจกรรมที่เป็นแนวทางที่จะต้องพัฒนา “Pilot Transformation Program” เพื่อให้โค้ชที่พัฒนาขึ้นได้ฝึก ปฏิบัติทักษะการให้คำปรึกษาแนะนำ รวมถึงตัวอย่างต้นแบบ SME ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ ประกอบด้วย
  - กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่มาใช้บริการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)
  - กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs จากหน่วยงานเครือข่าย Service Provider ที่มีผู้ประกอบการที่พร้อมปรับเปลี่ยนตามแนวทางที่กำหนด

### งบประมาณ

10,500,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้เข้าลงทะเบียนในฐานะข้อมูลที่ปรึกษา 800 ราย
- 2) ผู้เข้ารับการลงทะเบียนเป็นโค้ช Biz Transformer 20 ราย
- 3) ผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้ารับคำปรึกษาจากโค้ช 500 ราย
- 4) ฐานข้อมูลที่ปรึกษา 1 ระบบ

## แผนการดำเนินงาน

- 1) จัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อกำหนดทิศทางของการพัฒนาที่ปรึกษา
- 2) พัฒนาโครงสร้างฐานข้อมูลที่ปรึกษา 800 ราย
  - 2.1 จัดประชุมเพื่อทบทวนและชี้แจงรายละเอียดโครงการ 1 ครั้ง
  - 2.2 จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสรรหาที่ปรึกษา 800 ราย
  - 2.3 พัฒนารฐานข้อมูลที่ปรึกษา 1 ระบบ
- 3) จัดทำหลักสูตรออนไลน์ให้ความรู้เพิ่มทักษะเพื่อพัฒนาที่ปรึกษา 10 หลักสูตร
- 4) เชิญชวนที่ปรึกษากลุ่มที่เป็นผู้จุดประกายความคิดและสร้างแรงบันดาลใจ 20 ราย
- 5) กิจกรรมให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการ
  - 5.1 รับสมัครและคัดเลือกผู้ประกอบการ 800 ราย
  - 5.2 จัดให้มีการประเมินตนเอง (Self-Assessment) เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ทั้งทางด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการ การบริหารการผลิต การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การบริหารการเงิน ระบบบัญชี การบริหารการตลาด เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในทุกมิติในการก้าวสู่ Thailand 4.0 ให้ตรงกับความต้องการตามผลการประเมิน 500 ราย
  - 5.3 ให้คำปรึกษาแนะนำ ดำเนินการวินิจฉัยและประเมินศักยภาพธุรกิจและปรึกษาแนะนำเชิงลึกตามแนวทางการแก้ไขปัญหาธุรกิจ ด้วยการฝึกปฏิบัติ (Workshop) เชิงกลุ่ม/เชิงเดี่ยว 500 ราย
- 6) จัดสัมมนาเผยแพร่การดำเนินโครงการ โดยจัดให้มีการเสวนาจากที่ปรึกษาที่เข้าร่วมโครงการ 1 ครั้ง
- 7) ประสานและติดตามการดำเนินโครงการ

## 6. โครงการยกระดับศักยภาพ SME โดยพัฒนาระบบผู้ให้บริการทางธุรกิจ (Service Provider) วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ SME ผ่านระบบการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (Business Development Service: BDS) สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจ
- 2) เพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ SME ผ่านระบบการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (Business Development Service: BDS) สำหรับการพัฒนาและยกระดับผลิตภาพและศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ
- 3) เพื่อสร้างให้เกิดการพัฒนาระบบผู้ให้บริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ประกอบการ SME ในด้านต่าง ๆ
- 4) เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ SME สามารถได้รับการพัฒนาที่ตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับสภาพปัญหาของธุรกิจอย่างแท้จริง

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ประกอบการ SME ที่เป็นนิติบุคคลและที่จดทะเบียนพาณิชย์กับหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและในภูมิภาค

### งบประมาณ

10,500,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้ประกอบการ SME ได้รับการพัฒนาด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบ ธุรกิจและการพัฒนายกระดับผลิตภาพ และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ 200 ราย
- 2) ผู้ให้บริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) ที่ได้รับการรับรองและขึ้นทะเบียน 5 ราย

### แผนการดำเนินงาน

- 1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลด้านการสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ประกอบการ SME ผ่านระบบการให้บริการทางธุรกิจ (Service Provider) (5 ภูมิภาค = ภาคกลาง, ภาคเหนือ ภาคใต้, ภาคตะวันออก, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ)
- 2) อบรมให้ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจสำหรับ SME ด้านการพัฒนาและยกระดับผลิตภาพ และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ สำหรับผู้ประกอบการ SME
- 3) เสริมสร้างความสามารถการเป็นผู้ให้บริการทางธุรกิจด้านให้คำปรึกษา (Consulting) และเป็นพี่เลี้ยง (Coaching) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ SME

4) สนับสนุนการตรวจวิเคราะห์และวินิจฉัย (Inspecting and Diagnosing) สถานประกอบการด้านการพัฒนาและยกระดับผลิตภาพและศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งจัดทำรายงานการตรวจวิเคราะห์ และการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาและยกระดับผลิตภาพและศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

5) บริหาร กำกับ และติดตามการดำเนินงาน

## 7. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการให้สามารถสร้างความเข้มแข็งทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน
- 2) การพัฒนาแนวความคิดในการสร้างธุรกิจเชิงปฏิบัติการ โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ ให้เห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจน
- 3) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและให้คำปรึกษาเชิงลึกให้แก่ผู้ประกอบการ เพื่อนำไปปรับปรุงธุรกิจให้มีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) ผู้ประกอบการที่ยังไม่ได้จดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ
  - 2) ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจไม่เกิน 35 ปี
- หมายเหตุ จดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ คือ 1) บุคคลธรรมดา ได้แก่ การจดทะเบียนพาณิชย์ และการจดทะเบียนการค้า 2) นิติบุคคล ได้แก่ บริษัทจำกัด และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด

### งบประมาณ

119,175,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้ประกอบการได้รับการพัฒนาแนวความคิดในการสร้างธุรกิจ 9,000 ราย
- 2) ผู้ประกอบการได้รับการปรึกษาแนะนำเชิงลึก 3,300 ราย

### แผนการดำเนินงาน

- 1) ประสานงาน ประชุมชี้แจงและวางแผนการดำเนินโครงการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน
- 2) รับสมัครและคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการ 9,000 ราย โดยหน่วยร่วมพัฒนาผู้ประกอบการ เช่น สถาบันการศึกษา หน่วยงานเฉพาะ และหน่วยงานสนับสนุน เป็น ธกส. ออมสิน เป็นต้น ตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 3) อบรมเชิงปฏิบัติการให้กับผู้เข้าร่วมโครงการการอบรมเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship Course) และการพัฒนาแนวความคิดในการสร้างธุรกิจเชิงปฏิบัติการ โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ ให้เห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจน เช่น Business Model Canvas/Lean start up หรือโมเดลการวางแผนธุรกิจใหม่ๆ เป็นต้น จำนวน 9,000 ราย

4) สร้างและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการในเชิงลึก จำนวน 3,300 ราย โดยการประเมินวินิจฉัยสถานประกอบการและปรึกษาแนะนำ เช่น การเขียนแผนธุรกิจ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าด้วยงานวิจัย นวัตกรรม และการนำเทคโนโลยีและ ICT มาช่วยในการทำธุรกิจ การออกแบบ พัฒนาบรรจุภัณฑ์ และการสร้างตราสินค้าเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ การพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีและเครื่องมือในการเพิ่มผลผลิตและการยกระดับมาตรฐานสินค้าเกษตร ผ่านการรับรองให้เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานมีความน่าเชื่อถือ การทำเกษตรเชิงพาณิชย์อย่างมืออาชีพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เป็นต้น

5) ประสานและติดตามการดำเนินโครงการ

## 8. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อส่งเสริมและสร้างความเป็นผู้ประกอบการให้กับกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับความรู้ทางวิชาชีพ และความรู้เบื้องต้นในการประกอบธุรกิจ เพื่อวางรากฐานในการพัฒนาให้เป็นผู้ประกอบการ
- 2) เพื่อเพิ่มทักษะวิชาชีพทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างยั่งยืนตามแนวพระราชดำริ
- 3) เพื่อให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพให้กับชุมชนและท้องถิ่น และนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากในระดับชุมชนให้มีความเข้มแข็ง

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ขาดโอกาส / ศิษย์พระดาบส / ผู้ประกอบการ / ผู้ที่สนใจทั่วไป เมื่อนำไปปฏิบัติจริงคาดว่าจะสามารถยกระดับเป็น Smart Farmer ได้ภายใน 3-5 ปี

### งบประมาณ

5,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการเป็นผู้ประกอบการ SMEs 230 ราย

### แผนการดำเนินงาน

- 1) ประชุมหน่วยงานเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินโครงการ
- 2) ประชุมเพื่อจัดทำกรอบหลักสูตรการฝึกอบรม
- 3) ฝึกอบรมวิชาชีพภาคทฤษฎีและปฏิบัติ และอบรมให้ความรู้ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจและการเขียนแผนธุรกิจ
- 4) พัฒนาศักยภาพให้กับผู้เข้าร่วมโครงการโดยการศึกษาดูงานเพื่อเรียนรู้จากธุรกิจต้นแบบ
- 5) ประสานและติดตามการดำเนินโครงการ



## 9. โครงการสนับสนุนเครือข่าย SME

### วัตถุประสงค์

1) เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและเชื่อมโยงกันระหว่างผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม จากฐานรากถึงระดับบน ในกลุ่มคลัสเตอร์เป้าหมายที่เป็นที่ต้องการของตลาด ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ให้เป็นคลัสเตอร์ที่เข้มแข็งได้

2) เพื่อพัฒนาผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในคลัสเตอร์เป้าหมายให้เป็นผู้ประกอบการยุคใหม่ที่มีศักยภาพในการแข่งขัน โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาพัฒนากระบวนการผลิต คุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และระบบการบริหาร จัดการ รวมถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความสร้างสรรค์ ซึ่งจะเป็นการยกระดับผลิตภัณฑ์ให้มีมูลค่ามากขึ้น

3) เพื่อสร้างการรับรู้ให้ผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศได้รู้จักผลิตภัณฑ์ของคลัสเตอร์เป้าหมาย ซึ่งจะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มทางการตลาดให้แก่ผลิตภัณฑ์ของคลัสเตอร์เป้าหมาย และผลิตภัณฑ์ของไทย

4) เพื่อเพิ่มช่องทางการตลาดโดยการดำเนินกิจกรรมการตลาดที่เหมาะสมกับคลัสเตอร์เป้าหมาย

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุน SMEs
- 2) หน่วยงานดำเนินการพัฒนาและส่งเสริมคลัสเตอร์
- 3) กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ในคลัสเตอร์เป้าหมาย ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ และเป็นที่ต้องการของตลาด

### งบประมาณ

60,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) เครือข่าย SME ที่ได้รับการพัฒนาและเชื่อมโยงในรูปแบบคลัสเตอร์ 30 คลัสเตอร์
- 2) แผนพัฒนาคลัสเตอร์ทั้งในระยะสั้น (1 ปี) ระยะกลาง (3 ปี) และระยะยาว (5 ปี) 30 แผน
- 3) ผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ในการดำเนินธุรกิจแบบคลัสเตอร์ 4,000 ราย
- 4) ผู้นำเครือข่าย และผู้ประสานงานเครือข่าย 80 ราย

## แผนการดำเนินงาน

1) จัดประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินงานและทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่ส่งเสริมและพัฒนา คลัสเตอร์ เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกัน รวมทั้ง คัดเลือกคลัสเตอร์ในกลุ่มที่เป็นที่ต้องการของตลาด ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ

2) อบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาองค์ความรู้ในการดำเนินธุรกิจแบบเครือข่าย และพัฒนา ศักยภาพในการดำเนินธุรกิจในด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการในเครือข่าย จำนวน 4,000 ราย ตาม แผนพัฒนา เช่น แนวคิดและทฤษฎีในการพัฒนา เครือข่าย การทำงานเป็นทีมและการแข่งขันกันอย่าง สร้างสรรค์ การปรับปรุงการผลิตและการบริหารจัดการ เป็นต้น

3) จัดทำแผนพัฒนาคลัสเตอร์เพื่อเป็นยุทธศาสตร์สำหรับในการวางแผนพัฒนาและสนับสนุน คลัสเตอร์ SME จำนวน 30 แผน

3.1 กลุ่มคลัสเตอร์ต่อเนื่อง โดยนำแผนพัฒนาคลัสเตอร์ที่ได้รับจากการดำเนินการในปี 2562 มาปฏิบัติ โดยการ ปรับปรุงแผน (ในกรณีจำเป็น) เพื่อให้แผนการพัฒนามีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 กลุ่มคลัสเตอร์ใหม่ โดยสร้างให้เกิดแผนพัฒนาคลัสเตอร์ใหม่ และส่งเสริมให้เกิดความ เข้มแข็งในด้านต่าง ๆ ให้ เหมาะสมด้วยการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ รวมถึงศึกษาดูงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศ และศึกษาข้อมูล ต่างประเทศในลักษณะที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลที่ได้มาจัดทำเป็นยุทธศาสตร์ สำหรับใช้ในการวางแผนพัฒนาและสนับสนุน เครือข่ายวิสาหกิจทั้งในระยะสั้น (1 ปี) ระยะกลาง (3 ปี) และระยะยาว (5 ปี)

4) พัฒนาศักยภาพ Service Provider ผู้นำ และผู้ประสานงานเครือข่าย (CDA) จำนวน 80 ราย โดยการให้ข้อมูลความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อความร่วมมือและส่งเสริมแนวคิดในการพัฒนาคลัสเตอร์อย่าง ต่อเนื่อง รวมถึงเชื่อมโยงความ ร่วมมือระหว่างคลัสเตอร์กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นช่องทาง หนึ่งในการเสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็ง ของคลัสเตอร์ได้

5) อบรมพัฒนาศักยภาพเชิงลึกให้กับผู้ประกอบการใน 30 คลัสเตอร์ โดยการนำเทคโนโลยี นวัตกรรม และงานวิจัยมา ประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมไปถึงการออกแบบ และสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ เพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์ให้มีมูลค่ามากขึ้น และสามารถแข่งขันใน ตลาดได้ อาทิ

5.1 การพัฒนากระบวนการผลิต และบริหารจัดการ เช่น การปรับปรุงกระบวนการผลิตโดย การนำนวัตกรรมและ เทคโนโลยีมาสนับสนุนเพื่อยกระดับศักยภาพของการผลิตและบริการ การลดต้นทุน การผลิต ปรับปรุงกระบวนการเพาะปลูกเพื่อให้เกิดผลผลิตมากขึ้น การใช้นวัตกรรมในการปรับปรุง กระบวนการแปรรูปพืชเกษตรเพื่อให้เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและสามารถจัดจำหน่ายได้ การพัฒนาแนว ทางการบริหารจัดการด้านการเงินและบัญชี เป็นต้น

5.2 การพัฒนาในด้านมาตรฐาน เช่น การจัดทำมาตรฐานผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งออก การจัดทำ มาตรฐานการผลิต มาตรฐานรสชาติอาหาร มาตรฐานการบริการ หรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

## 10. โครงการประกวด SME National Awards

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสรรหา SME ที่มีความสามารถในการดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานที่ดี มีความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล
- 2) เพื่อสร้างต้นแบบให้เป็นแบบอย่างสำหรับผู้ประกอบการ SME รายอื่น ๆ ให้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของธุรกิจตนเอง
- 3) เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ SME ตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจให้มีความเติบโตและเข้มแข็ง สามารถแข่งขันได้ทั้งระดับประเทศและระดับสากล

### กลุ่มเป้าหมาย

SMEs ทั่วประเทศ ทั้งขนาดกลางและขนาดย่อมที่อยู่ในกลุ่ม ภาคการผลิต การค้า บริการ และ ภาคการเกษตร อาทิ

#### ภาคการผลิต

- 1) ธุรกิจอาหาร และเครื่องดื่ม
- 2) ธุรกิจชิ้นส่วนยานยนต์
- 3) ธุรกิจไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
- 4) ธุรกิจอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร
- 5) ธุรกิจสิ่งทอและแฟชั่น
- 6) ธุรกิจเฟอร์นิเจอร์และผลิตภัณฑ์จากไม้
- 7) ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ
- 8) ธุรกิจเครื่องจักรกล และอุปกรณ์
- 9) ธุรกิจพลาสติกและยาง
- 10) ธุรกิจสิ่งพิมพ์
- 11) ธุรกิจเซรามิก และผลิตภัณฑ์ที่ทำจากแร่โลหะ

#### ภาคการค้า

- 12) ธุรกิจค้าปลีก
- 13) ธุรกิจเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

#### ภาคบริการ

- 14) ธุรกิจโรงแรม ท่องเที่ยว และภัตตาคาร
- 15) ธุรกิจโลจิสติกส์
- 16) ธุรกิจเพื่อสุขภาพ
- 17) ธุรกิจงานสร้างสรรค์ และออกแบบ
- 18) ธุรกิจก่อสร้าง
- 19) ธุรกิจซ่อมบำรุง

### งบประมาณ

11,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) มีแบบอย่างที่มีมาตรฐานในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการ SME ไม่น้อยกว่า 20 ราย
- 2) ผู้ประกอบการที่ผ่านการคัดเลือกในเบื้องต้นได้รับความรู้เรื่องมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจเพิ่มขึ้น ไม่น้อยร้อยละ 70
- 3) ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมการพัฒนาและยกระดับสู่มาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ นำความรู้ที่ได้รับเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

- 4) ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมการพัฒนาและยกระดับสู่มาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ สมัครเข้าร่วมโครงการประกวด SME National Awards ร้อยละ 30
- 5) ผู้ประกอบการที่ได้รับรางวัลนำความรู้จากการประกวดมาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

#### แผนการดำเนินงาน

- 1) ประชาสัมพันธ์การรับสมัคร และการรับสมัคร SME National Awards และ SME: Start up Awards ดำเนินการประชาสัมพันธ์การรับสมัคร SME National Awards ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ตลอดช่วงเวลากิจกรรม รับสมัครในรูปแบบต่าง ๆ อาทิเช่น การเผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์ เป็นต้น และดำเนินการรับสมัครผู้ประกอบการ SME ที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเป้าหมาย เข้าร่วมการประกวด SMEs National Awards และ SME Start up Awards
- 2) ประกวด SME National Awards และ SME Start up Awards ดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น สัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ตรวจสอบประเมินสถานการณ์ประกอบการ สรุปผลคะแนนเพื่อตัดสินและมอบรางวัล โดยผู้ประกอบการที่ผ่านการสัมภาษณ์จะได้รับ Feedback Report จากคณะกรรมการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจ
- 3) พัฒนา และยกระดับผู้ประกอบการสู่มาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ
  - 3.1 ดำเนินการจัดอบรมมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ แลกเปลี่ยน Good Practice กับบริษัทที่ได้รับรางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ และประเมินตนเอง Self-Assessment ให้กับผู้แทนกิจการ
  - 3.2 เสริมสร้างมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ โดยผู้ประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาองค์กรตามมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ และแลกเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาองค์กร รวมถึงการให้คำแนะนำเพิ่มเติมจากที่ปรึกษา
- 4) ประกาศผลและมอบรางวัล SME National Awards และ SME Start up Awards โดยการจัดงานพิธีประกาศผลและมอบรางวัลผู้ประกอบการ SME ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาตัดสินและได้รับรางวัล
- 5) ประสาน กำกับ บริหารจัดการ และประเมินผล

## 11. โครงการยกระดับผู้ประกอบการรายย่อย

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อยกระดับผู้ประกอบการรายย่อย/วิสาหกิจชุมชน โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และสอดคล้องกับความต้องการของตลาด
- 2) เพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐานและสามารถเพิ่มโอกาสช่องทางการตลาดให้กับผู้ประกอบการได้

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ประกอบการรายย่อย และ/หรือ วิสาหกิจชุมชน (โดยเน้นผู้ประกอบการกลุ่มอาหาร/เครื่องดื่ม และกลุ่มเครื่องสำอาง)

### งบประมาณ

16,954,100 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้ประกอบการได้รับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ/หรือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ 1,500 ราย
- 2) ผู้ประกอบการได้รับการยกระดับโดยการส่งเสริมด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ/หรือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ 200 ราย
- 3) มีผลิตภัณฑ์ต้นแบบที่เกิดจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ 150 ผลิตภัณฑ์

### แผนการดำเนินงาน

- 1) จัดทำเกณฑ์การคัดเลือก และรับสมัครผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ
  - 2) อบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ/หรือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์
  - 3) Focus group ระดมความคิดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ/หรือ การยกระดับมาตรฐานสินค้าให้ตรงกับความต้องการของตลาดร่วมกับภาคธุรกิจเอกชน
  - 4) ยกกระดับผู้ประกอบการ โดย (1) ให้คำปรึกษาเชิงลึกด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มและสอดคล้องกับความต้องการของตลาด หรือ (2) ให้คำปรึกษาเชิงลึกด้านมาตรฐาน และ/หรือ ตรวจสอบวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ และ/หรือ ตรวจสอบสถานประกอบการหรือสถานที่ผลิต เพื่อเตรียมความพร้อมและผลักดันให้ผู้ประกอบการยื่นขอมาตรฐานผลิตภัณฑ์ เช่น อย. มผช. ฮาลาล GMP-codex เป็นต้น
- 4.1 ให้คำปรึกษาเชิงลึกด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มและสอดคล้องกับความต้องการของตลาด

4.2 ให้คำปรึกษาเชิงลึกด้านมาตรฐาน และ/หรือ ตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ และ/หรือ ตรวจสอบสถานประกอบการหรือสถานที่ผลิต เพื่อเตรียมความพร้อมและผลักดันให้ผู้ประกอบการยื่นขอมาตรฐานผลิตภัณฑ์ เช่น อย. มผช. ฮาลาล GMP GMP-Codex เป็นต้น

5) จัดทำผลิตภัณฑ์ต้นแบบให้กับผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และนำไปสำรวจความต้องการของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการพัฒนา (ผลิตภัณฑ์ต้นแบบที่เกิดขึ้นภายใต้โครงการขอ มอบให้กับผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อนำไปใช้ในการสำรวจความต้องการของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการ พัฒนา และ/หรือ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์อันแท้จริงของโครงการ)

6) ประสานและกำกับการดำเนินงานโครงการ

## 12. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)

### วัตถุประสงค์

1) เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ไทย และบุคลากรในธุรกิจให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการตลาด ด้านการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการโดยใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ด้านการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสินค้าและบริการ การพัฒนา ศักยภาพบุคลากรในธุรกิจ ฯลฯ รวมทั้งเพื่อพัฒนาทักษะความเป็นผู้ประกอบการและสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้ประกอบการที่ดีซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะการประกอบการให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน อันจะนำไปสู่การสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น

2) เพื่อยกระดับศักยภาพของผู้ประกอบการให้สูงขึ้น โดยการต่อยอดเพื่อให้ได้รับใบรับรองมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับของสากล

3) เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการส่งเสริมและพัฒนา SMEs ในภาพรวมของประเทศ

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นนิติบุคคล หรือบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนกับหน่วยงานภาครัฐ หรือบุคคลธรรมดา ในกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ และเน้นกลุ่มอุตสาหกรรมในอนาคต โดยเฉพาะภาคการผลิต และภาคบริการ เช่น อุตสาหกรรมอาหารและอาหารเพื่อสุขภาพ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สินค้าและบริการเพื่อสังคมผู้สูงอายุ อุตสาหกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ฯลฯ เป็นต้น

### งบประมาณ

114,381,900 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1) ผู้ประกอบการได้รับการวินิจฉัยและประเมินตนเอง (Self-Assessment) รวมทั้งได้รับความรู้จากการอบรมในด้านที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ 6,000 ราย

2) ผู้ประกอบการได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะผู้ประกอบการเชิงลึก 1,800 กิจการ

3) ผู้ประกอบการได้เข้าร่วมกิจกรรมต่อยอด เพื่อให้ได้ใบรับรองมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ 200 กิจการ

## แผนการดำเนินงาน

1) ประชุมเตรียมความพร้อมในการดำเนินโครงการ หรือ Focus Group กับกลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมายเพื่อหาแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม หรือประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความร่วมมือ ในการส่งเสริมและสนับสนุน SMEs หรือประชุมเพื่อรายงานความคืบหน้าในการดำเนินโครงการ

2) รับสมัครผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ และจัดโปรแกรมการให้ความรู้ที่เหมาะสม

2.1 รับสมัครผู้ประกอบการ และจัดให้ผู้ประกอบการประเมินศักยภาพตนเอง (Self-Assessment) และประมวลผลข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปจำแนกกลุ่มผู้ประกอบการและสามารถจัด โปรแกรมการพัฒนาที่เหมาะสม

2.2 จัดโปรแกรมการให้ความรู้ผ่านการอบรม หรือ Workshop ในหัวข้อที่เหมาะสมและเป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ หรือศึกษาดูงานและอบรมตามหลักสูตรของหน่วยงานต้นแบบที่ประสบ ความสำเร็จทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ เพื่อให้ผู้ประกอบการสร้างแนวคิด และนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกการเป็นผู้ประกอบการที่ดี และเพิ่มศักยภาพ ให้แก่บุคลากรในธุรกิจ

3) เสริมสร้างสมรรถนะผู้ประกอบการในเชิงลึก โดยจัดโปรแกรมส่งเสริมและสนับสนุนในด้านที่มี ประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น

3.1 การให้คำปรึกษาและพัฒนาเชิงลึก เช่น การเพิ่มมูลค่าสินค้า การปรับกระบวนการผลิต สินค้าหรือบริการ หรือยกระดับการบริหารจัดการ โดยอาศัยเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเตรียมความ พร้อมเพื่อให้ได้รับมาตรฐาน การสนับสนุนการตรวจวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการ การปรับรูปแบบการ ดำเนินธุรกิจเพื่อยกระดับสินค้าหรือบริการให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน หรือด้านอื่น ๆ ที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ซึ่งจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ หรือลดต้นทุน หรือเพิ่ม ประสิทธิภาพ

3.2 สนับสนุนด้านการตลาดเชิงลึกเพื่อสร้างยอดขายให้แก่ผู้ประกอบการ เช่น กิจกรรม การตลาดทั้งการแสดงสินค้าหรือจำหน่ายสินค้า หรือเจรจาธุรกิจทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ

4) การต่อยอดการพัฒนา เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงการตรวจประเมินมาตรฐาน หรือ ได้รับการรับรองมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับของสากล

5) บริหารกำกับและติดตามการดำเนินโครงการ



### 13. โครงการส่งเสริมและพัฒนา SMEs ด้วยระบบบัญชีเดียว

#### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs ไทย ให้มีความรู้ความเข้าใจด้านบัญชี และสามารถนำเทคโนโลยีทางบัญชีออกรายงานทางบัญชีที่ 1 ถูกต้องครบถ้วน เพื่อใช้ในการวางแผนและสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการ SMEs เพิ่มขึ้น
- 2) เพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจในระบบภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง และสร้างจิตสำนึกในการใช้ระบบบัญชีเดียวให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs รวมทั้งเรียนรู้วิธีการที่จะนำข้อมูลทางบัญชีมาคำนวณภาษี รวมถึงการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้อย่างถูกต้อง
- 3) เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการด้านบัญชีและที่ปรึกษาภาษี (Service Provider) ให้มีประสิทธิภาพในการบริการและมีความพร้อมในการบริการแก่ผู้ประกอบการมากขึ้น อันจะนำไปสู่ความมั่นใจในการทำบัญชีที่ถูกต้อง

#### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) ผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นนิติบุคคล หรือบุคคลธรรมดาจดทะเบียนกับหน่วยงานภาครัฐ ที่ต้องการได้รับความรู้ด้านบัญชีและภาษีอากร
- 2) ผู้ให้บริการด้านบัญชีและที่ปรึกษาภาษี (Service Provider)

#### งบประมาณ

22,662,000 บาท

#### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมายได้รับความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ 3,000 ราย
- 2) ผู้ให้บริการด้านบัญชีและที่ปรึกษาภาษี (Service Provider) มีความสามารถในการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะเชิงลึก 100 กิจการ

#### แผนการดำเนินงาน

- 1) ประชุมเตรียมความพร้อมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความร่วมมือในการส่งเสริมและสนับสนุน SME และรายงานความคืบหน้าการดำเนินงาน
- 2) รับสมัครผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ และจัดโปรแกรมการให้ความรู้ต่อผู้ประกอบการ
  - 2.1 รับสมัครผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ

2.2 จัดโปรแกรมการให้ความรู้ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการในเรื่องจิตสำนึกการเป็นผู้ประกอบการ ความสำคัญของบัญชีเดี่ยว กฎ ระเบียบ ความรู้ด้านภาษีอากร ฯลฯ

3) เสริมสร้างสมรรถนะในด้านบัญชีเชิงลึกให้แก่ผู้บริการด้านบัญชี (Service Provider) โดยจัดโปรแกรมสนับสนุนผู้บริการด้านบัญชีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ เช่น

3.1 จัดให้ผู้บริการด้านบัญชี (Service Provider) ประเมินศักยภาพตนเอง (Self-Assessment) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปจำแนกกลุ่มผู้บริการด้านบัญชีและสามารถจัดโปรแกรมการพัฒนาที่เหมาะสม

3.2 ให้คำปรึกษาเชิงลึกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ เช่น ทบทวนบัญชีเชิงลึก การบริหารจัดการธุรกิจสำนักงาน ประสิทธิภาพในการให้บริการ ฯลฯ

4) ประสาน อำนวยความสะดวกและบริหารจัดการโครงการ

## 14. โครงการพัฒนาสุดยอดเอสเอ็มอีจังหวัด (SME Provincial Champions)

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสร้างต้นแบบธุรกิจที่มีศักยภาพให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจในระดับจังหวัด
- 2) เพื่อสนับสนุนธุรกิจต้นแบบ ให้สามารถถ่ายทอดการจัดการองค์ความรู้ธุรกิจสู่ SMEs ในภูมิภาค

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) มีคุณสมบัติเป็น SME หรือ Micro SME หรือวิสาหกิจชุมชน หรือทะเบียนพาณิชย์ หรือบุคคลธรรมดา
- 2) ประกอบกิจการไม่น้อยกว่า 1 ปี มีสัญชาติไทย หรือมีผู้ถือหุ้นเป็นสัญชาติไทยร้อยละ 51 ขึ้นไป
- 3) เป็นธุรกิจที่อยู่ในภาคการบริการ การท่องเที่ยว หรือภาคการผลิตที่ใช้วัตถุดิบในพื้นที่ ตามมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย)

### งบประมาณ

49,962,500 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้ประกอบการ SME เข้ารับการอบรมการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบ 462 ราย
- 2) ผู้ประกอบการ SME ได้รับการพัฒนาผลิตภัณฑ์/ บริการ 462 ผลิตภัณฑ์/ บริการ
- 3) สถานประกอบการได้รับการพัฒนาให้มีผลิตภาพสูงขึ้นหรือมีรายได้เพิ่มขึ้น 462 สถานประกอบการ
- 4) ผู้ประกอบการ SME เข้าร่วมทดสอบตลาดและจำหน่ายสินค้าภายในประเทศ 100 ราย
- 5) ผู้ประกอบการ SME มีการเจรจาธุรกิจ 100 ราย

### แผนการดำเนินงาน

- 1) ประชุมเตรียมความพร้อมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงาน
- 2) กำหนดเกณฑ์คุณสมบัติ และเกณฑ์การคัดเลือกผู้ประกอบการ SME รับสมัครและคัดเลือกผู้ประกอบการ SME เข้าร่วมโครงการในแต่ละจังหวัดตามเกณฑ์คุณสมบัติที่กำหนดไว้ เสนอผู้ประกอบการ SME ที่มีศักยภาพและมีความสมัครใจที่จะเข้าสู่กระบวนการพัฒนาตามเกณฑ์การคัดเลือกใน 77 จังหวัด
- 3) จัดให้มีการดำเนินการอบรมและประเมินตนเอง (Self-Assessment) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค ทั้งทางด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการ การบริหารการผลิต การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การบริหารการเงิน ระบบบัญชี การบริหารการตลาด เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในทุกมิติ ให้ตรงกับความต้องการตามผลการประเมิน จำนวน 462 ราย

4) ดำเนินกิจกรรมการพัฒนาผู้ประกอบการ SME โดยมุ่งเน้นการพัฒนาตามวงจรธุรกิจ เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประกอบการตามที่ได้มีการประเมินตนเอง ตลอดจนหาผู้ประกอบการสำรวจความต้องการของตลาด เพื่อนำมาปรับใช้ให้มีความเหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง

4.1 ถ่ายทอดความรู้และเทคนิคในการประกอบธุรกิจ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ตรงกับสถานการณ์ในปัจจุบันในรูปแบบ Coaching จากพี่เลี้ยง(นักธุรกิจ) จังหวัดละ 6 ราย จำนวน 462 ราย ตลอดจนคัดเลือกผู้ประกอบการเพื่อ สำรวจความต้องการของตลาดและนำมาปรับใช้ให้มีความเหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง

4.2 พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามผลการประเมินจังหวัดละ 6 ราย จำนวน 462 ราย พร้อมจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาผู้ประกอบการ

5) ดำเนินการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์ และพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้ประกอบการให้สามารถเพิ่มมูลค่าหรือเพิ่มการรับรู้ให้ตลาด จำนวน 462 ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

6) ดำเนินกิจกรรมทดสอบความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งจะต้องจัดให้มี กิจกรรมทดสอบความต้องการของผู้บริโภค กิจกรรมจับคู่ธุรกิจ และส่งต่อผู้ประกอบการไปโครงการพัฒนาช่องทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ SME โดยพิจารณาความพร้อมของผู้ประกอบการในการเปิดตลาด กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีความต้องการและมีความเป็นไปได้ที่จะเกิดธุรกรรมทางธุรกิจ

6.1 จัดกิจกรรมทดสอบความต้องการของผู้บริโภค โดยมีผู้ประกอบการเข้าร่วมกิจกรรม 100 ราย

6.2 จัดกิจกรรมเจรจาธุรกิจ โดยนำผู้ประกอบการเข้าร่วมกิจกรรม 100 ราย

7) ประสาน กำกับ ติดตามการดำเนินโครงการ และประชาสัมพันธ์โครงการ

## 15. โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ตลาดสากล

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อยกระดับผู้ประกอบการภาคการค้าและภาคบริการให้สร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจ สร้างสรรค์และนวัตกรรมตรงตามความต้องการของตลาด
- 2) เพื่อยกระดับความสามารถการบริหารจัดการ การบริการ การเข้าใจสินค้าบริการของผู้ประกอบการและบุคลากร ให้ Gastronomy Tourism การท่องเที่ยวเชิงอาหาร
- 3) เพื่อเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการพัฒนาให้แพร่หลายสู่ตลาดสากล
- 4) เพื่อสร้างอัตลักษณ์ (Brand Identity) เพื่อสร้างโอกาสทางการตลาด
- 5) เพื่อต่อยอดและพัฒนากลุ่มผู้ประกอบการคลัสเตอร์ Digital Content /กลุ่มร้านอาหาร / กลุ่มท่องเที่ยว/ กลุ่ม Healthcare Service

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มอาหารและท่องเที่ยว Gastronomy Tourism กลุ่ม Digital Content และกลุ่ม Health care service

### งบประมาณ

20,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้ประกอบการได้รับการพัฒนาเพื่อสร้างต้นแบบและต่อยอดพัฒนาเป็นธุรกิจ Service value creation 250 กิจการ
- 2) บุคลากรยกระดับความรู้และความสามารถในการเข้าใจ Standard of Service 1,000 ราย
- 3) ผลิตภัณฑ์และบริการได้รับการพัฒนา 1,000 ผลิตภัณฑ์/บริการ

### แผนการดำเนินงาน

- 1) เปิดโครงการเพื่อรับสมัครผู้ประกอบการเพื่อเข้าร่วมโครงการ
- 2) ประชุมจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อให้ทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ และประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ประกอบการเป้าหมาย ที่มีศักยภาพในการพัฒนาต่อยอดให้เกิดศักยภาพในเชิงพาณิชย์ และคัดเลือกผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการจำนวน 250 กิจการ
- 3) พัฒนาองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับสินค้าและบริการสร้างสรรค์ มาตรฐานของสินค้าและบริการ พร้อมทั้งให้คำปรึกษา โดยเป็นการจัดทำ Workshop พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลรายละเอียดเนื้อหาผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ รวมทั้งเชื่อมโยงพัฒนาระหว่างผู้ประกอบการ จำนวน 250 กิจการ

- 4) พัฒนาทักษะบุคลากรที่อยู่ในสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ โดยอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อได้รับองค์ความรู้ มาตรฐานการบริการและสินค้า (Standard of Service) จำนวน 1,000 ราย
- 5) ที่ปรึกษาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ 1,000 ผลิตภัณฑ์
- 6) บริหารจัดการ และกำกับกำกับการดำเนินงานโครงการ

## 16. โครงการพัฒนาศักยภาพและช่องทางการตลาดเชิงลึกสำหรับผู้ประกอบการ SME

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านการตลาดสมัยใหม่ให้กับผู้ประกอบการ
- 2) เพื่อสร้างรายได้ สร้างพันธมิตรทางการค้า และเพิ่มเครือข่ายทางธุรกิจ รวมทั้งโอกาสในการขยายช่องทางการจำหน่ายสินค้าสำหรับผู้ประกอบการ
- 3) เพื่อพัฒนาศักยภาพเชิงลึกด้านการตลาด หรือการค้าระหว่างประเทศของผู้ประกอบการ ให้มีความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มประสิทธิภาพการค้าเงินธุรกิจ สามารถขยายตลาดสู่ต่างประเทศได้

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม วิสาหกิจรายย่อย ที่เป็นสมาชิกของ สสว.
- 2) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม วิสาหกิจรายย่อย ที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. หรือเข้าร่วมโครงการกับหน่วยงานภายใต้แผนบูรณาการ

### งบประมาณ

20,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้ประกอบการ MSME ได้รับความรู้ด้านการตลาดสมัยใหม่ 2,000 ราย
- 2) ผู้ประกอบการ MSME ได้รับการสนับสนุนด้านการตลาดทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ 2,000 กิจการ
- 3) เกิดการเจรจาจับคู่ธุรกิจไม่น้อยกว่า 2,000 คู่

### แผนการดำเนินงาน

- 1) รับสมัครผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- 2) อบรม/สัมมนา ด้านการตลาดสมัยใหม่เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงสภาพแวดล้อมทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน
- 3) จัดกิจกรรมขยายช่องทางการตลาด หรือทดสอบตลาด หรือร่วมงานแสดงสินค้า หรือจับคู่เจรจาธุรกิจทั้งในและต่างประเทศให้แก่ผู้ประกอบการ
  - 3.1 การขยายช่องทางการตลาด หรือทดสอบตลาด หรือร่วมงานแสดงสินค้าทั้งในและต่างประเทศ (จำนวน 2,000 กิจการ)
  - 3.2 การจับคู่เจรจาธุรกิจในประเทศ หรือการจับคู่เจรจาการค้าธุรกิจในประเทศ โดยการเชิญคณะผู้ซื้อหรือผู้แทนการค้าทั้งในและต่างประเทศเข้าร่วมกิจกรรม (คู่เจรจาธุรกิจ จำนวน 2,000 คู่)
- 4) ประสาน บริหาร และกำกับติดตามการดำเนินโครงการ

## 17. โครงการยกระดับธุรกิจเริ่มต้น (Boost Up New Entrepreneurs)

### วัตถุประสงค์

- 1) พัฒนาผู้ประกอบการใหม่ภายใต้ BCG โมเดลในอุตสาหกรรมเป้าหมายที่มีศักยภาพในการเติบโต
- 2) พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการใหม่ให้สามารถแข่งขันได้ โดยการพัฒนาทักษะความเป็นผู้ประกอบการให้สามารถใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ
- 3) สนับสนุนการเติบโตของวิสาหกิจเริ่มต้นโดยการเชื่อมโยงและผลักดันการใช้เทคโนโลยี งานวิจัย นวัตกรรม จากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนสู่ผู้ประกอบการระยะเริ่มต้น

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนไม่เกิน 5 ปี ในอุตสาหกรรมเป้าหมายคือ Agriculture and Food, Health and Beauty, Fashion and Lifestyle, Trade and Service

### งบประมาณ

19,189,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

ผู้ประกอบการได้รับการพัฒนายกระดับความรู้ความสามารถ 500 ราย

### แผนการดำเนินงาน

- 1) ประสาน ประชุมชี้แจง หน่วยงานในการบูรณาการหาแนวทางนำเทคโนโลยี งานวิจัย นวัตกรรม ถ่ายทอดให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย
- 2) รับสมัคร และคัดเลือกผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมายตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้
- 3) สำรวจความต้องการ และวิเคราะห์ศักยภาพของผู้ประกอบการ โดยที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคโนโลยี งานวิจัย นวัตกรรม เพื่อพิจารณาระดับของการนำเทคโนโลยี งานวิจัย นวัตกรรมที่เหมาะสมมาปรับใช้กับสินค้า และธุรกิจของผู้ประกอบการ
- 4) การยกระดับศักยภาพผู้ประกอบการ
  - (1) การสร้างความรู้ความเข้าใจ แนะนำและเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่มีงานวิจัย เทคโนโลยี และ นวัตกรรม
  - (2) ผู้เชี่ยวชาญลงพื้นที่เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยี งานวิจัย นวัตกรรม ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องนำมาปรับใช้เพื่อยกระดับศักยภาพ และสร้างคุณค่าให้แก่ธุรกิจของตนเอง เช่น สร้างความแตกต่างของสินค้า เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต การลดต้นทุนการผลิต การยืดอายุสินค้า การขยายช่องทางการตลาด เป็นต้น
- 5) กำกับติดตาม การดำเนินงานของโครงการ



## 18. โครงการพันธมิตรสร้างแบรนด์และธุรกิจเพื่อความยั่งยืนในการแข่งขัน (Born Strong)

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อส่งเสริมและยกระดับผู้ประกอบการภาคการผลิตในกลุ่ม Health & Beauty หรือ Fashion & Life Style
- 2) เพื่อผลักดันผู้ประกอบการที่มีแนวคิดในการทำผลิตภัณฑ์ใหม่และผู้ประกอบการที่มีศักยภาพการผลิตให้เกิดการเชื่อมโยงความแข็งแกร่งในการดำเนินธุรกิจ และเกิดธุรกิจ/ คู่ค้าร่วมกัน

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตและมีศักยภาพผลิตในรูปแบบ OEM
- 2) ผู้ประกอบการที่มีแนวคิดในการทำผลิตภัณฑ์ใหม่แต่ไม่มีโรงงานผลิตสินค้า / ผู้ประกอบการที่สนใจทำแบรนด์

### งบประมาณ

13,457,100 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้ประกอบการที่สนใจทำตราสินค้าได้รับการวินิจฉัยธุรกิจและผลิตภัณฑ์ 30 ราย
- 2) เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่จากผู้ประกอบการเชื่อมโยงการผลิต 40 ผลิตภัณฑ์

### แผนการดำเนินงาน

- 1) ดำเนินการรับสมัครและคัดเลือกผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ
- 2) วินิจฉัยและวิเคราะห์ภาพรวมธุรกิจของผู้ประกอบการแบบครบวงจร เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ พร้อมรายงานผลวินิจฉัยและแผนธุรกิจในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ของผู้ประกอบการแต่ละราย 30 ราย
- 3) ผู้ประกอบการโรงงานและผู้ประกอบการที่มีศักยภาพสนใจเชื่อมโยงการค้าดำเนินธุรกิจได้จริง พร้อมออกผลิตภัณฑ์ 40 ผลิตภัณฑ์
- 4) ดำเนินการสร้างแบรนด์สินค้าโดยการถ่ายทอดองค์ความรู้เชิงลึกให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อสามารถดำเนินธุรกิจได้จริง 30 ราย
- 5) กำกับติดตามและบริหารโครงการ

## 19. โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการออนไลน์ด้วย Digital Marketing

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการให้เข้าถึงตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น
- 2) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ประกอบการ
- 3) เพื่อสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้กับผู้ประกอบการ
- 4) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย (Service Provider)

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) วิสาหกิจรายย่อย (Micro SME) วิสาหกิจขนาดย่อม
- 2) บุคคลทั่วไป นิสิต นักศึกษาที่สนใจทำธุรกิจออนไลน์
- 3) ผู้ให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย (Service Provider)

### งบประมาณ

110,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับความรู้เกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์ หรือ Digital Marketing 8,000 ราย
- 2) จำนวนผู้ประกอบการรายใหม่ที่สามารถเปิดร้านค้าออนไลน์ได้ 4,000 ราย
- 3) จำนวนผู้ประกอบการรายเดิมที่ได้รับการส่งเสริมการตลาดออนไลน์ในด้านที่จำเป็น อาทิ การเพิ่มช่องทางออนไลน์ การทำ Digital Marketing เป็นต้น 1,600 ราย
- 4) จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับการเพิ่มศักยภาพเชิงลึกในการทำธุรกิจออนไลน์ ด้วย Digital Marketing Plan 800 ราย
- 5) จำนวนผู้ให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Service Provider) ได้รับการส่งเสริม เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน 5 ราย

### แผนการดำเนินงาน

- 1) จัดทำเกณฑ์การคัดเลือก และรับสมัครผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ
- 2) ส่งเสริมการทำธุรกิจออนไลน์ อาทิ ให้ความรู้เกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์ การเปิดร้านค้าออนไลน์ (Platform / Facebook / Line) การสร้างเว็บเพจ การเปิดร้านค้าแบบ Business Unit การส่งเสริมการขาย เป็นต้น

- 3) เพิ่มศักยภาพเชิงลึกในการทำธุรกิจออนไลน์ด้วย Digital Marketing Plan โดยการจัดทำแผนการส่งเสริมการขายให้กับผู้ประกอบการ พร้อมติดตามผลเป็นระยะ รวมถึงเตรียมความพร้อมผู้ประกอบการเพื่อเข้าสู่ตลาดสากล
- 4) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Service Provider)
- 5) บริหาร กำกับและติดตามการดำเนินงานโครงการ

## 20. โครงการปั้นดาว

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนาภาคความร่วมมือระหว่าง สสว. กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs เพื่อทำการส่งเสริมและพัฒนา SMEs ในกลุ่มเป้าหมายด้วยการบูรณาการร่วมกัน
- 2) เพื่อเป็นต้นแบบในการยกระดับและพัฒนาต่อยอดวิสาหกิจทุกสถานะและทุกระดับ

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ประกอบการทุกประเภท เช่น ธุรกิจชุมชน วิสาหกิจชุมชน ผู้ประกอบการทั่วไปรวมถึงผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล

### งบประมาณ

21,234,600 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้ผลิตหรือธุรกิจชุมชนที่มีพื้นฐานจากการนำวัตถุดิบ หรือ ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมมาใช้ ได้รับความรู้ ด้านการนำแนวคิดหรือ ข้อมูลแนวโน้ม ความต้องการของตลาดมาปรับใช้ในพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบริการ หรือได้รับการผลิตให้มีสินค้า หรือบริการใหม่ 60 ราย
- 2) ผู้ผลิตหรือธุรกิจชุมชนที่มีพื้นฐานจากการนำวัตถุดิบ หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือปัจจัยสภาพแวดล้อมมาใช้ ได้รับการฝึกทักษะเพิ่มมูลค่าสินค้าหรือบริการ หรือลดความสูญเสีย หรือลดค่าใช้จ่าย ด้วยการนำการออกแบบ หรือแนวคิดสร้างสรรค์ หรือวิทยาศาสตร์ หรือเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมมาใช้ 60 ราย
- 3) ผู้ผลิตหรือธุรกิจชุมชนที่มีพื้นฐานจากการนำวัตถุดิบ หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือปัจจัยสภาพแวดล้อมมาใช้ ได้รับการยกระดับมาตรฐานการผลิต หรือมาตรฐานการบริหาร หรือมาตรฐานบริการ ในการใช้เครื่องจักร หรือเทคโนโลยี หรือนวัตกรรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการผลิต หรือการบริหาร หรือให้บริการ 60 ราย
- 4) ผู้ผลิตหรือธุรกิจชุมชนที่มีพื้นฐานจากการนำวัตถุดิบ หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือปัจจัยสภาพแวดล้อมมาใช้ ได้รับการส่งเสริมช่องทางการค้าหรือการขาย 60 ราย

### แผนการดำเนินงาน

- 1) รับสมัครพร้อมชี้แจงเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการ
- 2) กลั่นกรอง และคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 3) อบรมเชิงลึก จุดประกายความคิด พร้อม Mentor ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบริการ หรือสร้างผลิตภัณฑ์ หรือบริการใหม่ จากการนำวัตถุดิบ หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือปัจจัยสภาพแวดล้อมมาใช้
- 4) ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการนำการออกแบบ หรือวิทยาศาสตร์ หรือนวัตกรรมมาใช้ เพื่อเพิ่มมูลค่าหรือลดความสูญเสีย หรือลดค่าใช้จ่าย พร้อม Workshop และ พัฒนา Brand หรือ Logo หรือ Label หรือ Tag หรือ สื่อการตลาด พร้อมพัฒนาช่องทางตลาดด้าน Digital
- 5) ประเมินและวิเคราะห์ การนำเทคโนโลยี หรือ เครื่องจักร หรือ นวัตกรรม ที่เหมาะสมมาใช้ในธุรกิจ เพื่อให้ได้มาตรฐาน เช่นมาตรฐานการผลิต มาตรฐานการบริหาร หรือมาตรฐานสินค้า/บริการ ฯลฯ พร้อม Coaching & Workshop
- 6) ส่งเสริม แนะนำ ในการสร้างช่องทางการค้า หรือ สร้างโอกาสทางการค้า
- 7) จัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินโครงการ พร้อมทั้งสรุปปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ
- 8) ประสานและติดตามการดำเนินโครงการ

## 21. โครงการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center: OSS)

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บริการให้คำปรึกษาเบื้องต้น และประสานการส่งต่อผู้ประกอบการ SMEs เข้าสู่กระบวนการส่งเสริม สนับสนุนตามโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานกิจการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 2) เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ ภารกิจ และแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ร่วมกับส่วนราชการและหน่วยงานส่งเสริมต่าง ๆ ในพื้นที่ ผ่านการให้ข้อมูล ความรู้ และการแนะนำโครงการส่งเสริมและสนับสนุนต่าง ๆ
- 3) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ในแต่ละพื้นที่

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) ผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทุกสาขา รวมถึงผู้ประกอบการระดับ Micro SME
- 2) ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs
- 3) วิสาหกิจธุรกิจการเกษตร วิสาหกิจชุมชน OTOP

### งบประมาณ

70,736,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร 77 จังหวัด
- 2) หน่วยงานในพื้นที่ที่ประสานความร่วมมือในการเข้าถึง SME 200 หน่วยงาน
- 3) พัฒนาเครือข่ายการให้บริการส่งเสริม SME 200 ราย
- 4) ผู้รับคำปรึกษาแนะนำ หรือบริการส่งต่อภาครัฐ 180,000 ราย

### แผนการดำเนินงาน

- 1) บริหารจัดการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร โดยให้ดูแลผู้ประกอบการ ทั้ง 77 จังหวัด
  - 1.1 ค่าใช้จ่ายบุคลากรประจำศูนย์ :
    - 1.1.1 ผู้จัดการประจำศูนย์ฯ (77 จังหวัด/ 77 ศูนย์) จำนวน 77 คน
    - 1.1.2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ (77 จังหวัด/ 77 ศูนย์) จำนวน 129 คน
    - 1.1.3 ค่าเบี้ยเลี้ยงผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้
    - 1.1.4 ค่าประกันอุบัติเหตุผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้
  - 1.2 ค่าใช้จ่ายของศูนย์ฯ (77 จังหวัด/ 77 ศูนย์)

1.2.1 รายงานประจำปีศูนย์ฯ (77 จังหวัด 77 ศูนย์)

1.2.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรของศูนย์ฯ (77 จังหวัด/ 77 ศูนย์)

2) พัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในแต่ละพื้นที่ และหน่วยงานให้บริการแก่ SME

2.1 พัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในแต่ละพื้นที่

2.2 พัฒนาเครือข่ายการให้บริการ ส่งเสริม SME

3) ให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ และบริการส่งต่อภาครัฐ พร้อมเชิญชวนเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. เพื่อการให้ความช่วยเหลือ SMEs กลุ่มเป้าหมาย Early Stage / Startup /Regular / Turnaround / Micro SME

4) ประสาน บริหาร ติดตามและกำกับดูแลศูนย์ฯ

## 22. งานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ได้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น ที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและทิศทางการพัฒนาของประเทศไทย
- 2) เพื่อให้มีกรอบและทิศทางการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกิดจากการบูรณาการของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง อันนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในทิศทางเดียวกัน

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

### งบประมาณ

5,625,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น 1 แผน
- 2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น 2 เรื่อง

### แผนการดำเนินงาน

- 1) ศึกษา รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น เช่น นโยบายและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ข้อมูลเชิงสถิติ งานศึกษาวิจัย เป็นต้น รวมถึงกรณีศึกษาต้นแบบที่ดี (Best Practice) เพื่อเป็นตัวอย่างแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 2) ศึกษา รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อทราบข้อมูลที่สำคัญต่อการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
- 3) จัดประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อแนวทางการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น



4) จัดทำร่างยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น

5) จัดประชุมนำเสนอร่างยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาใช้ปรับปรุงยุทธศาสตร์ฯ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

6) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) และบทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary) ตลอดจนข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น เพื่อนำเสนอผู้บริหารสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

7) ประสาน บริหารและติดตามการดำเนินงาน

## 23. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ในการผลักดันให้นโยบายและแผนการส่งเสริม SME สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และครอบคลุมทุกภาคส่วนทั่วประเทศ
- 2) เพื่อพัฒนากลไก หรือเครื่องมือ ในการบริหารแผนการส่งเสริม SME ที่เอื้อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการส่งเสริม SME ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อบริหารการนำผลการศึกษา รายงานการศึกษา ผลงานวิจัยของสำนักงานหรือหน่วยงาน เครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ไปประยุกต์ใช้หรือต่อยอดให้เกิดประโยชน์ เป็นรูปธรรม แก่ผู้ประกอบการ SME

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME
- 2) สถาบันการศึกษา
- 3) ผู้ประกอบการ SME

### งบประมาณ

4,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) รายงานผลการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME 1 เรื่อง
- 2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME 1 เรื่อง

### แผนการดำเนินงาน

- 1) ศึกษา รวบรวมข้อมูลสถานการณ์ SME กลไก หรือเครื่องมือ รวมถึงปัจจัยเอื้อที่มีผลต่อการขับเคลื่อนการส่งเสริม SME โดยการศึกษารวบรวมข้อมูลทั้งทุติยภูมิ ปฐมภูมิ ข้อมูลในประเทศและต่างประเทศ ผ่านกิจกรรม อาทิ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสำรวจด้วยแบบสอบถาม เป็นต้น (4 ภูมิภาค = ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ)
- 2) วิเคราะห์ ทบทวนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การพัฒนากลไก หรือเครื่องมือ ในการบริหารแผนการส่งเสริม SME เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ หรือแนวทางการพัฒนากลไก หรือเครื่องมือ ในการบริหารแผนการส่งเสริม SME หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME ที่มีประสิทธิภาพ

- 3) พัฒนากลไก หรือเครื่องมือ ในการบริหารแผนการส่งเสริม SME ที่จะเอื้อให้หน่วยงานและเครือข่ายที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการส่งเสริม SME ได้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ทั้งที่ดำเนินการเองและ/หรือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4) จัดการประชุมสัมมนาทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- 5) จัดประชุมเผยแพร่ผลการศึกษาและจัดทำรายงานผลการศึกษา ผลการวิจัย และข้อมูลองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการนำไปประยุกต์ใช้หรือต่อยอดให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม
- 6) ประสานและบริหารการดำเนินงาน

## 24. งานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อติดตามและประเมินผลงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในระยะต่อไป ทั้งในส่วนสำนักงาน และภาพรวมการส่งเสริม SME
- 2) เพื่อให้ผู้บริหารระดับนโยบายมีข้อมูลในการรายงานต่อรัฐบาล ให้ทราบถึงผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักงาน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) ผู้กำหนดนโยบายด้านการส่งเสริม SME
- 2) หน่วยงานนโยบายและแผนการส่งเสริม SME และหน่วยงานบริหารกำกับงานส่งเสริม SME ของ สสว.

### งบประมาณ

11,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) รายงานการติดตามผลการส่งเสริม SME รายไตรมาส 1 เรื่อง
- 2) รายงานการประเมินผลโครงการงบประมาณบูรณาการ ปี 2562-2563 1 เรื่อง
- 3) รายงานการประเมินผลความยั่งยืนของธุรกิจ SME 1 เรื่อง
- 4) รายงานการประเมินผลครึ่งแผนการส่งเสริม SME ฉบับที่ 4 1 เรื่อง
- 5) ระบบการติดตามการดำเนินงานโครงการ และผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ 1 ระบบ

### แผนการดำเนินงาน

- 1) งานติดตามผลการดำเนินงานโครงการ

โดยการจัดประชุมหารือเพื่อติดตามผลการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การลงพื้นที่เก็บข้อมูลเชิงลึก การวิเคราะห์สภาพการ ส่งเสริม การให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การเก็บข้อมูลในระบบ การประมวลผลการส่งเสริมและจัดทำรายงานสรุป ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาผู้ประกอบการนำเสนอผู้บริหารระดับนโยบาย ภายใต้การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงาน / โครงการส่งเสริม SME ในภาพรวมของแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME หรือตามแผนงานบูรณาการ หรือการติดตามพัฒนาการของ ผู้ประกอบการ หรือนโยบายสำคัญของรัฐ เป็นต้น

- 2) งานประเมินผลการดำเนินงานโครงการ

โดยการวัดผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการจำเป็น งาน/โครงการส่งเสริม SME จากตัวแบบวิชาการที่เหมาะสม เช่น ความคุ้มค่า ของการใช้งบประมาณ ความยั่งยืนจากการพัฒนา ความสอดคล้องและตอบเป้าหมายของแผนการส่งเสริม SME แผนปฏิบัติการ และแผน บูรณาการ การสอดคล้องกับพื้นที่และสาขาเป้าหมายการส่งเสริม การตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ SME ผลกระทบเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ SME และมูลค่าทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยทำการประเมิน งาน / โครงการส่งเสริม SME ปีงบประมาณ 2562 ที่เสร็จสิ้นแล้ว และงาน/โครงการส่งเสริม SME ปีงบประมาณ 2563 (On-Going) รวมทั้งการประเมินการดำเนินงานของสำนักงาน และการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ สสว. และการศึกษาตัวชี้วัดการประเมินผลแผนการส่งเสริม SME เป็นต้น

3) งานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามภารกิจสำนักงาน/โครงการภายใต้แผนการส่งเสริม SME เพื่อใช้ประโยชน์เชิงนโยบายและเผยแพร่ ประกอบด้วย

3.1 รายงานผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ (รายไตรมาส และรายปี)

3.2 รายงานผลการดำเนินงานส่งเสริม SME ตามแผนงานบูรณาการ (รายไตรมาส และรายปี)

3.3 รายงานผลการติดตาม หรือผลการประเมินที่หน่วยงานผู้ตรวจประเมินกำหนดอื่น ๆ

เป็นต้น

4) งานปรับปรุงและพัฒนากระบวนการติดตามการดำเนินงานโครงการ และผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อติดตามพัฒนาการของผู้ประกอบการที่เข้ารับบริการจาก สสว.

5) ประสาน อำนวยความสะดวก และบริหารจัดการ เช่น การติดต่อ ประสานงาน การดำเนินงานที่สนับสนุนหรือเกี่ยวข้องกับงานการติดตามและประเมินผล

## 25. งานดำเนินการตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อดำเนินกิจกรรมตามพันธกิจของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs
- 2) เพื่อกำหนดทำที่ แนวทางความร่วมมือในการพัฒนาขีดความสามารถของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนรักษาผลประโยชน์ของประเทศและธุรกิจไทย ในเวทีความร่วมมือระหว่างประเทศของ SMEs อย่างเป็นระบบ โดยอยู่บนพื้นฐานของแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) และการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Business Practices)
- 3) เพื่อสร้างปัจจัยเอื้อแก่การพัฒนาโครงการความร่วมมือต่าง ๆ และการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างประเทศ ร่วมกับกลุ่มประเทศสมาชิก และประเทศเครือข่ายต่าง ๆ ทุกภูมิภาคของโลก
- 4) เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสาร ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เป็นประโยชน์ ในอันที่ชะลอปัญหา และอุปสรรคทางการค้าในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการยกระดับการดำเนินงาน อีกทั้งการเข้าสู่ตลาดใหม่ในต่างประเทศ ให้แก่ผู้ประกอบการไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริม และสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งภาครัฐ และเอกชน
- 5) เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์แนวทางการแก้ไขปัญหาผลกระทบวิกฤติเศรษฐกิจโลก ที่มีต่อ SMEs กับต่างประเทศ และผลักดันให้เกิดมาตรการช่วยเหลือ

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 2) หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

### งบประมาณ

5,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) การดำเนินการเป็นผู้แทนไทยในเวทีการประชุมระหว่างประเทศ และการประชุมกลุ่มความร่วมมือในภูมิภาคตาม พันธกรณี และเวทีเจรจาหรือหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้องเป็นพันธมิตรกับเครือข่ายการส่งเสริม SMEs ใน กรอบการเจรจาหลัก และกรอบการเจรจาร่วมกับรัฐบาลไทย 13 เครือข่าย
- 2) ดำเนินการที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความร่วมมือด้านการส่งเสริม SMEs ในระดับระหว่างประเทศ และระดับภูมิภาค เช่น การเป็นเจ้าภาพร่วม การส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ ประชุมเพ็ชปฏิบัติการ/งานการศึกษา/งานวิจัย การจัด กิจกรรมส่งเสริมความร่วมมือ (เช่น สร้างเครือข่ายธุรกิจ สัมมนา/เผยแพร่ผลงานการศึกษา ฯลฯ) 4 เรื่อง

3) การให้บริการข้อมูล องค์กรความรู้ ผลการศึกษาวิจัยสถานการณ์และการส่งเสริม SMEs ไทย และ SME ของต่างประเทศ 10 ครั้ง

### แผนการดำเนินงาน

1) การดำเนินงานกับความร่วมมือระหว่างประเทศ จำนวนไม่น้อยกว่า 13 เครือข่าย คือการดำเนินความร่วมมือกับประเทศเป้าหมาย และกลุ่มประเทศใน ภูมิภาค อาทิ

(1) ดำเนินความร่วมมือกับกลุ่มประเทศสมาชิก APEC ในกรอบ APEC SME ในฐานะตัวแทนประเทศไทยที่ได้รับมอบหมาย

(2) ดำเนินความร่วมมือกับกลุ่มประเทศสมาชิก ASEAN ในกรอบ ASEAN SME

(3) ดำเนินความร่วมมือกับกลุ่มประเทศ OECD ในกรอบ SMEs

(4) เป็นความร่วมมือกับกลุ่ม EAST ASIA Round Table

(5) ดำเนินความร่วมมือกับกลุ่มการประชุม International Small Business Congress (ISBC)

(6) ดำเนินความร่วมมือกับ UNCITRAL คณะทำงาน ว่าด้วยวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม และรายย่อยเพื่อร่วมร่างกฎหมายระหว่างประเทศ เกี่ยวข้องกับ SMEs

(7) ดำเนินความร่วมมือกับกลุ่ม CICA ในกรอบการส่งเสริม SME

(8) ดำเนินความร่วมมือกับกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศอื่น ๆ (หากมี)

(9) การร่วมประชุมในประเทศในฐานะกรรมการร่วมด้านเศรษฐกิจภายใต้กรอบเจรจา ร่วมกับรัฐบาลไทย โดยมีเจ้าภาพหลัก เช่น กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฯลฯ ทั้งนี้ครอบคลุมการเข้าร่วมประชุมและการจัดประชุมความร่วมมือกับหน่วยงานภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา SMEs

2) ดำเนินการที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความร่วมมือ การส่งเสริม SMEs ระหว่างประเทศ เช่น การเป็นเจ้าภาพร่วม หรือการส่งผู้แทนเข้าร่วมสัมมนา/ประชุมเชิงปฏิบัติการ/งานการศึกษางานวิจัย การจัดกิจกรรมส่งเสริมความร่วมมือ (เช่น สร้างเครือข่ายธุรกิจ/สัมมนาเผยแพร่ผลงานการศึกษา ฯลฯ)

3) การให้บริการข้อมูลด้านองค์ความรู้ว่าด้วยการส่งเสริม SMEs และสถานการณ์ SMEs ไทยและต่างประเทศ โดยการเผยแพร่ข้อมูลการส่งเสริม SMEs ระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลว่าด้วยการส่งเสริม SMEs และสถานการณ์ SMEs ตามการ ประสานงานของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงพาณิชย์ องค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น สหประชาชาติ, OECD ไม่น้อยกว่า 10 ครั้ง โดยมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้รับมูลและองค์ความรู้ด้าน SMEs ไทยและต่างประเทศไม่น้อยกว่า 50 หน่วยงาน

4) ค่าบำรุงสมาชิก OECD จำนวน 1 ครั้ง

5) ประสาน ติดตาม อำนวยความสะดวก และบริหารจัดการ

**26. งานดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบคณะทำงานอาเซียนด้าน SME (ASEAN SME Agencies Working Group : ASEAN SMEWG)**

**วัตถุประสงค์**

- 1) เพื่อดำเนินกิจกรรมตามพันธกิจของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs
- 2) เพื่อขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจกับประเทศที่มีศักยภาพในกรอบอาเซียน และประเทศคู่เจรจาเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs ไทยในด้านต่าง ๆ รวมถึงด้านการพัฒนาศักยภาพและผลิตภาพ และการเพิ่มช่องทางการตลาด พร้อมทั้งสามารถใช้ประโยชน์จากอาเซียน+8 และประเทศคู่เจรจาได้เพิ่มขึ้น
- 3) เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ให้บริการผู้ประกอบการ SMEs สู่อาเซียน+8 และประเทศคู่เจรจา พร้อมทั้งพัฒนาระบบนิเวศเพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่

**กลุ่มเป้าหมาย**

- 1) หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย
- 2) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย

**งบประมาณ**

15,000,000 บาท

**ตัวชี้วัดผลผลิต**

- 1) กิจกรรมตามกรอบ ASEAN Strategic Action Plan for the SME Development (2016 - 2025) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน 6 เรื่อง
- 2) เครือข่ายผู้ให้บริการในต่างประเทศ 4 เครือข่าย
- 3) ผู้ประกอบการได้รับบริการด้านการดำเนินธุรกิจ ในอาเซียน+8 3,000 ราย

**แผนการดำเนินงาน**

- 1) การดำเนินงานตามกรอบ ASEAN Strategic Action Plan for the SME Development (2016 - 2025) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของไทยและอาเซียน ซึ่งเป็นการดำเนินโครงการเพื่อสอดคล้องกับการพัฒนาใน 5 ยุทธศาสตร์ ซึ่งอาเซียนได้แบ่งประเทศ รับผิดชอบ คือ
  - การเพิ่มผลิตภาพ การใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรม (ไทย / เวียดนาม)
  - การเข้าถึงแหล่งเงินทุน (มาเลเซีย / ลาว)
  - การสนับสนุนการเข้าสู่ตลาด และการเป็นสากล (ไทย / สิงคโปร์)
  - การพัฒนานโยบายการส่งเสริม และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (กัมพูชา / อินโดนีเซีย)



- การส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (บรูไน / ฟิลิปปินส์ / พม่า) โดยกรอบ ASEAN Strategic Action Plan for SME Development นั้นจะเป็นแผนงาน 10 ปีของอาเซียนซึ่งจะได้มีการระบุ โครงการและกิจกรรมในแต่ละส่วนข้างต้น โดยมีโครงการรวมทั้งสิ้น 62 โครงการ และแบ่งออกเป็นกิจกรรม 190 เรื่อง ซึ่งในแต่ละปี อาเซียนจะได้มีการคัดเลือกโครงการ และกิจกรรมที่จะดำเนินการร่วมกัน โดยในปี 2563 ไทยจะต้องดำเนินการกิจกรรมจำนวนอย่างน้อย 6 เรื่องภายใต้ 62 โครงการดังกล่าว ซึ่งแต่ละเรื่อง ไทยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

- ประชุมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนของไทยถึงกรอบและแนวคิดในการดำเนินงาน
- จัดทำกรอบการดำเนินงาน และประชุมร่วมกับอาเซียนเพื่อสรุปกรอบการดำเนินงานร่วมกัน
- ประชุมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนของไทยถึงกรอบและแนวคิดในการที่จะดำเนินงานร่วมกับอาเซียน

- ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนงานที่ได้ระบุร่วมกับอาเซียน อาทิ การศึกษาวิจัย การสร้างเครือข่าย การประชุมสัมมนา และการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการส่งเสริม SMEs ในอาเซียน

- รายงานผลการดำเนินงานให้อาเซียนรับทราบ
- 2) การเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ให้บริการผู้ประกอบการ SMEs สู่อาเซียน คือ
- การบำรุงรักษาเว็บไซต์
  - การเชื่อมโยงและพัฒนาเครือข่ายผู้ให้บริการ SMEs สู่อาเซียน+8

## 27. โครงการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากยุค 4.0

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ในทิศทางและวิธีการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีแก่ธุรกิจฐานราก
- 2) เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจฐานรากให้มีความเข้มแข็งและเติบโต
- 3) เพื่อเป็นการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการส่งเสริมผู้ประกอบการอย่างเป็นระบบ

### กลุ่มเป้าหมาย

สหกรณ์ภาคการเกษตร ภาคการค้า ภาคบริการ และมีใช้สหกรณ์ภาคการเงิน (สหกรณ์ออมทรัพย์)

### งบประมาณ

7,152,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) สหกรณ์ได้รับการพัฒนา จำนวน 100 สหกรณ์
- 2) ผลิตภัณฑ์/ บริการของสหกรณ์ได้รับการพัฒนา จำนวนไม่น้อยกว่า 50 รายการ
- 3) พัฒนาเครือข่ายการให้บริการส่งเสริม SME จำนวน 2 เครือข่าย/ หน่วยงาน

### แผนการดำเนินงาน

- 1) จัดตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเกณฑ์การคัดเลือก รับผิดชอบสหกรณ์
- 2) จัดให้มีการประเมินศักยภาพธุรกิจ วินิจฉัยประเด็นปัญหาอุปสรรค แนวทางการพัฒนาแต่ละสหกรณ์
- 3) จัดอบรมกิจกรรมเสริมสร้างองค์ความรู้ ศึกษาดูงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการดำเนินธุรกิจยุค 4.0
- 4) จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพ และจัดให้มีที่ปรึกษาเชิงลึกเพื่อดำเนินการพัฒนาและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

## 28. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

งบประมาณ

5,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

สามารถสร้างเครือข่ายร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชนในการส่งเสริมผู้ประกอบการ SME

### แผนการดำเนินงาน

1) จัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ตามนโยบายรัฐบาล โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริม SME ของประเทศ และข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์

2) จัดทำและเผยแพร่นโยบายรัฐบาล รวมทั้งเผยแพร่ บทบาท ภารกิจ กิจกรรมและภาพลักษณ์ของ สสว. และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อ โดยจัดทำเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร สื่อ Online และ Social Media เช่น Facebook หรือ SME CHANNEL ซึ่งเป็นสื่อกระแสหลักในปัจจุบัน เพื่อเผยแพร่บทบาทภารกิจ กิจกรรมต่าง ๆ ของสสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่จัดขึ้นทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งสร้างสังคมเอสเอ็มอี ที่มีสสว. เป็นศูนย์กลางในการส่งเสริม สนับสนุนผู้ประกอบการ SME รวมถึงข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์ที่จะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

2.1 เผยแพร่นโยบายรัฐบาล รวมทั้งเผยแพร่บทบาท ภารกิจ กิจกรรมและภาพลักษณ์ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อ โดยจัดทำเป็นสื่อประชาสัมพันธ์

2.2 บริหารจัดการและประสานงาน

3) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปี (Annual Report)

ภาคผนวก ข-1  
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว.  
ประจำปีงบประมาณ 2563  
(ผู้ประกอบการ MSME)



การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ MSME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว.  
และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563

คำชี้แจง สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ MSME ทัวไปที่เข้ารับบริการจาก สสว. และรับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความผูกพันที่มีต่อ สสว.
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. การเข้าร่วมโครงการส่งเสริม SME ของ สสว.

1.1 ท่านได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริม SME ของ สสว. หรือไม่

1) เข้าร่วม  2) ไม่ได้เข้าร่วม

1.2 กรณีที่ได้เข้าร่วมโครงการฯ จากข้อ 1.1 ท่านได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริม SME ของ สสว. อะไรบ้าง โปรดระบุชื่อโครงการ

.....  
.....

2. จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการจาก สสว. เช่น การเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการ การเข้ารับการอบรม การขอคำปรึกษา เป็นต้น  
(ในช่วงตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 ถึงปัจจุบัน)

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

3. ข้อมูลของผู้รับบริการ

3.1 สถานะของผู้รับบริการ

3.1.1) บุคคลทั่วไป

- 1) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ       2) อาจารย์/นักวิชาการ/นักวิจัย  
 3) นักเรียน/นักศึกษา       4) อื่น ๆ .....

3.1.2) ประกอบธุรกิจ

- 1) เจ้าของกิจการ       2) พนักงาน

3.2 ข้อมูลกิจการ

3.2.1 ประเภทกิจการ

<input type="checkbox"/> 1) นิติบุคคล	<input type="checkbox"/> 2) บุคคลธรรมดา	<input type="checkbox"/> 3) จัดทะเบียนตามข้อกำหนดของหน่วยงานอื่น
<input type="checkbox"/> (1) บริษัทจำกัด <input type="checkbox"/> (2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด <input type="checkbox"/> (3) ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน <input type="checkbox"/> (4) บริษัทมหาชนจำกัด	<input type="checkbox"/> (1) จัดทะเบียนพาณิชย์ <input type="checkbox"/> (2) ไม่จดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> (1) วิสาหกิจชุมชน <input type="checkbox"/> (2) OTOP/กลุ่มชุมชน <input type="checkbox"/> (3) สมาชิกสหกรณ์/สหกรณ์ <input type="checkbox"/> (4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3.2.2 ประเภทธุรกิจ

- 1) ภาคการผลิต       2) ภาคการบริการ       3) ภาคการค้า

3.2.3 จำนวนแรงงาน (เฉพาะพนักงานประจำรวมเจ้าของกิจการ)

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

3.2.4 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

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

4. การเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการ

4.1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการของ สสว. ภายหลังจากใช้บริการ

4.2 ระดับความคาดหวังที่มีต่อการเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการของ สสว. ก่อนใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

การเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการ เช่น การเข้ารับการอบรม การให้คำปรึกษา/ แนะนำ และส่งเสริม/พัฒนา เป็นต้น	4.1 ระดับความพึงพอใจ						4.2 ระดับความคาดหวัง						ระบุเหตุผล หากความ พึงพอใจ น้อยกว่า 3 คะแนน
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เกี่ยวข้อง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เกี่ยวข้อง	
1) ด้านลักษณะของกิจกรรม / โครงการ													
1.1) ลักษณะของกิจกรรม / โครงการตรงกับความต้องการ													
1.2) กิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง													
1.3) ระยะเวลาของกิจกรรม / โครงการมีความเหมาะสม													
2) ด้านผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยาย													
2.1) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/การบรรยาย													
2.2) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายมีเทคนิคการถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย													
2.3) ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้บรรยายเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน													
3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่													
3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี													
3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่													

การเข้ารับบริการ กิจกรรม / โครงการ เช่น การเข้ารับการอบรม การให้คำปรึกษา/ แนะนำ และส่งเสริม/พัฒนา เป็นต้น	4.1 ระดับความพึงพอใจ						4.2 ระดับความคาดหวัง						ระบุเหตุผล หากความ พึงพอใจ น้อยกว่า 3 คะแนน	
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เกี่ยวข้อง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เกี่ยวข้อง		
3.3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ ถูกต้อง ชัดเจน														
3.4) เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม														
4) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ														
4.1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ เหมาะสม														
4.2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด														
4.3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย														
5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่														
5.1) สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การ เดินทาง														
5.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศเพียงพอสำหรับ ผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น														



5. ประเด็นเนื้อหาที่ได้รับการอบรม การให้คำปรึกษา/แนะนำ และส่งเสริม/พัฒนา

5.1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อเนื้อหาที่ได้รับการอบรม การให้คำปรึกษา/ แนะนำ และส่งเสริม/พัฒนา ภายหลังจากใช้บริการ

5.2 ระดับความคาดหวังที่มีต่อเนื้อหาที่ได้รับการอบรม การให้คำปรึกษา/ แนะนำ และส่งเสริม/พัฒนา ก่อนใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ในประเด็นที่ท่านเคยได้รับการอบรม การให้คำปรึกษา/ แนะนำ และส่งเสริม/พัฒนา และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นที่ได้รับการอบรม การให้คำปรึกษา/ แนะนำ และส่งเสริม/พัฒนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		5.1 ระดับความพึงพอใจ					5.2 ระดับความคาดหวัง					ระบุเหตุผลหาก ความพึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	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) ผลิตภัณฑ์	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) อื่น ๆ	โปรดระบุ.....											

6A. ช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล

6A.1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ภายหลังจากใช้บริการ

6A.2 ระดับความคาดหวังที่มีต่อช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ก่อนใช้บริการ

6B. ช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูลที่ต้องการมากที่สุด (ระบุเพียง 1 ช่องทาง)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ในช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูลที่ท่านเคยใช้ และทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	6A.1 ระดับความพึงพอใจ					6A.2 ระดับความคาดหวัง					ระบุเหตุผลหาก ความพึงพอใจ น้อยกว่า 3	6B. ช่องทาง ที่ต้องการ มากที่สุด
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์												
<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												
2) ผ่านเว็บไซต์												
<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)												
3) ผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)												
<input type="checkbox"/> 3.1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์												
<input type="checkbox"/> 3.2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์												
<input type="checkbox"/> 3.3) ข่าวทางวิทยุ												
<input type="checkbox"/> 3.4) บุรุษให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ												

ช่องทางการรับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	6A.1 ระดับความพึงพอใจ					6A.2 ระดับความคาดหวัง					ระบุเหตุผลหาก ความพึงพอใจ น้อยกว่า 3 คะแนน	6B. ช่องทาง ที่ต้องการ มากที่สุด
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
4) ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่												
<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												
5) การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน												
<input type="checkbox"/> 5.1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม												
<input type="checkbox"/> 5.2) หน่วยร่วมดำเนินงาน (เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันเฉพาะด้าน สมาคม และสมาพันธ์ เป็นต้น)												
<input type="checkbox"/> 5.3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ												
<input type="checkbox"/> 5.4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด												
<input type="checkbox"/> 5.5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)												
6) อื่น ๆ												
<input type="checkbox"/> 6.1) ระบุ.....												
<input type="checkbox"/> 6.2) ระบุ.....												
<input type="checkbox"/> 6.3) ระบุ.....												

**ส่วนที่ 3** ความผูกพันที่มีต่อบริการ และบทบาทหน้าที่ของ สสว.

7. การกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบริการของ สสว. โดยที่ 0 หมายถึง จะไม่กลับมาใช้บริการ หรือจะไม่แนะนำเลย ไปจนถึง 10 หมายถึง จะกลับมาใช้บริการ หรือจะแนะนำอย่างแน่นอน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. จะกลับมาใช้บริการของ สสว. อีก	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. จะแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น ๆ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8. เมื่อเอ่ยถึง สสว. ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดกับข้อความดังต่อไปนี้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับท่านได้					
2. สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ					
3. สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด					

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

9. ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของ สสว.

.....

.....

.....

10. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ของ สสว. (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปน้อย)

1).....

2).....

3).....

11. ท่านต้องการรับบริการจาก สสว. เพิ่มเติมในด้านใดบ้าง (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

1).....

2).....

3).....

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

\*\* สสว. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม \*\*

ภาคผนวก ข-2  
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว.  
ประจำปีงบประมาณ 2563  
(หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME)



## การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563

คำชี้แจง สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563 จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความผูกพันที่มีต่อ สสว.

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ/ประสานงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ/ประสานงานกับ สสว. เช่น การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา การรับบริการข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น  
(ในช่วงตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 ถึงปัจจุบัน)

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

2. ประเด็นที่เข้ารับบริการ/ประสานงานกับ สสว. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) การดำเนินโครงการ/การจัดกิจกรรมต่าง ๆ                       2) การเข้าร่วมประชุม/สัมมนาตามโครงการที่จัดขึ้น

3) การประชุม/สัมมนาเพื่อการจัดทำแผนงานฯ ร่วมกับ สสว.                       4) การติดตามและประเมินผลโครงการ

5) หน่วยงานนำข้อมูล รายงาน แผนงาน และอื่น ๆ จาก สสว. ไปใช้ประกอบการดำเนินงาน

6) สสว. นำข้อมูล รายงาน แผนงาน และอื่น ๆ จากหน่วยงานไปใช้ประกอบการดำเนินงาน

7) การแจ้งปัญหาในการดำเนินงาน                       8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ/ประสานงาน

4. การเข้ารับบริการ/ประสานงาน

4.1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการเข้ารับบริการ/ประสานงานกับ สสว. ภายหลังจากใช้บริการ

4.2 ระดับความคาดหวังที่มีต่อการเข้ารับบริการ/ประสานงานกับ สสว. ก่อนใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

การเข้ารับบริการ/ ประสานงาน	4.1 ระดับความพึงพอใจ						4.2 ระดับความคาดหวัง						ระบุเหตุผล หากความพึงพอใจ น้อยกว่า 3 คะแนน
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เกี่ยวข้อง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เกี่ยวข้อง	
1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่													
1.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มี อัธยาศัยดี													
1.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่													
1.3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน													
1.4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม													
1.5) เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับ ผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ													
1.6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายหลัง จากได้รับเรื่องหรือได้รับแจ้งข้อมูล													
2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ													

การเข้ารับบริการ/ ประสานงาน	4.1 ระดับความพึงพอใจ						4.2 ระดับความคาดหวัง						ระบุเหตุผล หากความพึงพอใจ น้อยกว่า 3 คะแนน
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เกี่ยวข้อง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เกี่ยวข้อง	
2.1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม													
2.2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด													
2.3) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย													
2.4) ความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ													
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่													
3.1) สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการสะดวกแก่การเดินทาง													
3.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น													
4) ด้านข้อมูลที่ได้รับ													
4.1) เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย													
4.2) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน													
4.3) ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน													
4.4) ข้อมูลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง													



5. ช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล

5A.1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ภายหลังจากใช้บริการ

5A.2 ระดับความคาดหวังที่มีต่อช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ก่อนใช้บริการ

5B. ช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ที่ต้องการมากที่สุด (ระบุเพียง 1 ช่องทาง)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ในช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูลที่ท่านเคยใช้ และทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	5A.1 ระดับความพึงพอใจ					5A.2 ระดับความคาดหวัง					ระบุเหตุผลหาก ความพึงพอใจ น้อยกว่า 3 คะแนน	5B. ช่องทางที่ ต้องการ มากที่สุด
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์												
<input type="checkbox"/> 1.1) Facebook (Osmep สสว.)												
<input type="checkbox"/> 1.2) YouTube (Osmep Channel)												
<input type="checkbox"/> 1.3) Twitter (@Osmep)												
<input type="checkbox"/> 1.4) Application SME CONNEXT												
2) ผ่านเว็บไซต์												
<input type="checkbox"/> 2.1) บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) หรือ อีเมล												
<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)												
3) ผ่านสื่อต่าง ๆ และการลงพื้นที่ให้บริการ (Mobile Service)												
<input type="checkbox"/> 3.1) บทความในสื่อสิ่งพิมพ์												
<input type="checkbox"/> 3.2) ข่าวและสารคดีสั้นทางโทรทัศน์												

ช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	5A.1 ระดับความพึงพอใจ					5A.2 ระดับความคาดหวัง					ระบุเหตุผลหาก ความพึงพอใจ น้อยกว่า 3 คะแนน	5B. ช่องทางที่ ต้องการ มากที่สุด	
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
<input type="checkbox"/> 3.3) ข่าวทางวิทยุ													
<input type="checkbox"/> 3.4) บุคลากรและประชาสัมพันธ์ในงานต่าง ๆ													
4) ผ่านเอกสารและรายงานที่เผยแพร่													
<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													
5) การติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน													
<input type="checkbox"/> 5.1) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม													
<input type="checkbox"/> 5.2) หน่วยร่วมดำเนินงาน (เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันเฉพาะด้าน สมาคม และสมาพันธ์ เป็นต้น)													
<input type="checkbox"/> 5.3) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในกรุงเทพฯ													
<input type="checkbox"/> 5.4) ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ในต่างจังหวัด													
<input type="checkbox"/> 5.5) Call Center ของ สสว. (โทร 1301)													
6) อื่น ๆ													
<input type="checkbox"/> 6.1) ระบุ.....													
<input type="checkbox"/> 6.2) ระบุ.....													
<input type="checkbox"/> 6.3) ระบุ.....													

**ส่วนที่ 3** ความผูกพันที่มีต่อบริการ และบทบาทหน้าที่ของ สสว.

6. การกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบริการของ สสว. โดยที่ 0 หมายถึง จะไม่กลับมาใช้บริการ หรือจะไม่แนะนำเลย ไปจนถึง 10 หมายถึง จะกลับมาใช้บริการ หรือจะแนะนำอย่างแน่นอน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. จะใช้บริการ/ ข้อมูลของ สสว. ต่อไป											
2. จะแนะนำบริการ/ ข้อมูลของ สสว. ให้กับบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ											

7. เมื่อเอ่ยถึง สสว. ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดกับข้อความดังต่อไปนี้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ/ ข้อมูล ที่ครบถ้วน สมบูรณ์ กับท่านได้					
2. สสว. เป็นหน่วยงานที่ท่านสามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้เสมอ					
3. สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs มากที่สุด					

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

8. ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการรับบริการ/ประสานงานกับ สสว.

.....

.....

.....

9. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ของ สสว. (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปน้อย)

1).....

2).....

3).....

10. ท่านต้องการรับบริการจาก สสว. เพิ่มเติมในด้านใด (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

1).....

2).....

3).....

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

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

ภาคผนวก ค  
คำนิยามศัพท์

## คำนิยามศัพท์

- (B2B%) Bottom 2 Box หมายถึงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนน 1 หรือ 2 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งหากเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการให้คะแนนความพึงพอใจ คะแนน Bottom 2 Box จะหมายถึงสัดส่วนของผู้ที่รู้สึกไม่พึงพอใจในบริการในข้อนั้น (Dissatisfied)
- (T2B%) Top 2 Box หมายถึงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนน 4 หรือ 5 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งหากเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ คะแนน Top 2 Box จะหมายถึงสัดส่วนของผู้ที่รู้สึกพึงพอใจในบริการในข้อนั้น (Satisfied)
- การแจกแจงความถี่ หมายถึง การนับข้อมูลที่เกิดขึ้น โดยข้อมูลที่เหมือนกันจะถูกนำมารวมกันแล้วสรุปเป็นภาพรวมว่ามีข้อมูลกลุ่มใดที่ถูกนับซ้ำมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย (Mean) หมายถึง ค่ากลางของข้อมูลชุดหนึ่งที่ถูกใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด
- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หมายถึง ค่าเฉลี่ยความแตกต่างของข้อมูลแต่ละตัวจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น เพื่อทำการพิจารณาว่าโดยเฉลี่ยแล้วข้อมูลแต่ละค่าอยู่ห่างจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มข้อมูลเท่าใด
- ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) หมายถึง ความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรต่อเนื่อง 2 ตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1
- Customer Satisfaction Index (CSI) หมายถึง ตัวชี้วัดความพึงพอใจซึ่งได้จากคะแนนที่ผู้มาใช้บริการตอบลงในแบบสอบถามแล้วนำมาคำนวณหาคะแนนเฉลี่ย ในการศึกษาครั้งนี้จะมีค่าอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน
- (NPS) Net Promoter Score เป็นตัววัดที่สะท้อนถึงความพึงพอใจและความภักดีของผู้มาใช้บริการ และช่วยทำให้โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ มีความเข้าใจในระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้มากขึ้นกว่าการพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจเพียงอย่างเดียว การเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการคำนวณหาค่า NPS นั้น จะต้องมีการถามคำถามเกี่ยวกับแนวโน้มการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ และจะนำผลนั้นมาแบ่งกลุ่มผู้ให้บริการออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) Promoters 2) Passive และ 3) Detractors โดย Net Promoter Score คือ สัดส่วนของผู้ที่เป็น Promoters หักลบด้วยสัดส่วนของผู้ที่เป็น Detractors

## ภาคผนวก ง

กิจกรรมจัดอบรมให้ความรู้ด้านการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ

การอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ หลักสูตร “การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ”

ฝ่ายติดตามและประเมินผล สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วันอังคารที่ 25 สิงหาคม 2563 เวลา 09.00 – 16.00 น.

ณ ห้องประชุม 2103 ชั้น 21 ศูนย์ศึกษาวิภาวดี มหาวิทยาลัยรังสิต

โดยวิทยากรจากบริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด มีผู้เข้าร่วมอบรมประมาณ 25 ราย  
มีหัวข้อการจัดอบรม ดังนี้

### 1. แนวทางการสำรวจความพึงพอใจ

- ความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจ
- การกำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจ
- กระบวนการในการดำเนินงานวิจัยสำรวจความพึงพอใจ

### 2. การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากการใช้บริการ และการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ

- การกำหนดประเด็นการสำรวจตามขั้นตอนกระบวนการให้บริการ
- การหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- การวิเคราะห์ผลจากการสำรวจ เปรียบเทียบกับแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

### 3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และการจัดลำดับความสำคัญของ ปัจจัยในการใช้บริการ

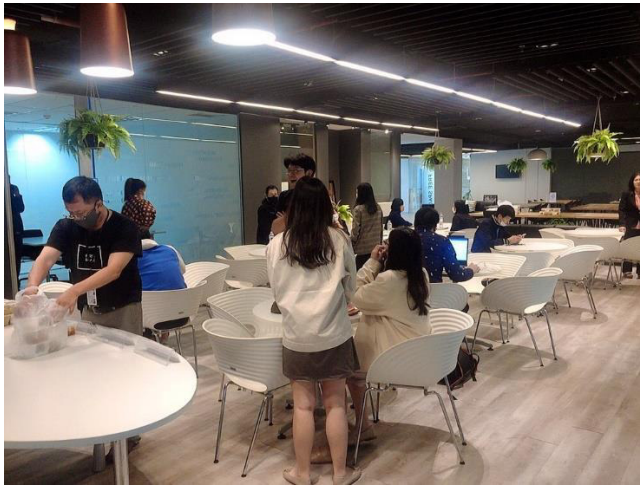
- การวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความผูกพัน ตามกลุ่มเป้าหมาย
- การวิเคราะห์ปัจจัยเชื่อมโยงที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจ
- การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการ

โดยมีภาพบรรยากาศการจัดกิจกรรม ดังนี้









# การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2563

## ผู้ประกอบการ MSME ที่เข้ารับบริการ / เข้าร่วมโครงการ

ความพึงพอใจโดยรวม **ค่าเฉลี่ย 4.36** คิดเป็นร้อยละ **87.20**

### ด้านการเข้ารับบริการ/การประสานงาน



ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.41

ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.35

ร้อยละของความพึงพอใจ **88.20**

### ด้านเนื้อหาที่ได้รับการอบรม

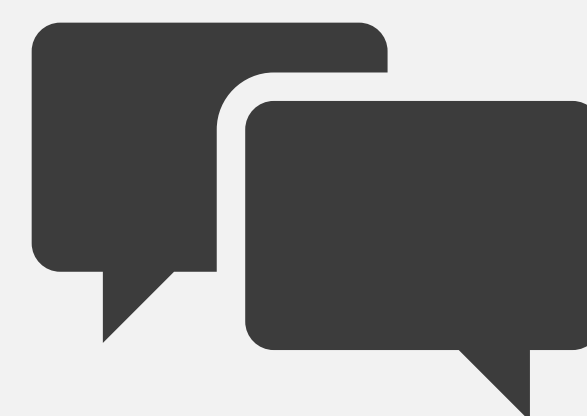


ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.25

ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.25

ร้อยละของความพึงพอใจ **85.00**

### ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล



ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.31

ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.37

ร้อยละของความพึงพอใจ **86.20**

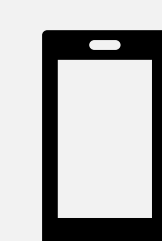
### ▶ 3 อันดับช่องทางที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด



สื่อสังคมออนไลน์



ติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน



Mobile Service

## หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME

ความพึงพอใจโดยรวม **ค่าเฉลี่ย 4.40** คิดเป็นร้อยละ **88.00**

### ด้านการเข้ารับบริการ/การประสานงาน

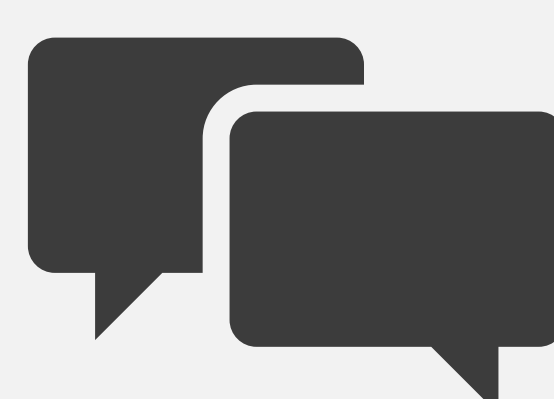


ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.40

ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.43

ร้อยละของความพึงพอใจ **88.00**

### ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล



ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.38

ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.59

ร้อยละของความพึงพอใจ **87.60**

### ▶ 3 อันดับช่องทางที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด



ติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน



Mobile Service



สื่อสังคมออนไลน์



# ความภักดีและความผูกพันที่มีต่อ สสว.

## ผู้ประกอบการ MSME ที่เข้ารับบริการ / เข้าร่วมโครงการ

### ● ความภักดี



การกลับมาใช้บริการ  
Net Promoter Score

39.59 %

การแนะนำกิจกรรม/โครงการ  
Net Promoter Score

43.67 %

### ● ความผูกพัน



เห็นด้วยต่อบทบาทหน้าที่ สสว. คิดเป็น

88.38 %

Completely Engagement คิดเป็น

34.63 %

## หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME

### ● ความภักดี



การกลับมาใช้บริการ  
Net Promoter Score

62.24 %

การแนะนำกิจกรรม/โครงการ  
Net Promoter Score

62.58 %

### ● ความผูกพัน



เห็นด้วยต่อบทบาทหน้าที่ สสว. คิดเป็น

88.54 %

Completely Engagement คิดเป็น

33.92 %

**สสว**➤ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

อาคารทีเอสที ทาวเวอร์ ชั้น 6, 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)

# รายงานฉบับสมบูรณ์ การสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น



**สสว.** ➤ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปีงบประมาณ 2563

# รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ /  
เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น



สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

## คำนำ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มีบทบาทและหน้าที่หลักในการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ Micro และ SME (MSME) รวมทั้งเสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์การส่งเสริม SME ของประเทศ โดยเป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อผลักดันการส่งเสริมให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เพื่อให้กลไกการดำเนินการส่งเสริมผู้ประกอบการ MSME สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้สนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินการของ สสว. รวมทั้งเพื่อให้ทราบภาพรวมในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ สสว. จึงได้ร่วมกับบริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ในการดำเนินการสำรวจร้อยละ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น ครึ่งนี้

ทั้งนี้ สสว. ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูล ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการสำรวจ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของ สสว. ให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

ฝ่ายติดตามและประเมินผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กันยายน 2563



## สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร .....	I
บทที่ 1 บทนำ .....	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล .....	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ .....	1-1
1.3 ผลที่ต้องการได้รับ .....	1-2
1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน .....	1-2
บทที่ 2 กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน .....	2-1
2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ .....	2-1
2.2 วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน .....	2-3
2.3 แนวทางการนำเสนอ และวิเคราะห์ผล .....	2-11
2.4 การจัดทำแบบสอบถาม และทดสอบแบบสอบถาม .....	2-14
2.5 แผนการดำเนินงาน .....	2-18
บทที่ 3 ผลการสำรวจ .....	3-1
3.1 การนำประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ .....	3-3
3.2 การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจภายหลังจากการเข้าร่วมโครงการ .....	3-8
3.2.1 ผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการแล้วธุรกิจเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น .....	3-8
3.2.2 การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นจากการได้รับบริการ .เข้าร่วมโครงการจาก สสว / .....	3-11
3.2.3 การเปลี่ยนแปลงที่มีต่อยอดขาย กำไร และต้นทุนของธุรกิจ .....	3-18
3.3 ผลกระทบและการปรับตัวจากสถานการณ์ COVID-19 .....	3-22
3.4 ความต้องการได้รับการช่วยเหลือ/ สนับสนุนเร่งด่วนจาก สสว .....	3-37

## สารบัญ (ต่อ)

3.5	ข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินโครงการของ สสว.....	3-41
3.6	การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview).....	3-43
บทที่ 4	สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	4-1
ภาคผนวก ก	รายละเอียดโครงการ ที่ใช้ในการสำรวจร้อยละ MSME ที่ได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น.....	1
ภาคผนวก ข	แบบสอบถามการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น.....	13
ภาคผนวก ค	คำนิยามศัพท์.....	21

## สารบัญแนภาพ

แผนภาพที่ 1 กรอบการประเมินผลการสำรวจร้อยละ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น .....	2-1
แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ใน ปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น .....	2-2

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ / แผนงาน และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ประจำปี 2562 .....	2-4
ตารางที่ 2 งาน/โครงการที่จะสำรวจ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ .....	2-6
ตารางที่ 3 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ จำแนกตามงาน/โครงการ .....	2-7
ตารางที่ 4 วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	2-8
ตารางที่ 5 แนวทางการนำเสนอ และแปลผลข้อมูลของการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น.....	2-12
ตารางที่ 6 โครงสร้าง และรายละเอียดแบบสอบถามร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ แล้วธุรกิจดีขึ้น .....	2-14
ตารางที่ 7 กิจกรรม และระยะเวลาดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนการสำรวจร้อยละของธุรกิจดีขึ้น .....	2-18
ตารางที่ 8 โครงการที่สำรวจ จำนวนรายชื่อที่ได้รับ จำนวนที่สำรวจจริง และวิธีการสำรวจ.....	3-1
ตารางที่ 9 จำนวนผู้ประกอบการ MSME ตามมิติที่ทำการสำรวจ.....	3-1
ตารางที่ 10 การนำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ .....	3-4
ตารางที่ 11 การนำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้ จำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ .....	3-4
ตารางที่ 12 การนำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้ จำแนกตามโครงการ.....	3-4
ตารางที่ 13 สาเหตุที่ไม่ได้นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ .....	3-4
ตารางที่ 14 สาเหตุที่ไม่ได้นำประโยชน์มาประยุกต์ใช้ จำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ.....	3-6
ตารางที่ 15 สาเหตุที่ไม่ได้นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้ จำแนกตามโครงการ .....	3-7

## สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่ 16 การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของธุรกิจ ภายหลังจากเข้าร่วมโครงการจาก สสว. ตามมิติ ที่ทำการสำรวจ.....	3-10
ตารางที่ 17 สัดส่วนประเด็นที่นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ สสว. มาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจ ดีขึ้นจำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	3-13
ตารางที่ 18 สัดส่วนประเด็นที่นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ สสว. มาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจดี ขึ้นจำแนกตามขนาดกิจการ.....	3-14
ตารางที่ 19 สัดส่วนประเด็นที่นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ สสว. มาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจดี ขึ้นจำแนกตามพื้นที่.....	3-15
ตารางที่ 20 สัดส่วนประเด็นที่นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ สสว. มาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจดี ขึ้นจำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ.....	3-16
ตารางที่ 21 สัดส่วนประเด็นที่นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ สสว. มาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจดี ขึ้นจำแนกตามโครงการ.....	3-17
ตารางที่ 22 การเปลี่ยนแปลงของยอดขาย กำไร ต้นทุนของธุรกิจ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาด กิจการ.....	3-19
ตารางที่ 23 การเปลี่ยนแปลง และสัดส่วนของยอดขาย กำไร ต้นทุนของธุรกิจจำแนกตามพื้นที่ และ แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ.....	3-20
ตารางที่ 24 การเปลี่ยนแปลงของยอดขาย กำไร ต้นทุนของธุรกิจจำแนกตามโครงการ.....	3-21
ตารางที่ 25 ผลกระทบของ Covid-19 จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ.....	3-25
ตารางที่ 26 ผลกระทบของ Covid-19 จำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงาน บูรณาการฯ.....	3-25
ตารางที่ 27 ผลกระทบของ Covid-19 จำแนกตามโครงการ.....	3-25
ตารางที่ 28 ผลกระทบจาก Covid-19 ที่เกิดกับธุรกิจจำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ.....	3-26

## สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่ 29 ผลกระทบจาก Covid-19 ที่เกิดกับธุรกิจ จำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตาม แผนงานบูรณาการฯ.....	3-27
ตารางที่ 30 ผลกระทบจาก Covid-19 ที่เกิดกับธุรกิจจำแนกตามโครงการ.....	3-28
ตารางที่ 31 การปรับตัวจากผลกระทบของ Covid-19 จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ....	3-29
ตารางที่ 32 การปรับตัวจากผลกระทบของ Covid-19 จำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตาม แผนงานบูรณาการฯ.....	3-30
ตารางที่ 33 การปรับตัวจากผลกระทบของ Covid-19 จำแนกตามโครงการ.....	3-31
ตารางที่ 34 การนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามประเภทธุรกิจ และ ขนาดกิจการ.....	3-32
ตารางที่ 35 การนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามพื้นที่ และแนวทาง การส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ.....	3-33
ตารางที่ 36 การนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามโครงการ .....	3-34
ตารางที่ 37 สถานะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ .....	3-35
ตารางที่ 38 สถานะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน จำแนกตามภูมิภาค และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงาน บูรณาการฯ .....	3-35
ตารางที่ 39 สถานะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน จำแนกตามโครงการ .....	3-36
ตารางที่ 40 ประเด็นที่ต้องการความช่วยเหลือจาก สสว. จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ.	3-38
ตารางที่ 41 ประเด็นที่ต้องการความช่วยเหลือจาก สสว. จำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตาม แผนงานบูรณาการฯ.....	3-39
ตารางที่ 42 ประเด็นที่ต้องการความช่วยเหลือจาก สสว. จำแนกตามโครงการ .....	3-40
ตารางที่ 43 ข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการ สสว. ....	3-41

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจร้อยละ MSME ที่ได้รับบริการ/ เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. จากโครงการต่างๆ ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและให้บริการของ สสว. ให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการสำรวจร้อยละ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ MSME จำนวนตัวอย่าง 500 ราย ซึ่งผ่านกระบวนการในกิจกรรมสุดท้ายจาก 6 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early-Stage) 2) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level) 3) โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า 4) โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม 5) โครงการประกวด SME National Awards และ 6) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME โดยภายหลังจากที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการแล้ว พบว่าธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น ร้อยละ 91.80 โดยด้านที่เปลี่ยนแปลง 5 ลำดับแรกจากการเข้าร่วมโครงการ ได้แก่ จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น หรือยังรักษฐานลูกค้าเดิมไว้ได้ ร้อยละ 76.60 มากที่สุด รองลงมาคือ มีช่องทางการตลาดในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น (ตลาดออนไลน์) ร้อยละ 74.20 บุคลากรมีทักษะเพิ่มขึ้น ร้อยละ 50.20 มีการพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า ร้อยละ 43.20 และมีการวางแผนธุรกิจที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ดี ร้อยละ 34.20

เมื่อพิจารณา MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น จำแนกตามมิติต่างๆ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ และโครงการ พบว่าส่วนใหญ่ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นมากกว่าร้อยละ 90 ดังนี้

1) จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ภาคบริการ มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ภาคการผลิต ร้อยละ 92.60 และภาคการค้า มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นน้อยที่สุด ร้อยละ 87.30

2) จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่า วิสาหกิจขนาดย่อม มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 96.30 รองลงมาคือ วิสาหกิจรายย่อย ร้อยละ 90.50 และวิสาหกิจขนาดกลาง มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นน้อยที่สุด ร้อยละ 90.00

3) จำแนกตามพื้นที่ พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยภาคใต้ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 96.72 รองลงมาคือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ร้อยละ 93.02 ภาคกลาง ร้อยละ 92.13 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 90.17

4) จำแนกตาม แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า กลุ่ม Community-based มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ กลุ่ม Early Stage ร้อยละ 93.33 และกลุ่ม Regular & Turn around มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นน้อยที่สุด ร้อยละ 91.33

5) จำแนกตามโครงการ พบว่า โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ โครงการประกวด SME National Awards และโครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level) ร้อยละ 95.00 เท่ากัน โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage) และโครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า ร้อยละ 93.30 เท่ากัน และโครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นน้อยที่สุด ร้อยละ 89.80

สำหรับระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของธุรกิจ 5 อันดับแรก ได้แก่ การมีโอกาสเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน คะแนนเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ สินค้า/บริการได้รับการรับรองมาตรฐานมากขึ้น คะแนนเฉลี่ย 4.33 ผลิตภัณฑ์/บริการ มีตราสินค้าหรือมีการจด หรือได้รับรางวัล คะแนนเฉลี่ยการพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า คะแนนเฉลี่ย 4.05 และปรับปรุงการผลิตให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของธุรกิจได้ดี คะแนนเฉลี่ย 4.04

ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด 5 อันดับแรก เป็นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจเอง ที่อาจจะยังไม่ส่งผลทำให้ธุรกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงมากนัก หรืออาจจะส่งผลเกิดการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว ส่วนเรื่องที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วสามารถเห็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับธุรกิจได้ในระยะเวลาอันสั้น เช่น การเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้รับการรับรองต่างๆ เป็นต้น



โดยสรุปจากผลการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น ในครั้งนี้ พบว่า ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ค่อนข้างมาก โดยเฉพาะภาคบริการ ส่วนภาคการค้าจะได้รับประโยชน์จากการการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคในการมาใช้บริการซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ส่วนภาคการผลิตได้รับประโยชน์จากการนำความรู้เรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์มาตรฐานสินค้าต่างๆ มาประยุกต์ใช้ ทำให้ผลิตภัณฑ์ดูดี มีความน่าเชื่อถือได้มากขึ้น และเมื่อพิจารณาจากโครงการในกลุ่ม Early Stage มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในทิศทางที่ดีขึ้นทั้งในแง่ของยอดขายและกำไรมากกว่าโครงการอื่นๆ ค่อนข้างมาก แสดงถึงลักษณะการให้บริการที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในทางบวกจะมีผลกับธุรกิจในภาคการผลิตที่เพิ่งเริ่มต้นมากกว่า สำหรับกรณีที่มีการเข้าร่วมโครงการแล้วไม่บรรลุผล ไม่ได้นำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นโครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากความรู้ที่ได้รับไม่เหมาะสมกับธุรกิจ ไม่มีพื้นฐานความรู้ทำให้นำมาประยุกต์ใช้งานไม่ได้ และความรู้ที่ได้รับเป็นสิ่งที่ธุรกิจดำเนินการอยู่แล้ว ทั้งนี้ ในระยะต่อไปสำหรับการจัดกิจกรรม/โครงการ ควรมีการพิจารณาให้มีความครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นธุรกิจ ไปจนถึงสามารถดำเนินการธุรกิจได้ ดังนั้น ในการออกแบบโครงการควรมีการติดตามผลสำเร็จและประเมินขีดความสามารถของกิจการในเชิงลึก และให้ความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่องไปจนกระทั่งธุรกิจสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง

จากผลการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้น รวมไปถึงการวิเคราะห์ในเชิงลึก คณะที่ปรึกษาขอสรุปแนวทางในการออกแบบโครงการของ สสว. ในการส่งเสริม SME รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการสำรวจในครั้งต่อไป ดังนี้

#### **ข้อเสนอแนะเพื่อการออกแบบโครงการของ สสว. ในการส่งเสริม SME**

- ควรให้ความสำคัญกับประเภทธุรกิจกลุ่มที่อยู่ในภาคบริการ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ปัจจุบันค่อนข้างมาก โดยจากผลการสำรวจนี้จะเห็นว่าภาคบริการต้องการความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการ และการบัญชี/ภาษี ค่อนข้างมาก สะท้อนให้เห็นว่ายังมี SME บางส่วนที่ได้รับผลกระทบแต่ยังไม่มีแนวทางในการบริหารจัดการหรือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น
- การพัฒนาโครงการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ หรือพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิมค่อนข้างมาก เห็นได้จากการนำองค์ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการของ สสว. ไปประยุกต์ใช้ สำหรับกลุ่มภาคการค้า โดยเฉพาะธุรกิจภายใต้โครงการส่งเสริมพัฒนา

ตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME มีการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้น้อย เนื่องจากองค์ความรู้ที่ได้รับจาก สสว. ธุรกิจดำเนินการอยู่แล้ว ทำให้ไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้

- การพัฒนาโครงการกลุ่มภาคการผลิต เป็นโครงการที่เห็นผลได้ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากที่สุด เนื่องจากสามารถเห็นผลในการเปลี่ยนแปลงได้ทั้งในแง่ของบรรจุภัณฑ์ มาตรฐาน เครื่องหมายรับรองต่างๆ แต่สิ่งที่ควรพิจารณาควบคู่ไปกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ คือ การหาตลาด และช่องทางการจัดจำหน่ายที่สามารถทำให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถประกอบธุรกิจได้อย่างยั่งยืนในระยะต่อไป

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการสำรวจในครั้งต่อไป

- ควรมีการสำรวจการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจภายหลังจากเข้าร่วมโครงการสำเร็จไปแล้วอย่างน้อย 1-3 ปี เนื่องจากจะให้เห็นผลกระทบที่สะท้อนผลจากโครงการได้อย่างแท้จริง

- ควรมีการตรวจเยี่ยมธุรกิจ (Site visit) ที่สามารถประสบความสำเร็จจากการเข้าโครงการของ สสว. เพื่อใช้สำหรับเป็นกรณีศึกษาเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับธุรกิจรายอื่น

- ควรมีการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลของสมาชิก สสว. ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และมีวิธีการจัดการ หรือสามารถตรวจสอบย้อนกลับสถานะของสมาชิกแต่ละรายได้ เพื่อช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล เนื่องจากผู้ประกอบการ 1 ราย อาจใช้บริการมากกว่า 1 งาน / โครงการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการสำรวจ และการนำฐานข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์หรือติดตามการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกแต่ละราย

- ในการสำรวจอาจมีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น สถานการณ์โรคระบาด อุทกภัย เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่อาจส่งผลให้ธุรกิจได้รับผลกระทบ หรือกิจการต้องปิดตัวลงในช่วงที่ทำการสำรวจ ดังนั้น ในการกำหนดประเด็นที่จะทำการสำรวจจะต้องมีวิธีการที่จะหาทางลดปัจจัยที่ส่งผลกระทบเหล่านี้ หรือปรับปรุงแนวทางการประเมินผลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน

- ระยะเวลาสำรวจค่อนข้างจำกัด ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาการทำงานให้มีความสอดคล้องกับกระบวนการดำเนินงาน โดยเฉพาะขั้นตอนการสำรวจข้อมูลที่เป็นลักษณะของการขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการที่อาจจะต้องมีเวลาในการดำเนินการพอสมควร

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มีบทบาทและหน้าที่หลักในการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ Micro และ SME (MSME) รวมทั้งเสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์การส่งเสริม SME ของประเทศ โดยเป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อผลักดันการส่งเสริมให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ในแต่ละปี สสว. ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานตามภารกิจพื้นฐานและแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME ทั้งผลักดัน สนับสนุน ส่งเสริมผู้ประกอบการ Micro และ SME ในการเข้ารับบริการจาก สสว. หรือเข้ารับการอบรม/เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ จาก สสว. รวมทั้งการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME โดยทั้งผู้ประกอบการและหน่วยงานที่กล่าวมาล้วนเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ทั้งสิ้น ดังนั้น เพื่อให้กลไกการดำเนินการส่งเสริมผู้ประกอบการ MSME สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้สนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินการของ สสว. รวมทั้งเพื่อให้ทราบภาพรวมในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ จาก สสว. จึงมีความประสงค์จะดำเนินการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น เพื่อวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการ อันจะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับในระยะยาว เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบโครงการของ สสว. สำหรับดำเนินการส่งเสริม SME ต่อไปในอนาคต

#### 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. จากโครงการต่าง ๆ ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น
- 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและให้บริการของ สสว. ให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 1.3 ผลที่ต้องการได้รับ

รายงานการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น พร้อมบทสรุปผู้บริหาร จำนวน 1 รายงาน

### 1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

1) ศึกษารายละเอียดของงานโครงการต่าง ๆ ของ สสว. เพื่อให้ทราบหลักการและเหตุผลวัตถุประสงค์ รูปแบบการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้โครงการที่จะดำเนินการสำรวจ

2) กำหนดกรอบแนวคิดวิธีการดำเนินงาน และวางแผนการดำเนินงานให้สามารถดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วน และเป็นไปตามกำหนดเวลา

3) กำหนดวิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายวิธีการสุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทุกกลุ่มทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และเป็นไปตามหลักการทางสถิติ โดยกลุ่มเป้าหมายของการสำรวจ คือผู้ประกอบการ MSME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. และเคยได้รับบริการใด ๆ หรือเข้าโครงการใด ๆ ที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการในปีงบประมาณ 2562 แล้วมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านใดด้านหนึ่ง อาทิ กำไรเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น บริหารจัดการดีขึ้น ลดต้นทุนการผลิต เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต มีช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้น เป็นต้น

โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ MSME ซึ่งผ่านกระบวนการในกิจกรรมสุดท้ายของแต่ละโครงการ จำนวนประชากรโดยประมาณ 16,950 ราย จาก 6 โครงการ ดังนี้

- (1) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early-Stage)
- (2) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)
- (3) โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า
- (4) โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม
- (5) โครงการประกวด SME National Awards
- (6) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME

4) สร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่ประกอบด้วยคำถามเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในประเด็นการมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านใดด้านหนึ่ง อาทิ กำไรเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น บริหารจัดการดีขึ้น ลดต้นทุนการผลิต เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต มีช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้น เป็นต้น (โดยข้อความต้องให้ผู้ตอบระบุระดับการเปลี่ยนแปลงพร้อมคำอธิบายรายละเอียดที่แสดงให้เห็นถึงที่มาหรือสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง) และมีคำถามปลายเปิด เช่น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินโครงการของ สสว. เป็นต้น และแบบสอบถามที่ทดสอบและสำรวจต้องมีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถสุ่มตัวอย่างได้ ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ และ/หรือ e-mail เป็นต้น

ทั้งนี้ ก่อนดำเนินการจริงจะทำการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถาม แล้วประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามรายข้อกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Index of item Objective Congruence : IOC) หรือวิธีการทดสอบและประเมินอื่นที่เหมาะสม และทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ชุด ตามหลักการทางสถิติ พร้อมสรุปผลการทดสอบแบบสอบถาม

5) ดำเนินการสำรวจจริงกับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายให้ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดไว้

6) ประเมินผลการสำรวจด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด จำแนกตามประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญ และนำเสนอร้อยละธุรกิจดีขึ้นในมิติต่าง ๆ สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานโครงการของ สสว. อย่างครอบคลุม จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมของ สสว. (Early Stage/Startup, Regular เป็นต้น) ตามประเภทผู้เข้ารับบริการ (นิติบุคคล บุคคลธรรมดา เป็นต้น) ตามภาคธุรกิจ (ผลิต ค่า บริการ) และรายโครงการ โดยมีบทวิเคราะห์และวิจารณ์ผลการสำรวจที่อ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีตามหลักวิชาการ และสรุปผลการสำรวจกลุ่มเป้าหมายในรูปร้อยละของผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น จากผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

7) รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินโครงการของ สสว. และนำเสนอแนวทางในการออกแบบโครงการของ สสว. สำหรับดำเนินการส่งเสริม SME ต่อไปในอนาคต รวมทั้งรวบรวมข้อเสนอแนะสำหรับการสำรวจครั้งต่อไป

8) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์และบทสรุปผู้บริหารที่ครอบคลุมและสรุปเนื้อหาตามขอบเขตการดำเนินงานทั้งหมด พร้อม Infographic สรุปผลการสำรวจฯ

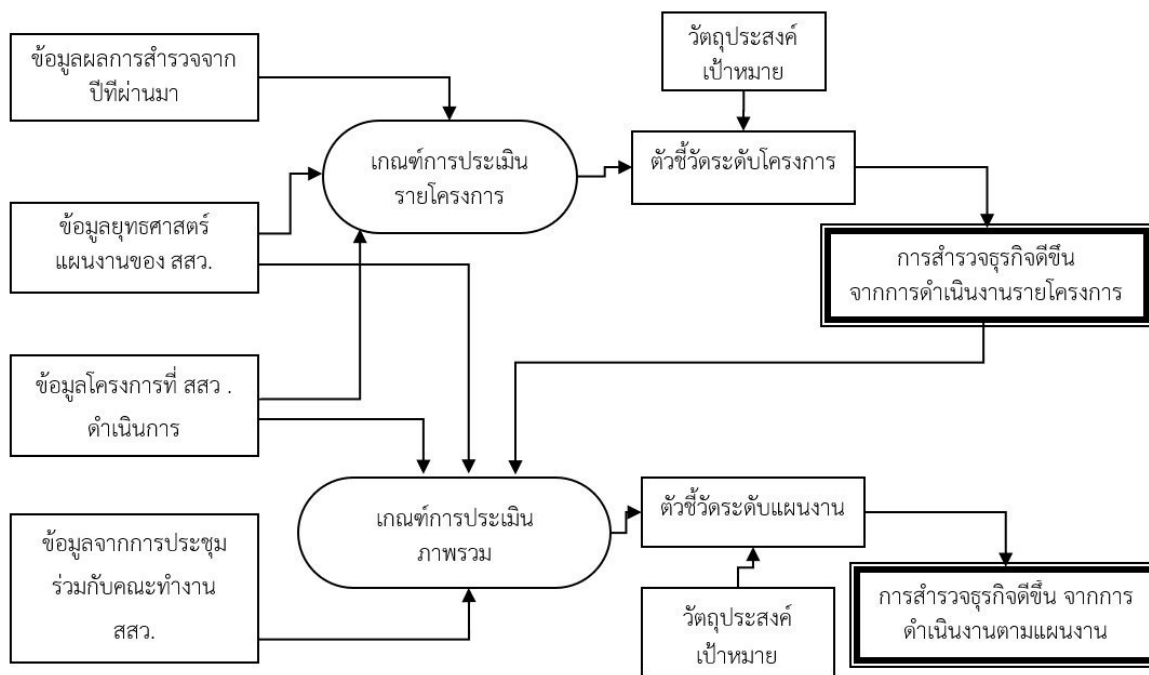
## บทที่ 2

### กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน

#### 2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

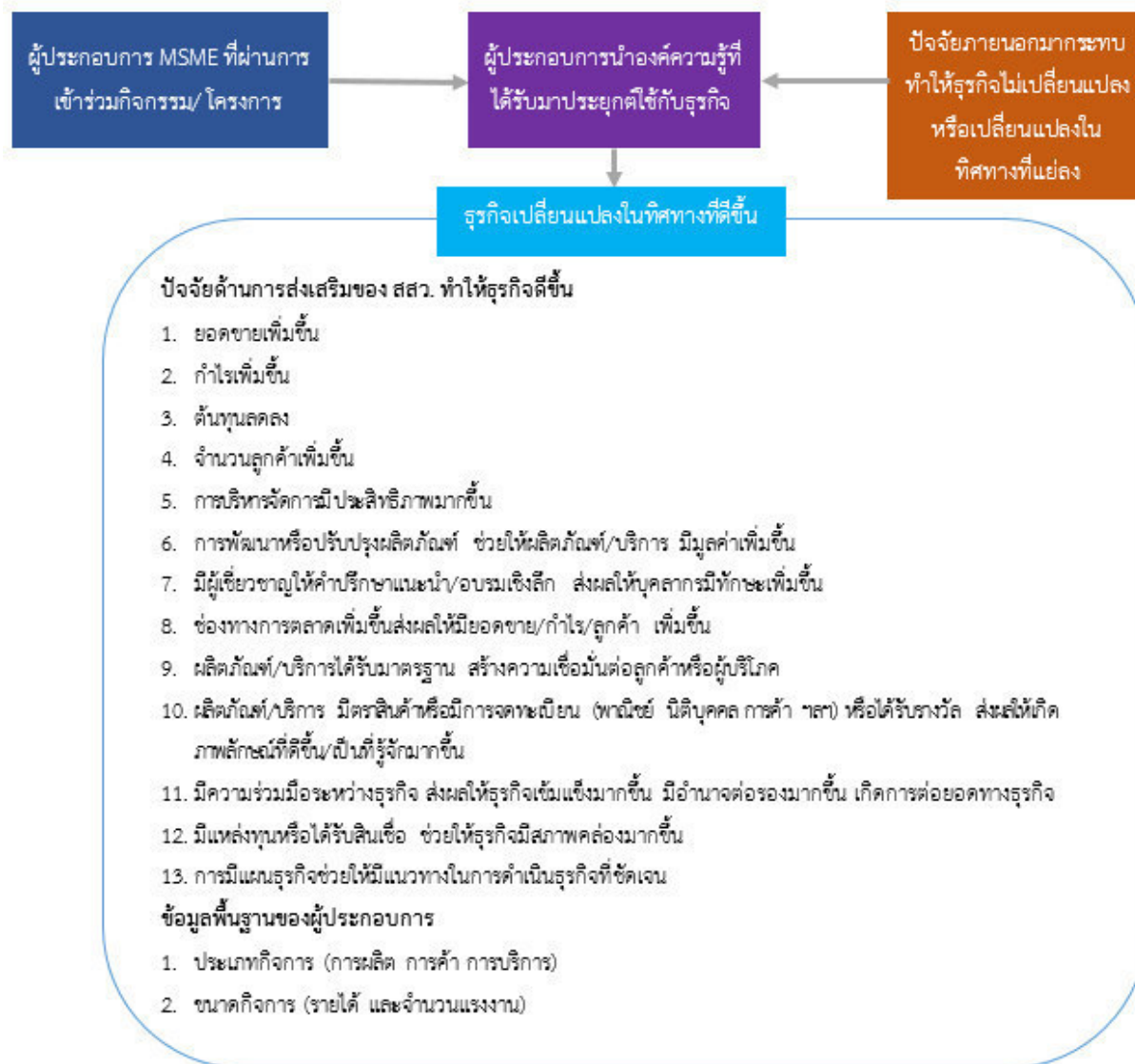
การสำรวจในครั้งนี้มีการกำหนดกรอบแนวคิดในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการดำเนินงาน โดยการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น จะทำการสำรวจกับผู้ประกอบการ MSME ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของ สสว. และเคยได้รับบริการใด ๆ หรือเข้าโครงการใด ๆ ที่ สสว. เป็นผู้บริหารโครงการในปีงบประมาณ 2562 แล้วมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้นในด้านใดด้านหนึ่ง

ในเบื้องต้นก่อนที่จะเริ่มจัดทำกรอบแนวคิด ระเบียบวิธีวิจัย รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงาน ได้มีการศึกษา รวบรวมข้อมูล รวมถึงประชุมหารือกับคณะทำงานของ สสว. เพื่อรับทราบยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ แผนงานบูรณาการพัฒนาผู้ประกอบการ และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสู่สากล และรายละเอียดโครงการที่จะทำการสำรวจ เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถเชื่อมโยงกิจกรรม/โครงการที่ดำเนินการ ไปจนถึงระดับแผนงาน ยุทธศาสตร์ ที่ทำให้สามารถนำไปกำหนดแนวคำถามและการวิเคราะห์ ประมวลผล รวมถึงจัดทำข้อเสนอแนะให้ตรงตามวัตถุประสงค์การศึกษา รายละเอียดดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบการประเมินผลการสำรวจร้อยละ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น

ภายหลังจากการศึกษา รวบรวมข้อมูล รวมถึงประชุมหารือกับ สสว. ได้ดำเนินการจัดทำกรอบแนวคิดที่จะใช้สำหรับการวิเคราะห์ผลการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น ซึ่งได้กำหนดกรอบแนวคิดตามแนวทางการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ภายหลังจากการดำเนินโครงการของ สสว. ในมิติการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในทิศทางที่ดีขึ้น เมื่อมีการนำองค์ความรู้ หรือผลผลิตที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้ในกิจการ โดยมีรายละเอียดกรอบแนวคิดแสดงในแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น

นอกจากนี้ ในการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น เพื่อให้มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการสำรวจ จึงได้นำแนวคิดด้านการประเมินผลโครงการ และแนวทางการจัดทำเกณฑ์ การให้คะแนน ในรูปแบบต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับการประเมินผลลัพธ์ จากการนำองค์ความรู้หรือประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของ สสว. ไปประยุกต์ใช้กับกิจการ และสำหรับแนวทางการวิเคราะห์ผลจะให้มีมิติที่ครอบคลุม และข้อมูลที่ได้รับมีความเชื่อมโยง สมเหตุสมผล ระหว่างการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในทิศทางที่ดีขึ้น กับประเด็นรายละเอียดต่าง ๆ ที่ทำให้ธุรกิจดีขึ้น

## 2.2 วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน

### 2.2.1 ศึกษารายละเอียดแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการฯ แผนงานบูรณาการฯ และงาน/โครงการที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแผนปฏิบัติการฯ ของ สสว. ประจำปี 2562 ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ที่มีวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ / แผนงาน และมีความเชื่อมโยงกับ 5 แนวทางการดำเนินงานตามแผนงานบูรณาการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประจำปีงบประมาณ 2562 ดังนี้



ตารางที่ 1 ยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ / แผนงาน และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ประจำปี 2562

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์	กลยุทธ์ / แผนงาน	แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับการบูรณาการ Micro และ SME ของประเทศ ด้วย BIG DATA	สร้างโครงการส่งเสริม Micro และ SME ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจสูง (High Impact) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มสัดส่วน GDP SME ร้อยละ 45 ในปี 2564	1.1บูรณาการแผนงบประมาณและติดตามประเมินผลให้ครอบคลุมหน่วยงานส่งเสริม Micro และ SME ของประเทศ 1.2สร้างความร่วมมือในการส่งเสริม Micro และ SME ทั้งในและต่างประเทศ 1.3 พัฒนาและเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้รองรับ Micro และ SME BIG DATA 1.พัฒนาเครื่องมือในการวิเคราะห์/4ประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจด้าน Micro และ SME	แนวทางที่ 5: พัฒนาปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการประกอบการธุรกิจ และการส่งเสริม SME (Ecosystem)
ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนากลไกการส่งเสริมให้เข้าถึง Micro และ SME และเศรษฐกิจชุมชน	เชื่อมโยงมาตรการภาครัฐแก่ Micro และ SME อย่างทั่วถึง	2.1 พัฒนาปัจจัยเอื้อต่อการเติบโตของ Micro และ SME 2.2 ยกระดับการให้บริการของศูนย์ OSS และเชื่อมโยงนโยบายของรัฐ 2.3 พัฒนาเครือข่ายที่ปรึกษา	แนวทางที่ 5: พัฒนาปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการประกอบการธุรกิจ และการส่งเสริม SME (Ecosystem)
ยุทธศาสตร์ที่ 3: สร้างสังคมผู้ประกอบการให้เติบโตและก้าวสู่สากล	เพิ่มขีดความสามารถให้ Micro และ SME เติบโตได้ตามวงจรธุรกิจ(Business Life Cycle)	3.1 ส่งเสริมการเริ่มต้นธุรกิจ (Early Stage / Start up) 3.2 ส่งเสริม Micro และ SME ให้รวมกลุ่มและก้าวสู่สากล (Internationalization) 3.3 ส่งเสริมการใช้นวัตกรรม/ เทคโนโลยีดิจิทัล และการปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ (Business Transformation)	แนวทางที่ 1: สร้างความเป็นผู้ประกอบการและพัฒนาธุรกิจในระยะเริ่มต้น (Early Stage) แนวทางที่ 2: ส่งเสริม SME กลุ่มทั่วไป (Regular) ให้มีศักยภาพมากขึ้นและให้ความช่วยเหลือ SME ที่ประสบปัญหาทางธุรกิจ (Turn Around) แนวทางที่ 3: ส่งเสริม SME ที่มีศักยภาพ (Strong) ให้มีความ

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์	กลยุทธ์ / แผนงาน	แนวทางการส่งเสริม ตามแผนงานบูรณาการฯ
			สามารถในการแข่งขันในระดับสากลมากขึ้น <b>แนวทางที่ 4:</b> พัฒนาผู้ประกอบการชุมชน (Community-base) ให้มีความสามารถในการประกอบธุรกิจแบบมืออาชีพ
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 4:</b> เพิ่มศักยภาพองค์กรให้มี สมรรถนะสูง (High Performance Agency)	พัฒนาองค์กรและบุคลากรให้ มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ พร้อมตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการ	4.1 ปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศ 4.2 ยกระดับการบริหารจัดการสู่ Smart Office 4.3 ผลักดันองค์กร ให้เน้นประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล	<b>แนวทางที่ 5:</b> พัฒนาปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อ ต่อการประกอบการธุรกิจ และการส่งเสริม SME (Ecosystem)

จากการศึกษาแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2562 พบว่า โครงการเป้าหมายที่จะทำการสำรวจ ร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น เป็นโครงการที่อยู่ภายใต้ ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมผู้ประกอบการให้เติบโตและก้าวสู่สากล ที่มีความเชื่อมโยงกับแผนงานบูรณาการฯ ใน 3 แนวทาง (รายละเอียดโครงการแสดงในภาคผนวก ก) ดังนี้

**ตารางที่ 2** งาน/โครงการที่จะสำรวจ จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

แนวทางการส่งเสริม ตามแผนงานบูรณาการฯ	ชื่องาน/โครงการ
แนวทางที่ 1: Early Stage	โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early-Stage)
แนวทางที่ 2: Regular & Turn around	โครงการประกวด SME National Awards
	โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า
	โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)
	โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME
แนวทางที่ 3: Strong	-
แนวทางที่ 4: Community-based	โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม
แนวทางที่ 5: Ecosystem	-

**2.2.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง** ขอบเขตการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น กำหนดตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่ต้องทำการสำรวจอยู่ที่ 391 ราย จากจำนวนประชากรที่คาดว่าจะได้รับจาก สสว. โดยประมาณ 16,950 ราย จาก 6 โครงการ ในปี 2562 แต่เพื่อให้การวิเคราะห์ผลมีความครอบคลุมในมิติต่าง ๆ จึงเพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็น 500 ราย โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น (Multi stage sampling) โดยมีการกำหนดชั้นของกลุ่มตัวอย่างจากระดับหลักไปถึงระดับย่อย เช่น กำหนดชั้นแรกเป็นกลุ่มตามโครงการที่เข้าร่วม ชั้นต่อมาเป็นพื้นที่ส่วนกลางและภูมิภาค และชั้นสุดท้ายเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับเลือกเป็นต้น โดยการกำหนดจำนวนแต่ละกลุ่มจะยึดให้สอดคล้องกับสัดส่วนจริงของรายชื่อที่ได้รับ และสามารถนำมาวิเคราะห์ผลและอ้างอิงได้ทางสถิติ โดยมีรายละเอียดจำนวนตัวอย่างแต่ละงาน/โครงการ ดังนี้

**ตารางที่ 3** จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ จำแนกตามงาน/โครงการ

งาน/โครงการ	จำนวนประชากรเป้าหมายที่คาดว่าจะได้รับจาก สสว.	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจ
1. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early-Stage)	2,750	75
2. โครงการประกวด SME National Awards	300	20
3. โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า	1,000	30
4. โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม	50	10
5. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)	2,850	80
6. โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	10,000	285
<b>รวม</b>	<b>16,950</b>	<b>500</b>

## 2.2.3 วิธีการและเครื่องมือในการสำรวจ

ในการสำรวจข้อมูลจะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 4 วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

วิธีการ	เครื่องมือที่ใช้
<ul style="list-style-type: none"> <li>สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์</li> <li>สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กรณีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ที่ปรึกษาจะใช้เครื่องมือการสำรวจบนแพลตฟอร์มออนไลน์ (CATI) ที่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า Snap Survey โดยมีข้อดีที่สามารถสร้างเครื่องมือที่รองรับการสัมภาษณ์โดยบันทึกผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลได้ด้วยการมีระบบบันทึกเสียงที่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ และสามารถสร้าง Logic Check ในโปรแกรมให้สามารถตรวจสอบความสัมพันธ์ของคำถามได้โดยอัตโนมัติ</li> <li>กรณีสัมภาษณ์เชิงลึก จะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า(Face to Face Interview) โดยใช้แบบสอบถามฉบับพิมพ์ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ต้องการข้อคิดเห็นเป็นหลักจึงเลือกใช้วิธีการนี้</li> </ul>

หมายเหตุ: กำหนดให้มีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างขอบเขตงานสำรวจร้อยละของธุรกิจดีขึ้น รวมจำนวน 10 ราย

โดยมีรายละเอียดของโปรแกรมและเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ดังนี้

1) เครื่องมือการสำรวจที่รองรับแพลตฟอร์มออนไลน์ด้วยโปรแกรม (Snap Survey) เพื่อให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว และสามารถตั้งโปรแกรมให้สามารถตรวจสอบความสอดคล้อง (Logic Check) ของข้อมูลเพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลได้

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) การสำรวจร้อยละ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น

Name	Id	Label	Type	Response	Codes	Sequence	Source	Length	Valid	No Rep	Not asked	Errors	Not asked	Goto	Skipped By	Mask
ID.format	V226	The published format...	Questi...	Single	2	1	at 1	1	--	--	--	--	--			
ID.completed	V2	Complete response re...	Questi...	Single	1	2	at 2	1	--	--	--	--	--			
ID.date	V3	Date of interview	Questi...	Date	1	3	at (3 to 22)	20	--	--	--	--	--			
ID.start	V4	Time interview started	Questi...	Time	1	4	at (23 to 37)	15	--	--	--	--	--			
ID.endDate	V5	Completion date of int...	Questi...	Date	1	5	at (38 to 57)	20	--	--	--	--	--			
ID.end	V6	Time interview ended	Questi...	Time	1	6	at (58 to 72)	15	--	--	--	--	--			
ID.time	V7	Duration of interview	Questi...	Quantity	1	7	at (73 to 80)	8	--	--	--	--	--			
ID.name	V223	Name, login or ID of re...	Questi...	Literal	1	8	at (81 to 130)	50	--	--	--	--	--			
N1	V8	ระบุชื่อร้านค้าของผู้ตอบ...	Note	None	1	9	0	--	--	--	--	--	--			
ID	V224	ID ของร้านค้า	Questi...	Quantity	1	10	at (131 to 138)	8	--	--	--	--	--			
Namedr	V213	ชื่อร้านค้า	Questi...	Literal	1	11	at (139 to 238)	100	--	--	--	--	--			
Phonendr	V214	เบอร์โทรศัพท์มือถือหรือห...	Questi...	Literal	1	12	at (239 to 338)	100	--	--	--	--	--			
memberdr	V216	หมายเลขบัญชีธนาคาร หรือ...	Questi...	Literal	1	13	at (339 to 438)	100	--	--	--	--	--			
N2	V9	ระบุชื่อร้านค้าที่เข้าร่วม...	Note	None	1	14	0	--	--	--	--	--	--			
N4	V20	ระบุชื่อร้านค้าที่เข้าร่วม...	Note	None	1	15	0	--	--	--	--	--	--			
Q1.1	V10	ขอแจ้งข้อมูลของร้านค้า SME...	Questi...	Single	2	16	at 439	1	--	--	--	--	--			
Q1.2	V11	Q1.2 วัตถุประสงค์ในการขอ...	Questi...	Literal	1	17	at (440 to 640)	207	--	--	--	--	unless(Q1.1=1)			
Q2	V12	Q2 จำนวนเงินที่คิดเป็นร้อยละ...	Questi...	Single	4	18	at 647	1	--	--	--	--	--			
Q3.1	V13	Q3.1 จำนวนเงินที่กู้ยืมจากร...	Questi...	Single	6	19	at 648	1	--	--	--	--	--			
Q3.1_oth	V14	หมายเหตุ: ระบุ ไม่ระบุ...	Questi...	Literal	1	20	at (649 to 748)	100	--	--	--	--	unless(Q3.1=4)			
Q3.2	V15	Q3.2 วัตถุประสงค์ในการขอ...	Questi...	Single	3	21	at (749 to 750)	2	--	--	--	--	unless(Q3.1 = (5,6))			
Q3.21	V220	วัตถุประสงค์ในการขอ...	Questi...	Single	4	22	at 751	1	--	--	--	--	unless(Q3.2=1)			
Q3.22	V221	วัตถุประสงค์ในการขอ...	Questi...	Single	2	23	at 752	1	--	--	--	--	unless(Q3.2=2)			
Q3.23	V222	วัตถุประสงค์ในการขอ...	Questi...	Single	4	24	at 753	1	--	--	--	--	unless(Q3.2=3)			
Q3.2_oth	V16	หมายเหตุ: ระบุ (No target)...	Questi...	Literal	1	25	at (754 to 853)	100	--	--	--	--	unless(Q3.23=4)			
Q3.2.2	V17	Q3.2.2 วัตถุประสงค์...	Questi...	Single	3	26	at 854	1	--	--	--	--	unless(Q3.1 = (5,6))			
Q3.2.3	V18	Q3.2.3 วัตถุประสงค์...	Questi...	Single	6	27	at 855	1	--	--	--	--	unless(Q3.1 = (5,6))			
Q3.2.4	V19	Q3.2.4 วัตถุประสงค์...	Questi...	Single	6	28	at 856	1	--	--	--	--	unless(Q3.1 = (5,6))			
N3	V21	ระบุชื่อร้านค้าที่เข้าร่วม...	Note	None	1	29	0	--	--	--	--	--	--			

Q2 จำนวนเงินที่เข้ายืมบริการจาก สสว. ส่วน การเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม การเข้ารับทราบผลการขอสินเชื่อเป็นต้น (ในวงรวมทั้งสิ้นสูงสุดจาก 2562 ถึงปัจจุบัน)

1 หรือ

2-3 หรือ

4-5 หรือ

มากกว่า 5 หรือไม่มี

---

Q3.1 สถานะขอใช้บริการ  
ท่านประสงค์ขอรับหรือไม่

ขอสินเชื่อ : ธุรกรรม/ผลิตภัณฑ์/ผลิตภัณฑ์

ขอสินเชื่อ : ธุรกรรม/ผลิตภัณฑ์/ผลิตภัณฑ์

ขอสินเชื่อ : ไม่มีผลิตภัณฑ์

ขอสินเชื่อ : สินค้า

ขอสินเชื่อ : ฝึกอบรม

ขอสินเชื่อ : หน่วยงาน

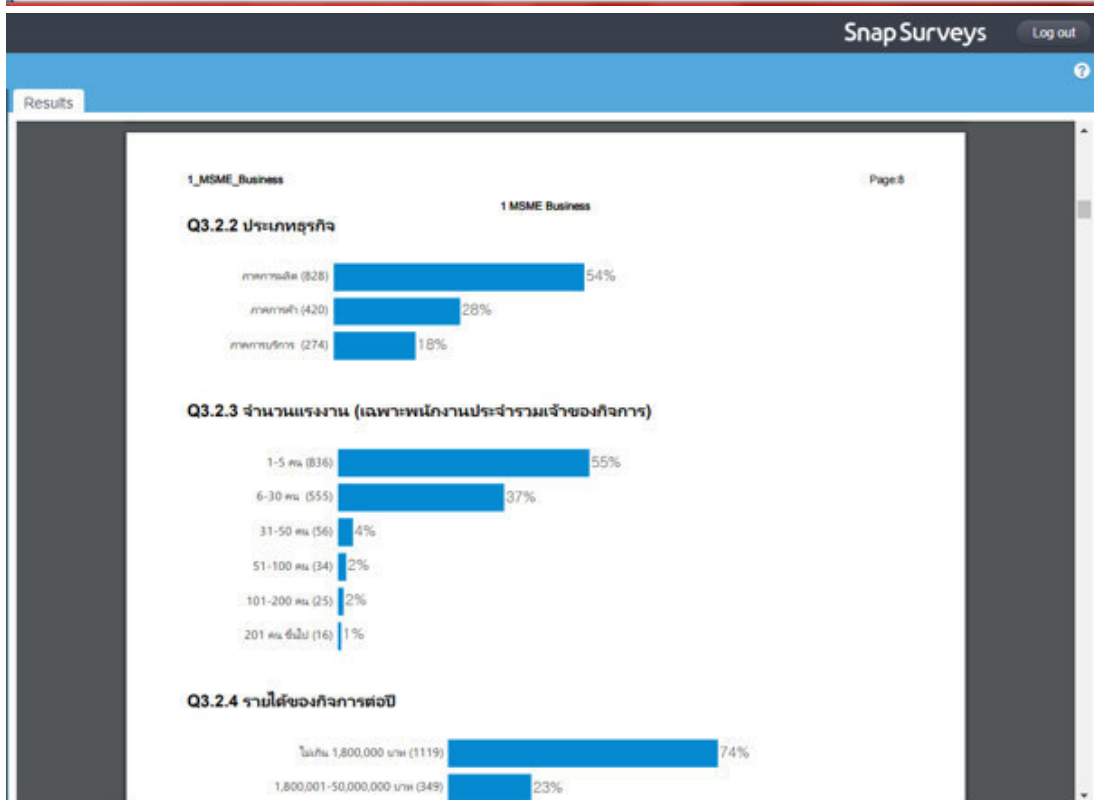
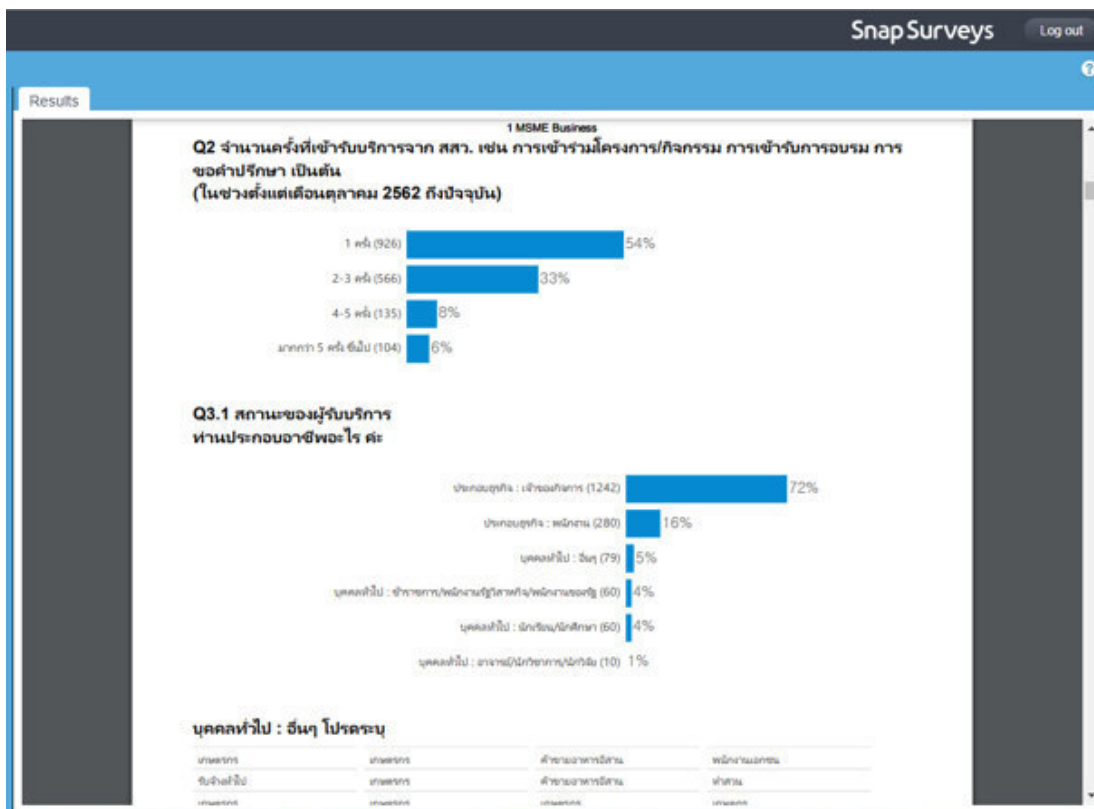
ขอสินเชื่อ : สินค้า ไม่ประสงค์

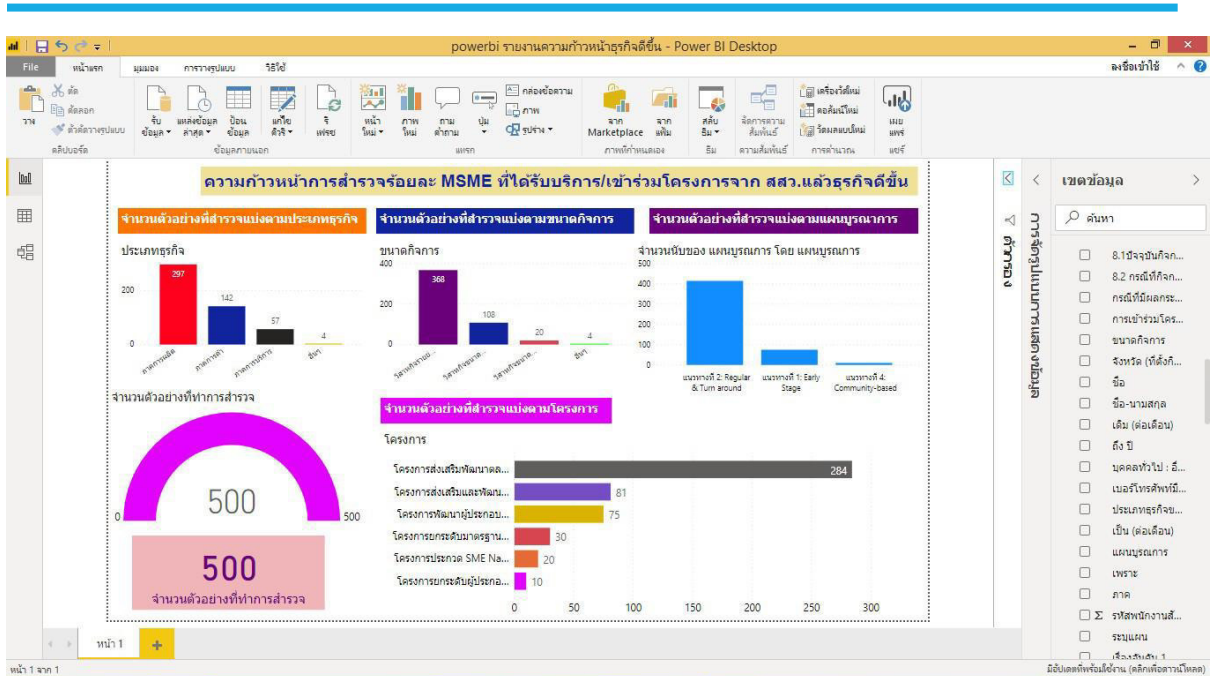
---

Q3.2 วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเป็นลักษณะใด

ฝึกอบรม

2) เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามความก้าวหน้าการสำรวจ การวิเคราะห์ รวมถึงการนำเสนอผล ที่ปรึกษาเสนอให้มีการใช้เครื่องมือที่เป็นสามารถนำเสนอผลแบบ Data Virtualization และสามารถรายงานความก้าวหน้าผ่านเว็บไซต์ได้





### 2.3 แนวทางการนำเสนอ และวิเคราะห์ผล

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งเป็นสถิติพื้นฐานในการคำนวณและวิเคราะห์ผลการวิจัย เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลของตัวแปรที่สนใจบางตัวว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อสรุปค่าสถิติอ้างอิงไปสู่ประชากร โดยอ้างอิงตามหลักวิชาการ ดังนี้



ตารางที่ 5 แนวทางการนำเสนอ และแปลผลข้อมูลของการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น

สถิติที่ใช้	คำอธิบาย และการแปลผล	การแปลผลข้อมูล
การแสดงผลด้วย ตารางแจกแจงความถี่ ของข้อมูล (Frequency Cross- tabulation Table)	เป็นการนับข้อมูลที่เกิดขึ้น โดยข้อมูลที่เหมือนกันจะถูกนำมารวมกันแล้วสรุปเป็นภาพรวมว่ามีข้อมูลกลุ่มใดที่ถูก นับซ้ำมากที่สุด	แจกแจงการนับความถี่ในแต่ละ คำถาม เพื่อหาจำนวนผู้ตอบคำถาม ในแต่ละประเด็น เช่น - ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการของ สสว. - ความถี่ประเภทธุรกิจ (การผลิต การค้า การลงทุน) - ความถี่ของจำนวนแรงงาน - ความถี่ของรายได้กิจการ - ความถี่ของประโยชน์ที่ได้รับจาก การเข้าร่วมโครงการ - ความถี่ของข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ
ค่าร้อยละ (Percentage)	เป็นการนำค่าเฉลี่ยมาหารด้วยค่ามากที่สุดที่เป็นไปได้ แล้วเปลี่ยนให้อยู่ในรูปร้อยละ โดยมีสูตรการคำนวณร้อยละ ของ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการ มีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น ดังนี้ ผู้ประกอบการที่ได้รับบริการ หรือเข้าร่วมโครงการฯ ในปี <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> แล้วมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> ผู้ประกอบการที่ได้รับบริการหรือเข้าร่วมโครงการฯ ในปี <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม	สัดส่วนของผู้ที่เข้าร่วมโครงการฯ ของสสว. แล้วทำให้ธุรกิจดีขึ้นเป็นกี่ เปอร์เซ็นต์เมื่อเทียบกับจำนวน ตัวอย่างทั้งหมด
ค่าเฉลี่ย (Mean)	เป็นค่ากลางของข้อมูลชุดหนึ่งที่ถูกใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด มีสูตรการคำนวณดังนี้ $\frac{\text{ผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อคำถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}$	ค่าเฉลี่ยของระดับการเปลี่ยนแปลง ที่ดีขึ้น หรือการปรับตัวที่ดีขึ้นของ กิจการ ในมิติต่าง ๆ ที่ได้รับ

สถิติที่ใช้	คำอธิบาย และการแปลผล	การแปลผลข้อมูล
		ประโยชน์และนำมาปรับใช้กับ กิจการ

โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการวิเคราะห์ให้มีความครอบคลุมทั้งในภาพรวม พื้นที่ โครงการ โครงการจำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการ ประเภทกิจการ และอื่น ๆ ที่มีความเหมาะสมของข้อมูล นอกเหนือจากนั้น จะทำการวิเคราะห์และจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้เห็นความเชื่อมโยงข้อมูลในเชิงเหตุผลที่จะสามารถทำให้สรุปโครงสร้างความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นได้ชัดเจนมากขึ้น ทั้งในแง่ของกำไร/ ยอดขายที่เพิ่มขึ้น การบริหารจัดการที่ดีขึ้น การลดต้นทุนในการผลิต การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต การมีช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้น เป็นต้น

#### 2.4 การจัดทำแบบสอบถาม และทดสอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามร้อยละของผู้ประกอบการ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ใน ปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น มีส่วนประกอบของคำถาม 3 ส่วน โดยมีแนวทางการจัดทำแบบสอบถาม (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ข) ดังนี้

#### ตารางที่ 6 โครงสร้าง และรายละเอียดแบบสอบถามร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการแล้ว ธุรกิจดีขึ้น

โครงสร้างแบบสอบถาม	รายละเอียดคำถาม
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายละเอียดการเข้าร่วมโครงการ</li> <li>- ข้อมูลกิจการ</li> </ul>
ส่วนที่ 2 ผลการได้รับบริการเข้าร่วมโครงการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการฯ</li> <li>2. การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในทิศทางที่ดีขึ้นในมิติต่าง ๆ ได้แก่                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำไรเพิ่มขึ้น</li> <li>- ต้นทุนลดลง</li> <li>- จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น</li> <li>- จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น หรือยังรักษฐานลูกค้าเดิมไว้ได้</li> <li>- ปรับปรุงการผลิตให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของธุรกิจได้ดี</li> <li>- บุคลากรมีทักษะเพิ่มขึ้น</li> <li>- การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> <li>- มีการพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า</li> <li>- สินค้าบริการได้รับการรับรองมาตรฐานเพิ่มขึ้น</li> <li>- ผลิตภัณฑ์ บริการมีตราสินค้าหรือมีการจดทะเบียน พาณิชย์ นิติ) บุคคล การค้า ฯลฯ) หรือได้รับรางวัล</li> <li>- มีช่องทางการตลาดในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น ตลาดออนไลน์ เช่น) Facebook, IG หรืออื่น ๆ</li> </ul> </li> </ol>

โครงสร้างแบบสอบถาม	รายละเอียดคำถาม
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีเครือข่ายความร่วมมือในการทำธุรกิจมากขึ้น</li> <li>- มีโอกาสเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน สินเชื่อร่วมลงทุน (บสย.) ค่าประกันเงินกู้ เข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์</li> <li>- มีการวางแผนธุรกิจที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ดี</li> </ul>
ส่วนที่ 3 ผลกระทบจาก COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมได้รับผลกระทบหรือไม่</li> <li>- กิจกรรมปรับตัวอย่างไร</li> <li>- กิจกรรมได้นำประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการฯ ของ สสว. มาประยุกต์ใช้หรือไม่</li> <li>- ประเด็นที่ต้องการให้ สสว. สนับสนุน</li> </ul>
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการ</li> <li>- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการ</li> </ul>

การทดสอบแบบสอบถามได้ทำการทดสอบกับแบบสอบถาม 30 ราย โดยมีการทดสอบการใช้ภาษาให้รัดกุม กระชับ ถูกต้อง ชัดเจน รอบคอบ เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน และข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริง โดยในแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบโดยการสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวแทนของการสำรวจครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจเนื้อหาของแบบสอบถามอย่างดี และสามารถตอบคำถามได้ตรงตามการสื่อความหมายของผู้สัมภาษณ์ แต่สำหรับในส่วน of ข้อคำถามที่เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด หรือการสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผู้สัมภาษณ์อาจจะต้องการสื่อสาร หรือยกตัวอย่างให้กับผู้ตอบในบางกรณีเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจและเห็นภาพได้ชัดเจนมากขึ้น โดยเฉพาะรายละเอียดที่ต้องสอบถามเพิ่มเติมว่าธุรกิจดีขึ้นอย่างไรบ้างในมิติที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม/ โครงการของ สสว. ในแบบสอบถามร้อยละของผู้ประกอบการ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น

สำหรับอัตราการตอบรับในการตอบแบบสอบถาม (Response Rate) ที่คำนวณจากสัดส่วนของจำนวนแบบสอบถามที่สัมภาษณ์สำเร็จ และจำนวนรายชื่อที่ติดต่อไปทั้งหมด พบว่า กลุ่มสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น อัตราตอบรับ มากที่สุด คิดเป็น 68% (ติดต่อทั้งหมด 44 ราย จากแบบสอบถามที่สำเร็จ 30 ชุด) โดยแนวทางการแก้ไขปัญหาอัตราการตอบรับในการตอบแบบสอบถามที่น้อย ได้มีการแบ่งแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

1) กรณีที่ไม่สามารถติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลได้ จะทำการติดต่อกลับซ้ำจนกว่าจะได้พูดคุยกับผู้ให้สัมภาษณ์ โดยจะเลือกวันและเวลาที่ไม่ซ้ำจากเดิม

2) กรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวโน้มที่จะปฏิเสธการให้ข้อมูล จะพยายามทำความเข้าใจและอธิบายวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าเป็นการสำรวจเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงบริการ และข้อมูลที่ได้จะแสดงผลในภาพรวม จะไม่ส่งผลใด ๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น

ในการทดสอบแบบสอบถาม ไม่ได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha) เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องจำนวนตัวอย่างและข้อคำถามที่ไม่สามารถนำมาประมวลผลทางสถิติได้ และค่าของระดับความเชื่อมั่นที่เชื่อถือได้จะต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 ซึ่งจากการประมวลผลแล้วได้ค่าต่ำกว่าเกณฑ์ ดังนี้

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.651	10

ดังนั้น จึงได้ทำการทดสอบเฉพาะความเที่ยงตรง (Validity) โดยขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ จำนวน 3 ท่าน ในการพิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยมีคะแนนค่าความสอดคล้องมีค่าอยู่ระหว่าง -0 ถึง +1 โดยที่

คะแนน +1 หมายถึง คำถามที่กำหนดสอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามที่กำหนดสอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการสำรวจหรือไม่

คะแนน -1 หมายถึง คำถามที่กำหนดไม่สอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

โดยค่าดัชนี IOC คำนวณได้จาก

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

- IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์  
 R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ  
 $\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน  
 N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ซึ่งจากการให้ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ด้านความสอดคล้องของประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการที่จะนำมาขยายผลในการสอบถามเรื่องการนำมาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจดีขึ้น ประเด็นคำถามด้านที่ใช้ในการประเมินการเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้ธุรกิจดีขึ้น และความสอดคล้องของเกณฑ์การให้คะแนนธุรกิจดีขึ้นในระดับต่าง ๆ ทั้งนี้ ในภาพรวมผู้เชี่ยวชาญให้คะแนน +1 ทั้งหมด แสดงว่า คำถามที่กำหนดสอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ซึ่งถือว่าเกณฑ์ที่กำหนดว่าดัชนี IOC มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงจะมีความเหมาะสม ดังนี้

ประเด็นคำถาม	การให้คะแนน			ค่า IOC
	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	
จากการได้รับบริการเข้าร่วมโครงการจากสสว. ธุรกิจของท่านมีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นด้านใดบ้าง	+1	+1	+1	1

อย่างไรก็ตาม ผู้เชี่ยวชาญได้มีความเห็นเพิ่มเติมเล็กน้อย คือ การสอบถามการเปลี่ยนแปลงธุรกิจในทิศทางที่ดีขึ้นในแง่ของยอดขาย กำไร ต้นทุน ให้ถามเป็น % จริงมาด้วย เพื่อให้สามารถนำมาประกอบการพิจารณาความสอดคล้องของข้อมูลทั้ง 3 ด้านได้ และช่วงสเกล % ที่ให้ระบุช่วงที่น้อยที่สุดควรเป็น 0% เนื่องจากสามารถนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นได้เช่นกัน เช่นกรณีที่ผู้ประกอบการตอบว่าต้นทุนไม่เปลี่ยนแปลง แต่กำไรเพิ่มขึ้นก็สามารถสะท้อนได้ว่าธุรกิจนั้นเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นได้

## 2.5 แผนการดำเนินงาน

กำหนดแผนการปฏิบัติงานเป็น 3 ขั้นตอนหลัก โดยได้แจกแจงรายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละขั้นตอนพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานการเริ่มต้นและการสิ้นสุดของแต่ละงานเพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในรายการข้อกำหนด โดยมีระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2563 ดังนี้

ตารางที่ 7 กิจกรรม และระยะเวลาดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนการสำรวจร้อยละของธุรกิจดีขึ้น

ลำดับ	กิจกรรม/ ระยะเวลาดำเนินงาน	เดือน			
		พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม
1	งานศึกษา ทบทวนแนวคิดและทฤษฎี และจัดทำแผนการดำเนินงาน				
1.1	การศึกษาเอกสารแผนการดำเนินงาน นโยบาย และแผนที่สำคัญ และเอกสารอื่น ๆ รวมทั้งโครงการกิจกรรมที่ สสว. ดำเนินการเพื่อจัดทำกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เหมาะสม	→			
1.2	จัดทำระเบียบวิธีวิจัย กระบวนการ ตลอดจนแผนการดำเนินงานโครงการฯ	→			
1.3	จัดทำแบบสอบถามเพื่อดำเนินการสำรวจ พร้อมนำเสนอขอความเห็นชอบจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และผลการทดสอบแบบสอบถาม	→			
ส่งมอบงานงวดที่ 1 รายงานเบื้องต้น(Inception Report) (ภายใน 30 วัน)				✓	
2	งานสำรวจข้อมูลและประมวลผลทางสถิติ และจัดทำรายงานเบื้องต้น				
2.1	ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และสัมภาษณ์เชิงลึก		→		
2.2	ตรวจสอบความถูกต้องและประมวลผลเบื้องต้น		→		
2.3	จัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report)			→	
ส่งมอบงานงวดที่ 2 รายงานความก้าวหน้า(Progress Report) (ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2563)					✓
3	งานวิเคราะห์การประเมินผล จัดทำข้อเสนอแนะ และจัดอบรมให้กับทีมงาน สสว.				
3.1	จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์				→
ส่งมอบงานงวดที่ 3 ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) (ภายในวันที่ 15 สิงหาคม 2563)					✓
ส่งมอบงานงวดที่ 4 รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) (ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2563)					✓

### บทที่ 3

## ผลการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ได้สำรวจผู้ประกอบการ MSME ซึ่งผ่านกระบวนการในกิจกรรมสุดท้ายของแต่ละโครงการ จำนวน 500 ราย ภายใต้ 6 โครงการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**ตารางที่ 8** โครงการที่สำรวจ จำนวนรายชื่อที่ได้รับ จำนวนที่สำรวจจริง และวิธีการสำรวจ

โครงการ	จำนวนรายชื่อที่ได้รับ	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจจริง	สัดส่วนจำนวนตัวอย่าง	วิธีการสำรวจ/ สัมภาษณ์
1. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)	2,750	75	15.00	โทรศัพท์ สัมภาษณ์เชิงลึก
2. โครงการประกวด SME National Awards	300	20	4.00	โทรศัพท์ สัมภาษณ์เชิงลึก
4. โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า	1,000	30	6.00	โทรศัพท์
3. โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม	50	10	2.00	โทรศัพท์
6. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)	2,850	80	16.00	โทรศัพท์ สัมภาษณ์เชิงลึก
5. โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับ SME	10,000	285	57.00	โทรศัพท์ สัมภาษณ์เชิงลึก
<b>รวม</b>	<b>16,950</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>	

โดยแบ่งประเภทของผู้ประกอบการ MSME ตามมิติต่าง ๆ ที่ทำการสำรวจได้ ดังนี้

**ตารางที่ 9** จำนวนผู้ประกอบการ MSME ตามมิติที่ทำการสำรวจ

มิติที่ทำการสำรวจ	จำนวน	สัดส่วน
<b>1. ประเภทกิจการ</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
1.1 นิติบุคคล	127	25.40
1.2 บุคคลธรรมดา	265	53.00
1.3 จัดทะเบียนตามกำหนดของหน่วยงานอื่น	104	20.80
1.4 อื่น ๆ*	4	0.80



มิติที่ทำการสำรวจ	จำนวน	สัดส่วน
<b>2. ประเภทธุรกิจ</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
2.1 ภาคการผลิต	297	59.40
2.2 ภาคบริการ	57	11.40
2.3 ภาคการค้า	142	28.40
2.4 อื่น ๆ*	4	0.80
<b>3. ขนาดกิจการ</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
3.1 วิสาหกิจรายย่อย	368	73.60
3.2 วิสาหกิจขนาดย่อม	108	21.60
3.3 วิสาหกิจขนาดกลาง	20	4.00
3.4 อื่น ๆ*	4	0.80
<b>4. พื้นที่</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
4.1 กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	43	8.60
4.2 กลาง	61	12.20
4.3 ตะวันออกเฉียงเหนือ	12	2.40
4.4 ใต้	295	59.00
4.5 เหนือ	89	17.80
<b>5. แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
5.1 Early Stage	75	15.00
5.2 Regular & Turn around	415	83.00
5.3 Community-based	10	2.00
<b>6. โครงการ</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
6.1 โครงการประกวด SME National Awards	20	4.00
6.2 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)	75	15.00
6.3 โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม	10	2.00
6.4 โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า	30	6.00
6.5 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	285	57.00
6.6 โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)	80	16.00

หมายเหตุ: \*อื่น ๆ หมายถึง บุคคลทั่วไปที่ยังไม่เริ่มประกอบธุรกิจ

### 3.1 การนำประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ

การนำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการของ สสว. มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีการนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจสูงถึงร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาตามมิติต่าง ๆ ที่สำรวจ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ และโครงการ พบว่า มีการนำความรู้หรือประโยชน์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจมากกว่าร้อยละ 90 ยกเว้น ธุรกิจภาคการค้า และโครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME ที่มีการนำความรู้หรือประโยชน์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจน้อยกว่าร้อยละ 90 เล็กน้อย รายละเอียดดังตารางที่ 10-12

สำหรับผู้ประกอบการ จำนวน 41 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 8.20 ที่ไม่ได้นำความรู้หรือประโยชน์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการภาคการผลิต และภาคการค้า ที่เป็นวิสาหกิจรายย่อยในพื้นที่ภาคใต้ ภายใต้แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ Regular & Turn around และเข้าร่วมโครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME โดยเหตุผล 3 อันดับแรก ที่ไม่ได้นำประโยชน์มาประยุกต์ใช้ คือ ความรู้ที่ได้รับไม่เหมาะสมกับธุรกิจ ร้อยละ 26.83 รองลงมาคือ ไม่มีพื้นฐานในสิ่งที่อบรมมาก่อนทำให้ไม่เข้าใจ จึงไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ร้อยละ 19.51 ความรู้ที่ได้รับเป็นเรื่องที่ดำเนินการอยู่แล้ว และธุรกิจเพิ่งเริ่มต้นจึงไม่มีการนำมาปรับใช้ ร้อยละ 14.63 เท่ากัน รายละเอียดดังตารางที่ 13-15

ตารางที่ 10 การนำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ

การนำประโยชน์ที่ได้ มาประยุกต์ใช้	ภาพรวม (n=500)	ประเภทธุรกิจ				ขนาดกิจการ			
		ภาคการผลิต (n=297)	ภาคบริการ (n=57)	ภาคการค้า (n=142)	อื่น ๆ (n=4)	วิสาหกิจ รายย่อย (n=368)	วิสาหกิจ ขนาดย่อม (n=108)	วิสาหกิจ ขนาดกลาง (n=20)	อื่น ๆ (n=4)
ได้ประยุกต์ใช้	91.80	92.60	98.20	87.30	100.00	90.50	96.30	90.00	100.00
ไม่ได้ประยุกต์ใช้	8.20	7.40	1.80	12.70	-	9.50	3.70	10.00	-

ตารางที่ 11 การนำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้ จำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

การนำประโยชน์ ที่ได้มาประยุกต์ใช้	ภาพรวม (n=500)	พื้นที่					แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ		
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล (n=43)	ภาคเหนือ (n=89)	ภาคใต้ (n=295)	ภาคกลาง (n=61)	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n=12)	Early Stage (n=75)	Regular & Turn around (n=415)	Community- based (n=10)
ได้ประยุกต์ใช้	91.80	93.02	92.13	90.17	96.72	100.00	93.33	91.33	100.00
ไม่ได้ประยุกต์ใช้	8.20	6.98	7.87	9.83	3.28	-	6.67	8.67	-

ตารางที่ 12 การนำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้ จำแนกตามโครงการ

การนำประโยชน์ที่ได้ มาประยุกต์ใช้	ภาพรวม (n=500)	โครงการ					
		ประกวด SME National Awards (n=20)	พัฒนา ผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage) (n=75)	ยกระดับผู้ประกอบการ วิสาหกิจชุมชนกลุ่ม อาหารและเครื่องดื่ม (n=10)	ยกระดับ มาตรฐานสินค้า (n=30)	ส่งเสริมพัฒนาตลาด อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับ SME (n=285)	ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ ระดับเติบโต (SME Regular Level) (n=80)
ได้ประยุกต์ใช้	91.80	95.00	93.30	100.00	93.30	89.80	95.00
ไม่ได้ประยุกต์ใช้	8.20	5.00	6.70	-	6.70	10.20	5.00

ตารางที่ 13 สาเหตุที่ไม่ได้นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ

สาเหตุที่ไม่ได้นำประโยชน์มาประยุกต์ใช้	ภาพรวม (n=41)	ประเภทธุรกิจ				ขนาดกิจการ			
		ภาคการผลิต (n=22)	ภาคบริการ (n=1)	ภาคการค้า (n=18)	อื่น ๆ -	วิสาหกิจ รายย่อย (n=35)	วิสาหกิจ ขนาดย่อม (n=4)	วิสาหกิจ ขนาดกลาง (n=2)	อื่น ๆ -
ความรู้ที่ได้รับไม่เหมาะสมกับธุรกิจ	26.83	22.73	100.00	27.78	-	28.57	-	50.00	-
ไม่มีพื้นฐานในสิ่งที่อบรมมาก่อนทำให้ไม่เข้าใจ จึงไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้	19.51	9.09	-	33.33	-	17.14	50.00	-	-
ความรู้ที่ได้รับเป็นเรื่องที่ดำเนินการอยู่แล้ว	14.63	18.18	-	11.11	-	14.29	25.00	-	-
ธุรกิจเพิ่งเริ่มต้นจึงไม่มีการนำมาปรับใช้	14.63	27.27	-	-	-	14.29	25.00	-	-
หลังจากอบรมประสบปัญหา Covid-19 จึงยังไม่ได้มีการดำเนินการ	12.20	18.18	-	5.56	-	11.43	-	50.00	-
ระยะเวลาการอบรมสั้นเกินไป ไม่สามารถเรียนรู้ได้ทัน	7.32	4.55	-	11.11	-	8.57	-	-	-
ได้แนวคิดมาแต่ไม่ได้ลงมือปฏิบัติ	4.88	-	-	11.11	-	5.71	-	-	-

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 14 สาเหตุที่ไม่ได้นำประโยชน์มาประยุกต์ใช้ จำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

สาเหตุที่ไม่ได้นำประโยชน์มาประยุกต์ใช้	ภาพรวม (n=41)	พื้นที่					แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ		
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (n=3)	ภาคเหนือ (n=7)	ภาคใต้ (n=29)	ภาคกลาง (n=2)	ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ -	Early Stage (n=5)	Regular & Turn around (n=36)	Community -based (n=0)
ความรู้ที่ได้รับไม่เหมาะสมกับธุรกิจ	26.83	-	14.29	20.69	50.00	-	20.00	22.22	-
ไม่มีพื้นฐานในสิ่งที่อบรมมาก่อนทำให้ไม่ เข้าใจ จึงไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้	19.51	-	14.29	24.14	-	-	20.00	19.44	-
ความรู้ที่ได้รับเป็นเรื่องที่ดำเนินการอยู่แล้ว	14.63	33.33	14.29	24.14	-	-	-	22.22	-
ธุรกิจเพิ่งเริ่มต้นจึงไม่มีการนำมาปรับใช้	14.63	66.67	14.29	6.90	50.00	-	40.00	11.11	-
หลังจากอบรมประสบปัญหา Covid-19 จึง ยังไม่ได้มีการดำเนินการ	12.20	-	28.57	10.34	-	-	20.00	11.11	-
ระยะเวลาการอบรมสั้นเกินไป ไม่สามารถ เรียนรู้ได้ทัน	7.32	-	-	10.34	-	-	-	8.33	-
ได้แนวคิดมาแต่ไม่ได้ลงมือปฏิบัติ	4.88	-	14.29	3.45	-	-	-	5.56	-

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 15 สาเหตุที่ไม่ได้นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้ จำแนกตามโครงการ

สาเหตุที่ไม่ได้นำประโยชน์มาประยุกต์ใช้	ภาพรวม (n=41)	โครงการ					
		ประกวด SME National Awards (n=1)	พัฒนา ผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage) (n=5)	ยกระดับผู้ประกอบการ วิสาหกิจชุมชนกลุ่ม อาหารและเครื่องดื่ม (n=0)	ยกระดับ มาตรฐาน สินค้า (n=2)	ส่งเสริมพัฒนาตลาด อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับ SME (n=29)	ส่งเสริมและพัฒนา ธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level) (n=4)
ความรู้ที่ได้รับไม่เหมาะสมกับธุรกิจ	26.83	100.00	20.00	-	50.00	24.14	25.00
ไม่มีพื้นฐานในสิ่งที่อบรมมาก่อนทำให้ไม่ เข้าใจ จึงไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้	19.51	-	20.00	-	-	24.14	-
ความรู้ที่ได้รับเป็นเรื่องที่ดำเนินการอยู่แล้ว	14.63	-	-	-	-	20.69	-
ธุรกิจเพิ่งเริ่มต้นจึงไม่มีการนำมาปรับใช้	14.63	-	40.00	-	50.00	6.90	25.00
หลังจากอบรมประสบปัญหา Covid-19 จึง ยังไม่ได้มีการดำเนินการ	12.20	-	20.00	-	-	6.90	50.00
ระยะเวลาการอบรมสั้นเกินไป ไม่สามารถ เรียนรู้ได้ทัน	7.32	-	-	-	-	10.34	-
ได้แนวคิดมาแต่ไม่ได้ลงมือปฏิบัติ	4.88	-	-	-	-	6.90	-

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.2 การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจภายหลังจากการเข้าร่วมโครงการ

#### 3.2.1 ผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการแล้วธุรกิจเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น

ผู้ประกอบการ MSME ที่เข้าร่วมโครงการกับ สสว. แล้วมีการนำความรู้ที่ได้จาก สสว. มาประยุกต์ใช้ ทำให้ธุรกิจเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยคำนวณจาก

$$\begin{aligned} \text{ธุรกิจเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น} &= \frac{\text{ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการแล้วมีส่วนช่วยให้ธุรกิจดีขึ้น}}{\text{ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมดที่ตอบ}} \times 100 \\ &= \frac{459}{500} \times 100 \\ &= 91.80 \end{aligned}$$

เมื่อพิจารณาร้อยละ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น จำแนกตามมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ และโครงการ พบว่า ส่วนใหญ่ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นมากกว่าร้อยละ 90 ดังนี้

1) จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่าภาคบริการ มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ภาคการผลิต ร้อยละ 92.60 และภาคการค้า มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นน้อยที่สุด ร้อยละ 87.30

2) จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่า วิสาหกิจขนาดย่อม มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 96.30 รองลงมาคือ วิสาหกิจรายย่อย ร้อยละ 90.50 และวิสาหกิจขนาดกลาง มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นน้อยที่สุด ร้อยละ 90.00

3) จำแนกตามพื้นที่ พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยภาคใต้ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 96.72 รองลงมาคือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ร้อยละ 93.02 ภาคกลาง ร้อยละ 92.13 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 90.17

4) จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า กลุ่ม Community-based มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ กลุ่ม Early Stage ร้อยละ 93.33 และกลุ่ม Regular & Turn around มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นน้อยที่สุด ร้อยละ 91.33

5) จำแนกตามโครงการ พบว่า โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ โครงการประกวด SME National Awards และโครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level) ร้อยละ 95.00 เท่ากัน โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage) และโครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า ร้อยละ 93.30 เท่ากัน และโครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นน้อยที่สุด ร้อยละ 89.80

รายละเอียดดังตารางที่ 16



ตารางที่ 16 การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของธุรกิจ ภายหลังจากเข้าร่วมโครงการจาก สสว.ตามมิติที่ทำการสำรวจ

มิติที่ทำการสำรวจ	จำนวนตัวอย่าง ที่สำรวจ	ร้อยละที่ธุรกิจ เปลี่ยนแปลงดีขึ้น
<b>ภาพรวม</b>	<b>500</b>	<b>91.80</b>
<b>ประเภทธุรกิจ</b>		
ภาคการผลิต	297	92.60
ภาคบริการ	57	98.20
ภาคการค้า	142	87.30
อื่น ๆ*	4	100.00
<b>ขนาดกิจการ</b>		
วิสาหกิจรายย่อย	368	90.50
วิสาหกิจขนาดย่อม	108	96.30
วิสาหกิจขนาดกลาง	20	90.00
อื่น ๆ*	4	100.00
<b>พื้นที่</b>		
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	43	93.02
ภาคกลาง	61	92.13
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	12	90.17
ภาคใต้	295	96.72
ภาคเหนือ	89	100.00
<b>แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ</b>		
Early Stage	75	93.33
Regular & Turn around	415	91.33
Community-based	10	100.00
<b>โครงการ</b>		
โครงการประกวด SME National Awards	20	95.00
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)	75	93.30
โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม	10	100.00
โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า	30	93.30
โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME	285	89.80
โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)	80	95.00

หมายเหตุ: \*อื่น ๆ หมายถึง บุคคลทั่วไปที่ยังไม่เริ่มประกอบธุรกิจ

### 3.2.2 การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นจากการได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว.

การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของธุรกิจ ภายหลังการได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. 5 อันดับแรก (สรุปจากประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจเปลี่ยนแปลงดีขึ้น) ได้แก่ จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น หรือยังรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ได้ ร้อยละ 76.60 รองลงมาคือ มีช่องทางการตลาดในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น (ตลาดออนไลน์) ร้อยละ 74.20 บุคลากรมีทักษะเพิ่มขึ้น ร้อยละ 50.20 มีการพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า ร้อยละ 43.20 และมีการวางแผนธุรกิจที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ดี ร้อยละ 34.20

สำหรับระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของธุรกิจ 5 อันดับแรก ได้แก่ การมีโอกาสเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 รองลงมาคือ สินค้า/บริการได้รับการรับรองมาตรฐานมากขึ้น คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 ผลิตภัณฑ์/บริการ มีตราสินค้าหรือมีการจด หรือได้รับรางวัล คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 การพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 และปรับปรุงการผลิตให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของธุรกิจได้ดี คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจดีขึ้นที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากที่สุด 5 อันดับแรก เป็นเรื่องเกี่ยวกับพัฒนาคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจเอง ที่อาจจะยังไม่ส่งผลทำให้ธุรกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงมากนัก หรืออาจจะส่งผลเกิดการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว ส่วนเรื่องที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วสามารถเห็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับธุรกิจได้ในระยะเวลาอันสั้น เช่น การเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้รับการรับรองต่าง ๆ เป็นต้น

หากพิจารณาประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วธุรกิจดีขึ้น และระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น จำแนกตามมิติต่าง ๆ พบว่า

1) ประเภทธุรกิจ ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น 5 อันดับแรก มีความสอดคล้องกับภาพรวม โดยที่ภาคบริการ มีการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น มากกว่าเรื่องการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เป็นเรื่องของกลุ่มภาคการผลิตเป็นส่วนใหญ่

2) ขนาดกิจการ ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น 5 อันดับแรก ค่อนข้างมีความสอดคล้องกับภาพรวม โดยที่วิสาหกิจขนาดกลางมีการ

บริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น มากกว่ากลุ่มอื่น และอยู่ใน 5 อันดับแรก ทั้งร้อยละผู้ตอบ และค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง

3) พื้นที่ ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น 5 อันดับแรก ค่อนข้างมีความสอดคล้องกับภาพรวม โดยที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีเครือข่ายความร่วมมือในการทำธุรกิจมากขึ้น และกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น มากกว่าพื้นที่อื่น และอยู่ใน 5 อันดับแรก ทั้งร้อยละผู้ตอบ และค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง

4) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น 5 อันดับแรก ค่อนข้างมีความสอดคล้องกับภาพรวม โดยกลุ่ม Community-based มีเครือข่ายความร่วมมือในการทำธุรกิจมากขึ้น มากกว่ากลุ่มอื่น และอยู่ใน 5 อันดับแรก ทั้งร้อยละผู้ตอบ และค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง

5) โครงการ ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น 5 อันดับแรก ค่อนข้างมีความสอดคล้องกับภาพรวม โดยโครงการประกวด SME National Awards มีการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น มากกว่าโครงการอื่น และโครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม มีเครือข่ายความร่วมมือในการทำธุรกิจมากขึ้น มากกว่าโครงการอื่น และอยู่ใน 5 อันดับแรก ทั้งร้อยละผู้ตอบ และค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง

รายละเอียดดังตารางที่ 17-21

ตารางที่ 17 สัดส่วนประเด็นที่นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ สสว. มาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจดีขึ้น  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประโยชน์ที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วธุรกิจดีขึ้น / ร้อยละของผู้ตอบ / ค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง		ภาพรวม (n=500)	ประเภทธุรกิจ			
			ภาค การผลิต (n=297)	ภาค บริการ (n=57)	ภาค การค้า (n=142)	อื่น ๆ* (n=4)
1) จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น หรือยังรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้	ร้อยละ	<b>76.60</b>	<b>76.77</b>	<b>75.44</b>	<b>77.46</b>	75.00
	ค่าเฉลี่ย	3.59	3.62	3.60	3.54	2.75
2) ปรับปรุงการผลิตให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของธุรกิจได้ดี	ร้อยละ	22.80	28.96	5.26	16.90	25.00
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.04</b>	<b>4.03</b>	<b>4.33</b>	4.04	0.75
3) บุคลากรมีทักษะเพิ่มขึ้น	ร้อยละ	<b>50.20</b>	<b>46.13</b>	<b>68.42</b>	<b>51.41</b>	25.00
	ค่าเฉลี่ย	3.97	3.91	4.05	4.03	1.25
4) การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น	ร้อยละ	19.80	20.20	<b>35.09</b>	13.38	-
	ค่าเฉลี่ย	3.83	3.72	<b>4.15</b>	3.84	-
5) มีการพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า	ร้อยละ	<b>43.20</b>	<b>55.22</b>	26.32	<b>24.65</b>	75.00
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.05</b>	<b>4.01</b>	<b>4.27</b>	<b>4.14</b>	3.00
6) สินค้า/บริการได้รับการรับรองมาตรฐานมากขึ้น	ร้อยละ	15.00	19.87	12.28	6.34	-
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.33</b>	<b>4.32</b>	4.14	<b>4.56</b>	-
7) ผลิตภัณฑ์/บริการ มีตราสินค้าหรือมีการจดหรือได้รับรางวัล	ร้อยละ	21.00	27.95	15.79	9.15	-
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.32</b>	<b>4.30</b>	<b>4.33</b>	<b>4.46</b>	-
8) มีช่องทางการตลาดในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น (ตลาดออนไลน์)	ร้อยละ	<b>74.20</b>	<b>75.08</b>	<b>70.18</b>	<b>74.65</b>	75.00
	ค่าเฉลี่ย	3.83	3.79	4.10	3.81	2.75
9) มีเครือข่ายความร่วมมือในการทำธุรกิจมากขึ้น	ร้อยละ	19.80	21.21	33.33	11.27	25.00
	ค่าเฉลี่ย	3.89	3.78	4.00	<b>4.25</b>	0.75
10) มีโอกาสเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน	ร้อยละ	7.20	8.42	10.53	3.52	-
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.36</b>	<b>4.24</b>	<b>4.67</b>	<b>4.60</b>	-
11) มีการวางแผนธุรกิจที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ดี	ร้อยละ	<b>34.20</b>	<b>36.36</b>	<b>42.11</b>	<b>26.76</b>	50.00
	ค่าเฉลี่ย	3.97	3.92	4.13	4.05	1.5

หมายเหตุ: \*อื่น ๆ หมายถึง บุคคลทั่วไปที่ยังไม่เริ่มประกอบธุรกิจ

**ตารางที่ 18** สัดส่วนประเด็นที่นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ สสว. มาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจดีขึ้น  
จำแนกตามขนาดกิจการ

ประโยชน์ที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วธุรกิจดีขึ้น / ร้อยละของผู้ตอบ / ค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง	ภาพรวม (n=500)	ขนาดกิจการ				
		วิสาหกิจ รายย่อย (n=368)	วิสาหกิจ ขนาดย่อม (n=108)	วิสาหกิจ ขนาดกลาง (n=20)	อื่น ๆ* (n=4)	
1) จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น หรือยังรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้	ร้อยละ	<b>76.60</b>	<b>79.35</b>	<b>71.30</b>	<b>60.00</b>	75.00
	ค่าเฉลี่ย	3.59	3.59	3.58	3.67	2.75
2) ปรับปรุงการผลิตให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของ ธุรกิจได้ดี	ร้อยละ	22.80	23.37	21.30	20.00	25.00
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.04</b>	<b>4.08</b>	<b>3.87</b>	<b>4.25</b>	0.75
3) บุคลากรมีทักษะเพิ่มขึ้น	ร้อยละ	<b>50.20</b>	<b>46.74</b>	<b>59.26</b>	<b>65.00</b>	25.00
	ค่าเฉลี่ย	3.97	4.00	3.86	4.08	1.25
4) การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น	ร้อยละ	19.80	16.58	25.00	<b>55.00</b>	-
	ค่าเฉลี่ย	3.83	3.77	3.78	<b>4.27</b>	-
5) มีการพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับ กลุ่มลูกค้า	ร้อยละ	<b>43.20</b>	<b>43.75</b>	<b>42.59</b>	<b>35.00</b>	75.00
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.05</b>	<b>4.10</b>	<b>3.87</b>	<b>4.14</b>	3.00
6) สินค้า/บริการได้รับการรับรองมาตรฐานมากขึ้น	ร้อยละ	15.00	14.40	18.52	10.00	-
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.33</b>	<b>4.34</b>	<b>4.25</b>	<b>5.00</b>	-
7) ผลิตภัณฑ์/บริการ มีตราสินค้าหรือมีการจด หรือ ได้รับรางวัล	ร้อยละ	21.00	22.55	17.59	15.00	-
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.32</b>	<b>4.34</b>	<b>4.26</b>	<b>4.33</b>	-
8) มีช่องทางการตลาดในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น (ตลาด ออนไลน์)	ร้อยละ	<b>74.20</b>	<b>77.72</b>	<b>69.44</b>	<b>40.00</b>	75.00
	ค่าเฉลี่ย	3.83	3.80	<b>3.95</b>	3.88	2.75
9) มีเครือข่ายความร่วมมือในการทำธุรกิจมากขึ้น	ร้อยละ	19.80	17.93	25.93	20.00	25.00
	ค่าเฉลี่ย	3.89	3.94	3.82	3.75	0.75
10) มีโอกาสเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน	ร้อยละ	7.20	4.89	14.81	10.00	-
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.36</b>	<b>4.44</b>	<b>4.19</b>	<b>5.00</b>	-
11) มีการวางแผนธุรกิจที่สามารถรองรับการ เปลี่ยนแปลงได้ดี	ร้อยละ	<b>34.20</b>	<b>34.24</b>	<b>34.23</b>	<b>35.00</b>	50.00
	ค่าเฉลี่ย	3.97	<b>4.05</b>	3.70	<b>4.14</b>	1.5

หมายเหตุ: \*อื่น ๆ หมายถึง บุคคลทั่วไปที่ยังไม่เริ่มประกอบธุรกิจ

**ตารางที่ 19** สัดส่วนประเด็นที่นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ สสว. มาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจดีขึ้น  
จำแนกตามพื้นที่

ประโยชน์ที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วธุรกิจดีขึ้น / ร้อยละของผู้ตอบ / ค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง	ภาพรวม (n=500)	พื้นที่					
		กทม.และ ปริมณฑล (n=43)	เหนือ (n=89)	ใต้ (n=295)	กลาง (n=61)	ตอ. เฉียงเหนือ (n=12)	
1) จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น หรือยังรักษารฐาน ลูกค้าเดิมไว้ได้	ร้อยละ	<b>76.60</b>	<b>51.16</b>	<b>78.65</b>	<b>80.34</b>	<b>73.77</b>	<b>83.33</b>
	ค่าเฉลี่ย	3.59	3.64	3.56	3.57	3.76	3.50
2) ปรับปรุงการผลิตให้เหมาะสมกับ สถานการณ์ของธุรกิจได้ดี	ร้อยละ	22.80	16.28	30.34	21.02	24.59	25.00
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.04</b>	<b>4.29</b>	<b>4.07</b>	3.98	<b>4.07</b>	4.00
3) บุคลากรมีทักษะเพิ่มขึ้น	ร้อยละ	<b>50.20</b>	<b>55.81</b>	<b>48.31</b>	<b>51.19</b>	<b>40.98</b>	<b>58.33</b>
	ค่าเฉลี่ย	3.97	3.92	<b>3.84</b>	4.01	<b>4.04</b>	4.00
4) การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น	ร้อยละ	19.80	<b>41.86</b>	30.34	10.85	32.79	16.67
	ค่าเฉลี่ย	3.83	<b>4.11</b>	3.67	3.91	3.70	3.50
5) มีการพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า	ร้อยละ	<b>43.20</b>	<b>37.21</b>	<b>64.04</b>	<b>32.54</b>	<b>62.30</b>	<b>83.33</b>
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.05</b>	3.94	<b>3.84</b>	<b>4.19</b>	4.00	<b>4.30</b>
6) สินค้า/บริการได้รับการรับรองมาตรฐาน มากขึ้น	ร้อยละ	15.00	23.60	10.17	21.31	25.00	18.60
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.33</b>	<b>4.25</b>	<b>4.19</b>	<b>4.43</b>	<b>4.46</b>	4.00
7) ผลิตภัณฑ์/บริการ มีตราสินค้าหรือมีการ จด หรือได้รับรางวัล	ร้อยละ	21.00	34.83	14.92	<b>32.79</b>	33.33	13.95
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.32</b>	<b>4.33</b>	<b>4.16</b>	<b>4.41</b>	<b>4.40</b>	<b>4.25</b>
8) มีช่องทางการตลาดในรูปแบบใหม่ เพิ่มขึ้น (ตลาดออนไลน์)	ร้อยละ	<b>74.20</b>	<b>34.88</b>	<b>76.40</b>	<b>82.03</b>	<b>65.57</b>	<b>58.33</b>
	ค่าเฉลี่ย	3.83	3.93	3.78	3.82	3.85	<b>4.43</b>
9) มีเครือข่ายความร่วมมือในการทำธุรกิจ มากขึ้น	ร้อยละ	19.80	25.58	29.21	13.56	22.95	<b>66.67</b>
	ค่าเฉลี่ย	3.89	3.73	3.54	<b>4.13</b>	3.86	<b>4.13</b>
10) มีโอกาสเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงแหล่ง เงินทุน	ร้อยละ	7.20	4.65	10.11	5.08	11.48	25.00
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.36</b>	<b>5.00</b>	<b>4.11</b>	<b>4.33</b>	<b>4.29</b>	<b>5.00</b>
11) มีการวางแผนธุรกิจที่สามารถรองรับ การเปลี่ยนแปลงได้ดี	ร้อยละ	<b>34.20</b>	<b>37.21</b>	<b>41.57</b>	27.80	<b>47.54</b>	<b>66.67</b>
	ค่าเฉลี่ย	3.97	4.00	<b>3.84</b>	3.96	<b>4.07</b>	<b>4.13</b>

ตารางที่ 20 สัดส่วนประเด็นที่นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ สสว. มาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจดีขึ้น  
จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

ประโยชน์ที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วธุรกิจดีขึ้น / ร้อยละของผู้ตอบ / ค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง	ภาพรวม (n=500)	แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ			
		Early Stage (n=75)	Regular & Turn around (n=415)	Community- based (n=10)	
1) จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น หรือยังรักษาสถานลูกค้าเดิมไว้ได้	ร้อยละ	<b>76.60</b>	<b>77.33</b>	<b>77.11</b>	<b>60.00</b>
	ค่าเฉลี่ย	3.59	3.60	3.59	3.83
2) ปรับปรุงการผลิตให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของ ธุรกิจได้ดี	ร้อยละ	22.80	30.67	20.96	40.00
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.04</b>	<b>3.87</b>	<b>4.08</b>	4.00
3) บุคลากรมีทักษะเพิ่มขึ้น	ร้อยละ	<b>50.20</b>	<b>42.67</b>	<b>51.08</b>	<b>60.00</b>
	ค่าเฉลี่ย	3.97	<b>3.91</b>	3.98	4.00
4) การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น	ร้อยละ	19.80	29.33	17.83	30.00
	ค่าเฉลี่ย	3.83	3.77	3.86	3.33
5) มีการพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับ กลุ่มลูกค้า	ร้อยละ	<b>43.20</b>	<b>66.67</b>	<b>38.07</b>	<b>90.00</b>
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.05</b>	3.82	<b>4.11</b>	<b>4.33</b>
6) สินค้า/บริการได้รับการรับรองมาตรฐานมากขึ้น	ร้อยละ	15.00	21.33	13.25	40.00
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.33</b>	<b>4.44</b>	<b>4.31</b>	<b>4.25</b>
7) ผลิตภัณฑ์/บริการ มีตราสินค้าหรือมีการจด หรือ ได้รับรางวัล	ร้อยละ	21.00	38.67	17.59	30.00
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.32</b>	<b>4.17</b>	<b>4.37</b>	<b>4.67</b>
8) มีช่องทางการตลาดในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น (ตลาด ออนไลน์)	ร้อยละ	<b>74.20</b>	<b>77.33</b>	<b>74.22</b>	<b>60.00</b>
	ค่าเฉลี่ย	3.83	3.53	3.96	<b>4.14</b>
9) มีเครือข่ายความร่วมมือในการทำธุรกิจมากขึ้น	ร้อยละ	19.80	25.33	17.59	<b>70.00</b>
	ค่าเฉลี่ย	3.89	3.53	3.96	<b>4.14</b>
10) มีโอกาสเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน	ร้อยละ	7.20	9.33	6.75	10.00
	ค่าเฉลี่ย	<b>4.36</b>	<b>4.14</b>	<b>4.43</b>	4.00
11) มีการวางแผนธุรกิจที่สามารถรองรับการ เปลี่ยนแปลงได้ดี	ร้อยละ	<b>34.20</b>	<b>45.33</b>	<b>31.81</b>	<b>60.00</b>
	ค่าเฉลี่ย	3.97	<b>3.91</b>	3.98	4.00

**ตารางที่ 21** สัดส่วนประเด็นที่นำประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ สสว. มาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจดีขึ้น  
จำแนกตามโครงการ

ประโยชน์ที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วธุรกิจ ดีขึ้น / ร้อยละของผู้ตอบ / ค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง		ภาพรวม (n=500)	โครงการ					
			SME National Awards (n=20)	Early Stage (n=75)	ยกระดับ ผู้ประกอบการ วิสาหกิจ ชุมชน (n=10)	ยกระดับ มาตรฐาน สินค้า (n=30)	ส่งเสริมพัฒนา ตลาด อิเล็กทรอนิกส์ (n=285)	SME Regular Level (n=80)
1) จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น หรือ ยังรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ได้	ร้อยละ	76.60	75.00	77.33	60.00	70.00	81.40	63.75
	ค่าเฉลี่ย	3.59	3.47	3.60	3.83	3.86	3.57	3.59
2) ปรับปรุงการผลิตให้ เหมาะสมกับสถานการณ์ของ ธุรกิจได้ดี	ร้อยละ	22.80	15.00	30.67	40.00	26.67	19.65	25.00
	ค่าเฉลี่ย	4.04	4.33	3.87	4.00	4.75	4.00	4.00
3) บุคลากรมีทักษะเพิ่มขึ้น	ร้อยละ	50.20	60.00	42.67	60.00	43.33	50.88	53.75
	ค่าเฉลี่ย	3.97	3.92	3.91	4.00	4.00	3.98	4.00
4) การบริหารจัดการมี ประสิทธิภาพมากขึ้น	ร้อยละ	19.80	50.00	29.33	30.00	26.67	10.18	33.75
	ค่าเฉลี่ย	3.83	4.00	3.77	3.33	3.25	3.93	3.93
5) มีการพัฒนาหรือปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่ม ลูกค้า	ร้อยละ	43.20	20.00	66.67	90.00	53.33	31.58	58.75
	ค่าเฉลี่ย	4.05	4.00	3.82	4.33	4.06	4.21	3.94
6) สินค้า/บริการได้รับการ รับรองมาตรฐานมากขึ้น	ร้อยละ	15.00	25.00	21.33	40.00	23.33	10.18	17.50
	ค่าเฉลี่ย	4.33	4.40	4.44	4.25	4.43	4.45	3.93
7) ผลิตภัณฑ์/บริการ มีตรา สินค้าหรือมีการจด หรือได้รับ รางวัล	ร้อยละ	21.00	20.00	38.67	30.00	30.00	15.09	21.25
	ค่าเฉลี่ย	4.32	4.00	4.17	4.67	4.44	4.42	4.29
8) มีช่องทางการตลาดใน รูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น (ตลาด ออนไลน์)	ร้อยละ	74.20	40.00	77.33	60.00	63.33	85.46	56.25
	ค่าเฉลี่ย	3.83	4.13	3.69	4.17	3.63	3.81	4.09
9) มีเครือข่ายความร่วมมือใน การทำธุรกิจมากขึ้น	ร้อยละ	19.80	35.00	25.33	70.00	23.33	12.28	30.00
	ค่าเฉลี่ย	3.89	3.71	3.53	4.14	4.00	4.10	3.75
10) มีโอกาสเพิ่มขึ้นในการ เข้าถึงแหล่งเงินทุน	ร้อยละ	7.20	20.00	9.33	10.00	6.67	4.56	11.25
	ค่าเฉลี่ย	4.36	5.00	4.14	4.00	4.50	4.31	4.33
11) มีการวางแผนธุรกิจที่ สามารถรองรับการ เปลี่ยนแปลงได้ดี	ร้อยละ	34.20	40.00	45.33	60.00	40.00	27.02	42.50
	ค่าเฉลี่ย	3.97	4.13	3.91	4.00	4.25	3.96	3.91



### 3.2.3 การเปลี่ยนแปลงที่มีต่อยอดขาย กำไร และต้นทุนของธุรกิจ

การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจหลังจากเข้าร่วมโครงการกับ สสว. มีการสำรวจการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจที่เพิ่มขึ้นใน 3 ด้าน คือ ยอดขาย กำไร และต้นทุน จากผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า ทำให้มีธุรกิจที่ยอดขายเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 83.20 และมียอดขายเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 18.57% ทำให้ธุรกิจมีกำไรเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 82.80 และมีกำไรเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 14.38% และทำให้มีต้นทุนลดลง คิดเป็นร้อยละ 38.60 และมีต้นทุนลดลงเฉลี่ย 4.95%

หากพิจารณาประเด็นการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจที่เพิ่มขึ้นใน 3 ด้าน คือ ยอดขาย กำไร และต้นทุน จำแนกตามมิติต่าง ๆ พบว่า

1) จำแนกตามประเภทธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของยอดขายเพิ่มขึ้น กำไรเพิ่มขึ้น และต้นทุนลดลง ไม่มีความแตกต่างจากภาครวม มีเพียง %ยอดขายที่เพิ่มขึ้นของภาคการผลิต (20.50%) มีค่ามากกว่าภาคบริการ และภาคการค้าค่อนข้างมาก (14.56% และ 16.22% ตามลำดับ)

2) จำแนกตามขนาดกิจการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าวิสาหกิจขนาดกลางเล็กน้อย (18.95%, 18.37% และ 12.90% ตามลำดับ) ส่วนวิสาหกิจขนาดกลาง มีการเปลี่ยนแปลงด้านต้นทุนลดลงมากกว่าวิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจรายย่อยค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 70.00 และมีต้นทุนลดลงเฉลี่ย 7.40%

3) จำแนกตามพื้นที่ มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านยอดขาย และกำไรเพิ่มขึ้นน้อยกว่าพื้นที่อื่นค่อนข้างมาก โดยมียอดขายเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 72.09 และมียอดขายเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 11.70% มีกำไรเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 79.07 และมีกำไรเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 7.14% ทั้งนี้ ภาคตะวันออกเฉิยงเหนือ มีการเปลี่ยนแปลงด้านกำไรเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 และมีกำไรเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 18.75% ส่วนด้านต้นทุนลดลงไม่มีความแตกต่างกันมากนัก

4) จำแนกตามแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ โดยกลุ่ม Community-based มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นมากกว่ากลุ่มอื่นค่อนข้างมาก โดยมียอดขายเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 30.80% และมีกำไรเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 19.38% และมีต้นทุนลดลง คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีต้นทุนลดลงเฉลี่ย 8.57%

5) จำแนกตามโครงการ โดยโครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม มีการเปลี่ยนแปลงด้านยอดขาย และต้นทุน มากกว่าโครงการอื่น มียอดขายเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 29.00% มีต้นทุนลดลง คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีต้นทุนลดลงเฉลี่ย 8.10% ส่วนโครงการประกวด SME National Awards มีการเปลี่ยนแปลงด้านกำไรเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด กำไรเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 8.55%

รายละเอียดดังตารางที่ 22-24

ตารางที่ 22 การเปลี่ยนแปลงของยอดขาย กำไร ต้นทุนของธุรกิจ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ

% การเปลี่ยนแปลงของกิจการ	ภาพรวม (n=500)	ประเภทธุรกิจ				ขนาดกิจการ			
		ภาคการผลิต (n=297)	ภาคบริการ (n=57)	ภาคการค้า (n=142)	อื่น ๆ* (n=4)	วิสาหกิจ รายย่อย (n=368)	วิสาหกิจ ขนาดย่อม (n=108)	วิสาหกิจ ขนาดกลาง (n=20)	อื่น ๆ* (n=4)
<b>ยอดขายเพิ่มขึ้น</b>									
กิจการ	83.20	87.54	83.10	87.72	100.00	84.78	90.74	85.00	100.00
ยอดขายเพิ่มขึ้นเฉลี่ย	18.57	20.50	14.56	16.22	13.75	18.95	18.37	12.90	13.75
<b>กำไรเพิ่มขึ้น</b>									
กิจการ	82.80	83.16	80.99	84.21	100.00	82.07	83.33	85.00	100.00
กำไรเพิ่มขึ้นเฉลี่ย	14.38	16.22	11.32	12.01	6.75	15.19	12.33	12.00	6.75
<b>ต้นทุนลดลง</b>									
กิจการ	38.60	40.40	31.69	42.11	50.00	32.88	49.07	70.00	50.00
ต้นทุนลดลงเฉลี่ย	4.95	5.32	4.89	4.27	3.25	4.61	5.70	7.40	3.25

หมายเหตุ : 1) กิจการ หมายถึง สัดส่วนของผู้ประกอบการที่ตอบว่าธุรกิจมียอดขายเพิ่มขึ้น กำไรเพิ่มขึ้น ต้นทุนลดลง

- 2) ยอดขายเพิ่มขึ้นเฉลี่ย หมายถึง ค่าเฉลี่ยของยอดขาย กำไร และต้นทุนของผู้ประกอบการที่เปลี่ยนแปลงดีขึ้นหลังจากเข้าร่วมโครงการกับ สสว.
- 3) สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ
- 4) \*อื่น ๆ หมายถึง บุคคลทั่วไปที่ยังไม่เริ่มประกอบธุรกิจ

ตารางที่ 23 การเปลี่ยนแปลง และสัดส่วนของยอดขาย กำไร ต้นทุนของธุรกิจจำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

% การเปลี่ยนแปลง ของกิจการ	ภาพรวม (n=500)	พื้นที่					แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ		
		กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (n=43)	ภาคเหนือ (n=89)	ภาคใต้ (n=295)	ภาคกลาง (n=61)	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ (n=12)	Early Stage (n=75)	Regular & Turn around (n=415)	Community- based (n=10)
<b>ยอดขายเพิ่มขึ้น</b>									
กิจการ	83.20	72.09	82.02	85.42	83.61	75.00	82.67	83.37	80.00
ยอดขายเพิ่มขึ้นเฉลี่ย	18.57	11.70	17.13	18.52	25.74	18.75	20.61	17.95	30.80
<b>กำไรเพิ่มขึ้น</b>									
กิจการ	82.80	79.07	82.02	84.41	81.97	66.67	81.33	83.37	70.00
กำไรเพิ่มขึ้นเฉลี่ย	14.38	7.14	14.72	14.33	18.36	18.75	16.99	13.82	19.38
<b>ต้นทุนลดลง</b>									
กิจการ	38.60	46.51	47.19	33.90	44.26	33.33	38.67	38.31	50.00
ต้นทุนลดลงเฉลี่ย	4.95	4.05	5.72	4.50	6.77	4.42	5.79	4.73	8.57

หมายเหตุ : 1) กิจการ หมายถึง สัดส่วนของผู้ประกอบการที่ตอบว่าธุรกิจมียอดขายเพิ่มขึ้น กำไรเพิ่มขึ้น ต้นทุนลดลง

2) ยอดขายเพิ่มขึ้นเฉลี่ย หมายถึง ค่าเฉลี่ยของยอดขาย กำไร และต้นทุนของผู้ประกอบการที่เปลี่ยนแปลงดีขึ้นหลังจากเข้าร่วมโครงการกับ สสว.

3) สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 24 การเปลี่ยนแปลงของยอดขาย กำไร ต้นทุนของธุรกิจจำแนกตามโครงการ

% การเปลี่ยนแปลง ของกิจการ	ภาพรวม (n=500)	โครงการ					
		SME National Awards (n=20)	Early Stage (n=75)	ยกระดับ ผู้ประกอบการ วิสาหกิจชุมชน (n=10)	ยกระดับ มาตรฐานสินค้า (n=30)	ส่งเสริมพัฒนา ตลาด อิเล็กทรอนิกส์ (n=285)	SME Regular Level (n=80)
<b>ยอดขายเพิ่มขึ้น</b>							
กิจการ	83.20	70.00	82.67	80.00	80.00	84.56	82.50
ยอดขายเพิ่มขึ้นเฉลี่ย	18.57	13.40	20.55	29.00	21.77	18.54	15.70
<b>กำไรเพิ่มขึ้น</b>							
กิจการ	82.80	75.00	81.33	70.00	76.67	83.51	86.25
ยอดขายเพิ่มขึ้นเฉลี่ย	14.38	8.55	16.99	18.00	17.10	14.31	12.19
<b>ต้นทุนลดลง</b>							
กิจการ	38.60	40.00	37.33	50.00	40.00	31.93	56.25
ยอดขายเพิ่มขึ้นเฉลี่ย	4.95	4.25	5.79	8.10	5.73	4.45	5.51

หมายเหตุ : 1) กิจการ หมายถึง สัดส่วนของผู้ประกอบการที่ตอบว่าธุรกิจมียอดขายเพิ่มขึ้น กำไรเพิ่มขึ้น ต้นทุนลดลง

2) ยอดขายเพิ่มขึ้นเฉลี่ย หมายถึง ค่าเฉลี่ยของยอดขาย กำไร และต้นทุนของผู้ประกอบการที่เปลี่ยนแปลงดีขึ้นภายหลังจากเข้าร่วมโครงการกับ สสว.

3) สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.3 ผลกระทบและการปรับตัวจากสถานการณ์ COVID-19

การได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 พบว่า ในภาพรวมธุรกิจได้รับผลกระทบ คิดเป็นร้อยละ 85.60 และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามมิติต่าง ๆ พบว่า การได้รับผลกระทบไม่แตกต่างจากภาพรวมมากนัก ดังนี้

1) ประเภทธุรกิจ ภาคบริการ ได้รับผลกระทบมากที่สุด ร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ภาคการผลิต ร้อยละ 85.90 และภาคการค้า ร้อยละ 80.30

2) ขนาดกิจการ วิสาหกิจขนาดย่อม ได้รับผลกระทบมากที่สุด ร้อยละ 87.00 รองลงมาคือ วิสาหกิจขนาดกลาง ร้อยละ 85.00 และวิสาหกิจรายย่อย ร้อยละ 82.30

3) พื้นที่ ภาคเหนือ ได้รับผลกระทบมากที่สุด ร้อยละ 94.38 รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 91.67 ภาคกลาง ร้อยละ 88.52 กรุงเทพฯ และปริมณฑล ร้อยละ 83.72 และภาคใต้ ร้อยละ 82.37

4) แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ กลุ่ม Early Stage ได้รับผลกระทบมากที่สุด ร้อยละ 90.67 รองลงมาคือ กลุ่ม Regular & Turn around ร้อยละ 84.82 และกลุ่ม Community-based ร้อยละ 80.00

5) โครงการ โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level) ได้รับผลกระทบมากที่สุด ร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า ร้อยละ 93.30 โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage) ร้อยละ 90.70 โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME ร้อยละ 81.40 โครงการประกวด SME National Awards และโครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 80.00 เท่ากัน

โดยผลกระทบที่เกิดขึ้น 3 อันดับแรก คือ ทำให้ไม่มีลูกค้า หรือยอดขายลดลง คิดเป็นร้อยละ 57.20 ธุรกิจต้องปิดกิจการชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 20.80 และไม่สามารถนำสินค้าออกขายตามสถานที่ต่าง ๆ ได้ คิดเป็นร้อยละ 10.80 ทั้งนี้ หากพิจารณาผลกระทบที่เกิดขึ้น จำแนกตามมิติต่าง ๆ พบว่า มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทุกมิติ

การปรับตัวของกิจการที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 พบว่า 3 อันดับแรกที่มีการปรับตัว ได้แก่ เพิ่มช่องทางการขายออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ลดต้นทุนการผลิต หรือลดการผลิต คิดเป็นร้อยละ 19.60 และหยุดกิจการชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 11.00 ทั้งนี้ หากพิจารณาแนวทางการปรับตัวของธุรกิจ จำแนกตามมิติต่าง ๆ พบว่า มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทุกมิติ

การนำองค์ความรู้มาปรับใช้กับสถานการณ์ COVID-19 พบว่า 3 อันดับแรก ที่มีการนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ ได้แก่ เพิ่มช่องทางการขายออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ มีการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบแบบการผลิต คิดเป็นร้อยละ 9.20 และปรับเปลี่ยนเป็นผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อ ลดการสต็อกสินค้า หรือมีการวางแผนสำรองสินค้าล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 5.00 ทั้งนี้ หากพิจารณาการนำองค์ความรู้มาปรับใช้กับสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามมิติต่าง ๆ พบว่า มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทุกมิติ

สถานะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ในภาพรวมการดำเนินการของธุรกิจในปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่เปิดดำเนินการเฉพาะส่วนที่จำเป็น และยังสามารถทำรายได้ให้กับกิจการได้ คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมาคือ ดำเนินการตามปกติทุกอย่าง คิดเป็นร้อยละ 36.20 และเปิดดำเนินการปกติ แต่พยายามลดค่าใช้จ่ายลง คิดเป็นร้อยละ 25.00

เมื่อพิจารณาสถานะการดำเนินการของกิจการในปัจจุบัน จำแนกตามมิติต่าง ๆ พบว่า มีความแตกต่างกันเล็กน้อย ดังนี้

1) ประเภทธุรกิจ พบว่า ภาคการผลิต มีการเปิดดำเนินการเฉพาะส่วนที่จำเป็น และยังสามารถทำรายได้กับกิจการได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.41 ภาคบริการ เปิดดำเนินการตามปกติ แต่พยายามลดค่าใช้จ่ายลงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.61 และภาคการค้า ดำเนินการตามปกติทุกอย่างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.96

2) ขนาดกิจการ พบว่า วิสาหกิจรายย่อย เปิดดำเนินการเฉพาะส่วนที่จำเป็น และยังสามารถทำรายได้กับกิจการได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.57 วิสาหกิจขนาดย่อม ดำเนินการตามปกติทุกอย่าง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.81 และวิสาหกิจขนาดกลาง เปิดดำเนินการตามปกติ แต่พยายามลดค่าใช้จ่ายลงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00

3) พื้นที่ พบว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑล เปิดดำเนินการตามปกติ แต่พยายามลดค่าใช้จ่ายลงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.53 ส่วนภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เปิดดำเนินการเฉพาะส่วนที่จำเป็น และยังสามารถทำรายได้กับกิจการได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.70, 38.31, 45.90 และ 41.67 ตามลำดับ

4) แนวทางการส่งเสริมแผนตามแผนการบูรณาการฯ พบว่า ทุกกลุ่ม เปิดดำเนินการเฉพาะส่วนที่จำเป็น และยังสามารถทำรายได้กับกิจการได้มากที่สุด

5) โครงการ พบว่า โครงการประกวด SME National Awards ดำเนินการตามปกติทุกอย่าง และเปิดดำเนินการตามปกติ แต่พยายามลดค่าใช้จ่ายลงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.00 เท่ากัน โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage) โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม และโครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า มีการเปิดดำเนินการเฉพาะส่วนที่จำเป็น และยังสามารถทำรายได้กับกิจการได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.33, 50.00 และ 50.00 ตามลำดับ โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME ดำเนินการตามปกติทุกอย่าง เปิดดำเนินการเฉพาะส่วนที่จำเป็น และยังสามารถทำรายได้กับกิจการได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.95 เท่ากัน และ โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level) เปิดดำเนินการตามปกติ แต่พยายามลดค่าใช้จ่ายลงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50

รายละเอียดตารางที่ 25-39

ตารางที่ 25 ผลกระทบของ Covid-19 จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ

ผลกระทบจาก Covid -19	ภาพรวม (n=500)	ประเภทธุรกิจ				ขนาดกิจการ			
		ภาคการผลิต (n=297)	ภาคบริการ (n=57)	ภาคการค้า (n=142)	อื่น ๆ (n=4)	วิสาหกิจรายย่อย (n=368)	วิสาหกิจขนาดย่อม (n=108)	วิสาหกิจขนาดกลาง (n=20)	อื่น ๆ (n=4)
ไม่มีผลกระทบ	14.40	14.10	1.80	19.70	25.00	17.70	13.00	15.00	25.00
มีผลกระทบ	85.60	85.90	98.20	80.30	75.00	82.30	87.00	85.00	75.00

ตารางที่ 26 ผลกระทบของ Covid-19 จำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

ผลกระทบจาก Covid -19	ภาพรวม (n=500)	พื้นที่					แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ		
		กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (n=43)	ภาคเหนือ (n=89)	ภาคใต้ (n=295)	ภาคกลาง (n=61)	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n=12)	Early Stage (n=75)	Regular & Turn around (n=415)	Community- based (n=10)
ไม่มีผลกระทบ	14.40	16.28	5.62	17.63	11.48	8.33	9.33	15.18	20.00
มีผลกระทบ	85.60	83.72	94.38	82.37	88.52	91.67	90.67	84.82	80.00

ตารางที่ 27 ผลกระทบของ Covid-19 จำแนกตามโครงการ

ผลกระทบจาก Covid -19	ภาพรวม (n=500)	โครงการ					
		SME National Awards (n=20)	Early Stage (n=75)	ยกระดับผู้ประกอบการ วิสาหกิจชุมชน (n=10)	ยกระดับมาตรฐานสินค้า (n=30)	ส่งเสริมพัฒนาตลาด อิเล็กทรอนิกส์ (n=285)	SME Regular Level (n=80)
ไม่มีผลกระทบ	14.40	20.00	9.30	20.00	6.70	18.60	5.00
มีผลกระทบ	85.60	80.00	90.70	80.00	93.30	81.40	95.00



ตารางที่ 28 ผลกระทบจาก Covid-19 ที่เกิดกับธุรกิจจำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ

ผลกระทบ ของ Covid-19	ภาพรวม (n=500)	ประเภทธุรกิจ				ขนาดกิจการ			
		ภาค การผลิต (n=297)	ภาค บริการ (n=57)	ภาค การค้า (n=142)	อื่น ๆ (n=4)	วิสาหกิจ รายย่อย (n=368)	วิสาหกิจ ขนาดย่อม (n=108)	วิสาหกิจ ขนาดกลาง (n=20)	อื่น ๆ (n=4)
1) ไม่มีลูกค้า หรือยอดขายลดลง	57.20	58.25	52.63	57.04	50.00	56.52	61.11	50.00	50.00
2) ธุรกิจต้องปิดกิจการชั่วคราว	20.80	16.50	49.12	19.01	-	20.65	22.22	20.00	-
3) ไม่สามารถนำสินค้าออกขายตามสถานที่ต่าง ๆ ได้	10.80	14.81	1.75	5.63	25.00	12.77	5.56	-	25.00
4) ไม่สามารถขนส่งสินค้าได้ หรือขนส่งสินค้ายาก	5.80	5.72	5.26	6.34	-	4.89	9.26	5.00	-
5) ไม่สามารถหาวัตถุดิบได้ หรือวัสดุแพงขึ้นอย่างมาก	1.60	2.02	-	1.41	-	1.36	1.85	5.00	-
6) สินค้าขายดีขึ้น	0.40	0.67	-	-	-	0.27	-	5.00	-
7) ไม่สามารถสั่งซื้อบรรจุภัณฑ์มาบรรจุผลิตภัณฑ์ได้	0.20	0.34	-	-	-	0.27	-	-	-
8) ผลิตสินค้าไม่ทัน	0.20	0.34	-	-	-	0.27	-	-	-
9) ไม่ได้รับผลกระทบจาก Covid-19	14.40	14.10	1.80	19.70	25.00	17.70	13.00	15.00	25.00

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 29 ผลกระทบจาก Covid-19 ที่เกิดกับธุรกิจ จำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

ผลกระทบ ของ Covid-19	ภาพรวม (n=500)	พื้นที่					แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ		
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (n=43)	ภาคเหนือ (n=89)	ภาคใต้ (n=295)	ภาคกลาง (n=61)	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ (n=12)	Early Stage (n=75)	Regular & Turn around (n=415)	Community- based (n=10)
1) ไม่มีลูกค้า หรือยอดขายลดลง	57.20	53.49	55.06	58.64	50.82	66.67	50.67	57.83	60.00
2) ธุรกิจต้องปิดกิจการชั่วคราว	20.80	13.95	30.34	21.36	6.56	33.33	24.00	20.24	20.00
3) ไม่สามารถนำสินค้าออกขายตาม สถานที่ต่าง ๆ ได้	10.80	4.65	15.73	6.44	27.87	8.33	24.00	8.19	10.00
4) ไม่สามารถขนส่งสินค้าได้ หรือขนส่ง สินค้ายาก	5.80	11.63	8.99	4.41	4.92	-	4.00	6.27	-
5) ไม่สามารถหาวัตถุดิบได้ หรือวัสดุ แพงขึ้นอย่างมาก	1.60	-	1.12	1.69	3.28	-	4.00	1.20	-
6) สินค้าขายดีขึ้น	0.40	2.33	-	0.34	-	-	-	0.48	-
7) ไม่สามารถสั่งซื้อบรรจุภัณฑ์มาบรรจุ ผลิตภัณฑ์ได้	0.20	-	-	-	1.64	-	1.33	-	-
8) ผลิตสินค้าไม่ทัน	0.20	-	-	-	1.64	-	-	0.24	-
9) ไม่ได้รับผลกระทบจาก Covid-19	14.40	16.28	5.62	17.63	11.48	8.33	9.33	15.18	20.00

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 30 ผลกระทบจาก Covid-19 ที่เกิดกับธุรกิจจำแนกตามโครงการ

ผลกระทบ ของ Covid-19	ภาพรวม  (n=500)	โครงการ					
		SME National Awards  (n=20)	Early Stage  (n=75)	ยกระดับ ผู้ประกอบการ วิสาหกิจชุมชน  (n=10)	ยกระดับ มาตรฐานสินค้า  (n=30)	ส่งเสริมพัฒนา ตลาด อิเล็กทรอนิกส์  (n=285)	SME Regular Level  (n=80)
1) ไม่มีลูกค้า หรือยอดขายลดลง	57.20	65.00	50.67	60.00	46.67	58.60	57.50
2) ธุรกิจต้องปิดกิจการชั่วคราว	20.80	5.00	24.00	20.00	3.33	19.65	32.50
3) ไม่สามารถนำสินค้าออกขายตาม สถานที่ต่าง ๆ ได้	10.80	-	24.00	10.00	33.33	6.67	6.25
4) ไม่สามารถขนส่งสินค้าได้ หรือขนส่ง สินค้ายาก	5.80	15.00	4.00	-	6.67	4.56	10.00
5) ไม่สามารถหาวัตถุดิบได้ หรือวัสดุ แพงขึ้นอย่างมาก	1.60	-	4.00	-	-	1.75	-
6) สินค้าขายดีขึ้น	0.40	5.00	-	-	-	0.35	-
7) ไม่สามารถสั่งซื้อบรรจุมัณฑิมาบรรจุ ผลิตภัณฑ์ได้	0.20	-	1.33	-	-	-	-
8) ผลิตสินค้าไม่ทัน	0.20	-	-	-	3.33	-	-
9) ไม่ได้รับผลกระทบจาก Covid-19	14.40	20.00	9.30	20.00	6.70	18.60	5.00

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 31 การปรับตัวจากผลกระทบของ Covid-19 จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ

การปรับตัว	ภาพรวม (n=500)	ประเภทธุรกิจ				ขนาดกิจการ			
		ภาค การผลิต (n=297)	ภาค บริการ (n=57)	ภาค การค้า (n=142)	อื่น ๆ (n=4)	วิสาหกิจ รายย่อย (n=368)	วิสาหกิจ ขนาดย่อม (n=108)	วิสาหกิจ ขนาดกลาง (n=20)	อื่น ๆ (n=4)
1) เพิ่มช่องทางการขายออนไลน์	40.00	42.42	15.79	45.77	-	43.75	33.33	15.00	-
2) ลดต้นทุนการผลิต หรือลดการผลิต	19.60	18.52	38.60	14.08	25.00	16.03	28.70	35.00	25.00
3) หยุดกิจการชั่วคราว	11.00	10.77	14.04	10.56	-	11.68	10.19	5.00	-
4) ไม่ได้มีการปรับตัว	9.40	8.42	8.77	11.97	-	10.05	6.48	15.00	-
5) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการผลิต	5.60	7.07	7.02	2.11	-	4.08	9.26	15.00	-
6) มีการหากลุ่มลูกค้าใหม่ๆ	5.00	5.39	7.02	3.52	-	4.89	5.56	5.00	-
7) นำสินค้าอื่นมาขายเพิ่มเติม	4.60	3.70	1.75	7.04	25.00	5.71	-	5.00	25.00
8) มีการจัดโปรโมชั่นเรียกลูกค้า	3.80	3.37	5.26	3.52	25.00	2.99	5.56	5.00	25.00
9) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสินค้า	3.00	2.36	3.51	4.23	-	2.99	3.70	-	-
10) มีการทำตามนโยบายของรัฐ ใ้แม่ส เว้น ระยะห่าง	1.20	1.35	-	1.41	-	1.09	1.85	-	-
11) จ้างพนักงานเพิ่ม หรือมีการใช้พนักงาน ทำงานมากขึ้นล่วงเวลา	0.80	1.01	-	0.70	-	0.82	0.93	-	-
12) เปลี่ยนไปทำกิจการอื่นชั่วคราว	0.60	0.34	-	1.41	-	0.82	-	-	-
13) อื่น ๆ	3.40	3.37	5.26	2.11	25.00	2.72	4.63	5.00	25.00

หมายเหตุ : สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 32 การปรับตัวจากผลกระทบของ Covid-19 จำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

การปรับตัว	ภาพรวม (n=500)	พื้นที่					แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ		
		กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (n=43)	เหนือ (n=89)	ใต้ (n=295)	กลาง (n=61)	ตะวันออก เฉียงเหนือ (n=12)	Early Stage (n=75)	Regular & Turn around (n=415)	Community- based (n=10)
1) เพิ่มช่องทางการขายออนไลน์	40.00	20.93	41.57	47.12	19.67	25.00	38.67	40.24	40.00
2) ลดต้นทุนการผลิต หรือลดการผลิต	19.60	30.23	17.98	17.29	24.59	16.67	16.00	20.24	10.00
3) หยุดกิจการชั่วคราว	11.00	2.33	14.61	9.49	14.75	33.33	14.67	10.12	20.00
4) ไม่ได้มีการปรับตัว	9.40	6.98	4.49	11.53	8.20	8.33	6.67	9.88	10.00
5) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการผลิต	5.60	18.60	6.74	2.03	11.48	8.33	9.33	4.82	10.00
6) มีการหากกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ	5.00	4.65	3.37	5.08	6.56	8.33	2.67	5.30	10.00
7) นำสินค้าอื่นมาขายเพิ่มเติม	4.60	4.65	2.25	4.75	6.56	-	2.67	4.82	-
8) มีการจัดโปรโมชั่นเรียกลูกค้า	3.80	2.33	4.49	3.39	3.28	8.33	4.00	3.61	-
9) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสินค้า	3.00	2.33	1.12	2.37	9.84	-	2.67	3.13	-
10) มีการทำตามนโยบายของรัฐ ใส่แมส ขเว้นระยะห่าง	1.20	2.33	-	1.36	1.64	-	-	1.45	-
11) จ้างพนักงานเพิ่ม หรือมีการใช้พนักงาน ทำงานมากขึ้น ทำงานล่วงเวลา	0.80	-	-	1.02	1.64	-	-	0.96	-
12) เปลี่ยนไปทำกิจการอื่นชั่วคราว	0.60	-	-	1.02	-	-	-	0.72	-
13) อื่น ๆ	3.40	9.30	6.74	1.69	1.64	-	6.67	2.65	-

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 33 การปรับตัวจากผลกระทบของ Covid-19 จำแนกตามโครงการ

การปรับตัว	ภาพรวม (n=500)	โครงการ					
		SME National Awards (n=20)	Early Stage (n=75)	ยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน (n=10)	ยกระดับมาตรฐานสินค้า (n=30)	ส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (n=285)	SME Regular Level (n=80)
1) เพิ่มช่องทางการขายออนไลน์	40.00	10.00	38.67	40.00	30.00	47.37	26.25
2) ลดต้นทุนการผลิต หรือลดการผลิต	19.60	35.00	16.00	10.00	20.00	16.49	30.00
3) หยุดกิจการชั่วคราว	11.00	5.00	14.67	20.00	3.33	9.12	17.50
4) ไม่ได้มีการปรับตัว	9.40	15.00	6.67	10.00	6.67	12.28	1.25
5) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการผลิต	5.60	20.00	9.33	10.00	10.00	2.11	8.75
6) มีการหากลุ่มลูกค้าใหม่ๆ	5.00	5.00	2.67	10.00	6.67	4.91	6.25
7) นำสินค้าอื่นมาขายเพิ่มเติม	4.60	-	2.67	-	20.00	4.56	1.25
8) มีการจัดโปรโมชั่นเรียกลูกค้า	3.80	5.00	4.00	-	3.33	3.16	5.00
9) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสินค้า	3.00	5.00	2.67	-	6.67	2.46	3.75
10) มีการทำตามนโยบายของรัฐ ใส่แมส เว้นระยะห่าง	1.20	-	-	-	-	1.40	2.50
11) จ้างพนักงานเพิ่ม หรือมีการใช้พนักงานทำงานมากขึ้น ทำงานล่วงเวลา	0.80	5.00	-	-	3.33	0.70	-
12) เปลี่ยนไปทำกิจการอื่นชั่วคราว	0.60	-	-	-	-	1.05	-
13) อื่น ๆ	3.40	5.00	6.67	-	3.33	1.75	5.00

ตารางที่ 34 การนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ

การนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้	ภาพรวม (n=500)	ประเภทธุรกิจ				ขนาดกิจการ			
		ภาค การผลิต (n=297)	ภาค บริการ (n=57)	ภาค การค้า (n=142)	อื่น ๆ (n=4)	วิสาหกิจ รายย่อย (n=368)	วิสาหกิจ ขนาดย่อม (n=108)	วิสาหกิจ ขนาดกลาง (n=20)	อื่น ๆ (n=4)
1) เพิ่มช่องทางการขายออนไลน์	45.00	43.43	22.81	57.75	25.00	49.46	37.04	10.00	25.00
2) มีการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบ แบบการผลิต	9.20	10.44	19.30	2.11	25.00	5.43	16.67	35.00	25.00
3) ปรับเปลี่ยนเป็นผลิตสินค้าตามออเดอร์ ลดการสต็อกสินค้า หรือมีการวางแผน สำรองสินค้าล่วงหน้า	5.00	5.72	3.51	3.52	25.00	4.35	6.48	5.00	25.00
4) องค์ความรู้ที่ได้มาไม่สามารถนำมาปรับตัว ในสถานการณ์โควิดได้	4.60	4.04	7.02	4.93	-	4.62	2.78	15.00	-
5) หยุดกิจการชั่วคราว	4.00	4.38	1.75	4.23	-	5.16	0.93	-	-
6) มีการขายสินค้าอื่นเพิ่มเติม	3.60	4.38	-	3.52	-	3.26	3.70	10.00	-
7) ได้รับองค์ความรู้มาปรับใช้	3.40	2.36	3.51	4.93	25.00	2.45	5.56	5.00	25.00
8) มีการจัดโปรโมชั่นเรียกลูกค้า	3.00	3.03	7.02	1.41	-	2.45	5.56	-	-
9) มีการหากลุ่มลูกค้าใหม่ๆ	2.00	1.68	3.51	2.11	-	1.09	5.56	-	-
10) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสินค้า	1.60	1.35	1.75	2.11	-	1.63	-	10.00	-
11) อื่น ๆ	4.60	5.39	5.26	2.82	-	4.08	6.48	5.00	-
ไม่ได้มีการปรับตัว	15.60	16.84	21.05	11.27	-	17.93	10.19	5.00	-

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 35 การนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

การนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้	ภาพรวม (n=500)	พื้นที่					แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ		
		กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (n=43)	ภาคเหนือ (n=89)	ภาคใต้ (n=295)	ภาคกลาง (n=61)	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ (n=12)	Early Stage (n=75)	Regular & Turn around (n=415)	Community- based (n=10)
1) เพิ่มช่องทางการขายออนไลน์	45.00	13.95	39.33	56.27	24.59	16.67	40.00	46.02	30.00
2) มีการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบแบบการผลิต	9.20	25.58	10.11	3.73	21.31	8.33	12.00	8.43	10.00
3) ปรับเปลี่ยนเป็นผลิตสินค้าตามออเดอร์,ลดการสต็อกสินค้า หรือมีการวางแผนสำรองสินค้าล่วงหน้า	5.00	9.30	6.74	2.71	9.84	-	8.00	4.10	10.00
4) องค์ความรู้ที่ได้มาไม่สามารถนำมาปรับตัวในสถานการณ์โควิดได้	4.60	4.65	3.37	5.08	1.64	16.67	4.00	4.82	-
5) หยุดกิจการชั่วคราว	4.00	-	5.62	2.37	11.48	8.33	12.00	2.41	10.00
6) มีการขายสินค้าอื่นเพิ่มเติม	3.60	2.33	10.11	2.37	-	8.33	5.33	3.13	10.00
7) ได้รับองค์ความรู้มาปรับใช้ เช่น (เทคนิคถ่ายรูป)	3.40	6.98	1.12	4.07	-	-	-	3.86	-
8) มีการจัดโปรโมชั่นเรียกลูกค้า	3.00	4.65	5.62	1.69	4.92	-	5.33	2.65	-
9) มีการหากลุ่มลูกค้าใหม่ๆ	2.00	-	3.37	1.36	4.92	-	1.33	2.17	-
10)มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสินค้า	1.60	2.33	2.25	1.36	1.64	-	2.67	1.45	-
11)อื่น ๆ	4.60	11.63	6.74	2.71	4.92	8.33	6.67	4.10	10.00
ไม่ได้มีการปรับตัว	15.60	13.95	8.99	17.29	14.75	33.33	6.67	17.11	20.00

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



ตารางที่ 36 การนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามโครงการ

การนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้	ภาพรวม (n=500)	โครงการ					
		SME National Awards (n=20)	Early Stage (n=75)	ยกระดับผู้ประกอบการ วิสาหกิจชุมชน (n=10)	ยกระดับมาตรฐาน สินค้า (n=30)	ส่งเสริมพัฒนาตลาด อิเล็กทรอนิกส์ (n=285)	SME Regular Level (n=80)
1) เพิ่มช่องทางการขายออนไลน์	45.00	5.00	40.00	30.00	23.33	57.89	22.50
2) มีการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบแบบการผลิต	9.20	30.00	12.00	10.00	10.00	2.46	23.75
3) ปรับเปลี่ยนเป็นผลิตสินค้าตามออเดอร์ ลดการสต็อกสินค้า หรือมีการวางแผนสำรองสินค้าล่วงหน้า	5.00	15.00	8.00	10.00	13.33	2.11	5.00
4) องค์ความรู้ที่ได้มาไม่สามารถนำมาปรับตัวในสถานการณ์โควิดได้	4.60	10.00	4.00	-	-	5.26	3.75
5) หยุดกิจการชั่วคราว	4.00	5.00	12.00	10.00	3.33	2.46	1.25
6) มีการขายสินค้าอื่นเพิ่มเติม	3.60	-	5.33	10.00	6.67	2.11	6.25
7) ได้รับองค์ความรู้มาปรับใช้ เช่น (เทคนิคถ่ายรูปรูป การจัดหน้าเพจ)	3.40	5.00	-	-	-	3.86	5.00
8) มีการจัดโปรโมชั่นเรียกลูกค้า	3.00	-	5.33	-	3.33	1.40	7.50
9) มีการหากลุ่มลูกค้าใหม่ๆ	2.00	-	1.33	-	3.33	1.05	6.25
10) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสินค้า	1.60	5.00	2.67	-	3.33	1.40	-
11) อื่น ๆ	4.60	5.00	6.67	10.00	16.67	2.81	3.75
ไม่ได้มีการปรับตัว	15.60	10.00	6.67	20.00	20.00	17.54	16.25

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 37 สถานะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ

สถานะการดำเนินการของกิจการ	ภาพรวม (n=500)	ประเภทธุรกิจ				ขนาดกิจการ			
		ภาคการผลิต (n=297)	ภาคบริการ (n=57)	ภาคการค้า (n=142)	อื่น ๆ (n=4)	วิสาหกิจ รายย่อย (n=368)	วิสาหกิจ ขนาดย่อม (n=108)	วิสาหกิจ ขนาดกลาง (n=20)	อื่น ๆ (n=4)
ดำเนินการตามปกติทุกอย่าง	36.20	36.03	21.05	42.96	25.00	35.05	39.81	40.00	25.00
เปิดดำเนินการปกติ แต่พยายามลดค่าใช้จ่ายลง	25.00	22.56	45.61	20.42	75.00	20.38	34.26	50.00	75.00
เปิดดำเนินการเฉพาะส่วนที่จำเป็น และยังสามารถทำรายได้ให้กับกิจการได้	38.80	41.41	33.33	36.62	-	44.57	25.93	10.00	-

ตารางที่ 38 สถานะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน จำแนกตามภูมิภาค และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

การปรับตัว	ภาพรวม (n=500)	ภูมิภาค					แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ		
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล (n=43)	ภาคเหนือ (n=89)	ภาคใต้ (n=295)	ภาคกลาง (n=61)	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ (n=12)	Early Stage (n=75)	Regular & Turn around (n=415)	Community- based (n=10)
ดำเนินการตามปกติทุกอย่าง	36.20	37.21	35.95	37.96	29.51	25.00	36.00	36.14	40.00
เปิดดำเนินการปกติ แต่พยายามลดค่าใช้จ่ายลง	25.00	39.53	21.35	23.73	24.59	33.33	18.67	26.51	10.00
เปิดดำเนินการเฉพาะส่วนที่จำเป็น และยังสามารถทำรายได้ให้กับกิจการได้	38.80	23.26	42.70	38.31	45.90	41.67	45.33	37.35	50.00

ตารางที่ 39 สถานะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน จำแนกตามโครงการ

สถานะการดำเนินการของกิจการ	ภาพรวม (n=500)	โครงการ					
		SME National Awards (n=20)	Early Stage (n=75)	ยกระดับ ผู้ประกอบการ วิสาหกิจชุมชน (n=10)	ยกระดับ มาตรฐานสินค้า (n=30)	ส่งเสริมพัฒนา ตลาด อิเล็กทรอนิกส์ (n=285)	SME Regular Level (n=80)
ดำเนินการตามปกติทุกอย่าง	36.20	45.00	36.00	40.00	20.00	38.95	30.00
เปิดดำเนินการปกติ แต่พยายามลดค่าใช้จ่ายลง	25.00	45.00	18.67	10.00	30.00	21.75	37.50
เปิดดำเนินการเฉพาะส่วนที่จำเป็น และยังสามารถทำรายได้ให้กับกิจการได้	38.80	10.00	45.33	50.00	50.00	38.95	33.75

### 3.4 ความต้องการได้รับการช่วยเหลือ/ สนับสนุนเร่งด่วนจาก สสว.

ในภาพรวม ประเด็นที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจาก สสว. อย่างเร่งด่วนในระยะ 6 เดือนมากที่สุด 5 อันดับแรก พบว่า ด้านการตลาด เป็นสิ่งที่ผู้เข้าร่วมโครงการต้องการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.40 รองลงมาคือ การเงิน/ การลงทุน ร้อยละ 49.40 เทคโนโลยี ร้อยละ 33.40 การค้า ร้อยละ 31.40 และเครือข่ายธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 23.60

เมื่อพิจารณาประเด็นความต้องการได้รับการช่วยเหลือ/ สนับสนุนเร่งด่วนจาก สสว. จำแนกตามมิติต่างๆ พบว่า ไม่มีความแตกต่างจากภาพรวมมากนัก มีแตกต่างในบางมิติเล็กน้อย โดยต้องการความช่วยเหลือประเด็นอื่น ๆ ในสัดส่วนที่สูงนอกเหนือจากความต้องการ 5 อันดับแรก ดังนี้

- ประเภทธุรกิจ ภาคบริการต้องการความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการ และการบัญชี/ภาษีร่วมด้วย
- พื้นที่ ภาคกลางต้องการความช่วยเหลือด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการผลิต ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ต้องการความช่วยเหลือด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต และมาตรฐานร่วมด้วย

รายละเอียดดังตารางที่ 40-42

ตารางที่ 40 ประเด็นที่ต้องการความช่วยเหลือจาก สสว. จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดกิจการ

ประเด็นที่ต้องการความช่วยเหลือ จาก สสว.	ภาพรวม (n=500)	ประเภทธุรกิจ				ขนาดกิจการ			
		ภาคการผลิต (n=297)	ภาคบริการ (n=57)	ภาคการค้า (n=142)	อื่น ๆ (n=4)	วิสาหกิจ รายย่อย (n=368)	วิสาหกิจ ขนาดย่อม (n=108)	วิสาหกิจ ขนาดกลาง (n=20)	อื่น ๆ (n=4)
1) การตลาด	67.40	67.70	56.10	71.80	25.00	69.60	60.20	70.00	25.00
2) การเงิน/การลงทุน	49.40	46.10	59.60	52.80	-	48.40	51.90	60.00	-
3) เทคโนโลยี	33.40	30.60	26.30	40.80	-	35.30	26.90	25.00	-
4) การค้า	31.40	32.70	15.80	35.90	-	31.50	32.40	30.00	-
5) เครือข่ายธุรกิจ	23.60	18.50	35.10	30.30	25.00	21.20	31.50	30.00	25.00
6) ผลิตภัณฑ์	21.00	29.00	5.30	10.60	-	23.60	14.80	5.00	-
7) กระบวนการผลิต	15.20	20.90	3.50	8.50	-	16.00	13.90	10.00	-
8) มาตรฐาน	15.00	18.90	17.50	5.60	25.00	14.10	16.70	20.00	25.00
9) การบริหารจัดการ	14.60	10.10	24.60	18.30	25.00	11.70	21.30	20.00	25.00
10) การบัญชี/ภาษี	10.60	9.10	24.60	8.50	-	9.80	13.90	10.00	-
11) การบริหารบุคคล	6.20	5.10	21.10	2.10	-	4.30	9.30	20.00	-
12) กฎหมาย	2.60	2.70	1.80	2.80	-	2.70	2.80	-	-
13) อื่น ๆ	6.40	5.10	5.30	9.90	-	7.90	2.80	-	-

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 41 ประเด็นที่ต้องการความช่วยเหลือจาก สสว. จำแนกตามพื้นที่ และแนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ

ประเด็นที่ต้องการความช่วยเหลือจาก สสว.	ภาพรวม (n=500)	พื้นที่					แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ		
		กรุงเทพฯและ ปริมณฑล (n=43)	ภาคเหนือ (n=89)	ภาคใต้ (n=295)	ภาคกลาง (n=61)	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ (n=12)	Early Stage (n=75)	Regular & Turn around (n=415)	Community- based (n=10)
		1) การตลาด	67.40	46.51	68.54	69.83	72.13	50.00	72.00
2) การเงิน/การลงทุน	49.40	58.14	53.93	49.15	37.70	50.00	54.67	48.67	40.00
3) เทคโนโลยี	33.40	30.23	19.10	41.02	22.95	8.33	18.67	36.39	10.00
4) การค้า	31.40	30.23	26.97	31.86	36.07	33.33	32.00	31.08	40.00
5) เครือข่ายธุรกิจ	23.60	37.21	24.72	22.71	18.03	25.00	21.33	24.34	20.00
6) ผลิตภัณฑ์	21.00	11.63	24.72	17.97	34.43	33.33	25.33	19.76	40.00
7) กระบวนการผลิต	15.20	13.95	15.73	11.19	32.79	25.00	20.00	13.98	30.00
8) มาตรฐาน	15.00	16.28	22.47	12.54	13.11	25.00	20.00	13.98	20.00
9) การบริหารจัดการ	14.60	20.93	15.73	15.25	4.92	8.33	12.00	14.94	10.00
10) การบัญชี/ภาษี	10.60	11.63	13.48	8.47	13.11	25.00	12.00	10.36	10.00
11) การบริหารบุคคล	6.20	13.95	6.74	4.41	8.20	16.67	5.33	6.75	-
12) กฎหมาย	2.60	2.33	2.25	3.05	1.64	-	2.67	2.41	10.00
13) อื่น ๆ	6.40	6.98	5.62	12.54	4.92	-	4.00	10.84	-

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 42 ประเด็นที่ต้องการความช่วยเหลือจาก สสว. จำแนกตามโครงการ

ประเด็นที่ต้องการความช่วยเหลือจากสสว.	ภาพรวม	โครงการ					
		SME National Awards	Early Stage	ยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน	ยกระดับมาตรฐานสินค้า	ส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์	SME Regular Level
		(n=500)	(n=20)	(n=75)	(n=10)	(n=30)	(n=285)
1) การตลาด	67.40	55.00	72.00	70.00	60.00	70.90	56.30
2) การเงิน/การลงทุน	49.40	60.00	54.70	40.00	50.00	47.40	50.00
3) เทคโนโลยี	33.40	25.00	18.70	10.00	20.00	42.80	23.80
4) การค้า	31.40	30.00	32.00	40.00	23.30	32.30	30.00
5) เครือข่ายธุรกิจ	23.60	20.00	21.30	20.00	20.00	22.50	32.50
6) ผลิตภัณฑ์	21.00	-	25.30	40.00	46.70	18.20	20.00
7) กระบวนการผลิต	15.20	10.00	20.00	30.00	36.70	10.20	20.00
8) มาตรฐาน	15.00	15.00	20.00	20.00	13.30	11.90	21.30
9) การบริหารจัดการ	14.60	30.00	12.00	10.00	6.70	15.40	13.80
10) การบัญชี/ภาษี	10.60	15.00	12.00	10.00	6.70	8.80	16.30
11) การบริหารบุคคล	6.20	30.00	5.30	-	3.30	3.90	11.30
12) กฎหมาย	2.60	5.00	2.70	10.00	-	2.80	1.30
13) อื่น ๆ	6.40	5.00	1.30	-	6.70	8.80	3.80

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินโครงการของ สสว.

จากการสอบถามความคิดเห็นผู้ประกอบการ มีผู้ให้ความเห็นจำนวน 221 ราย จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 500 ราย พบว่า มีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ สสว. ดำเนินการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อยากรู้ได้เงินทุนสนับสนุน ร้อยละ 7.20 อยากรู้ให้ทาง สสว. ติดตามผลการดำเนินงานกิจกรรมของผู้เข้าร่วมโครงการหลังจากที่เข้าร่วมโครงการแล้วอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 4.60 และอยากรู้ให้ทาง สสว. มีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ ร้อยละ 4.20 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตารางที่ 43

#### ตารางที่ 43 ข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการ สสว.

ข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินโครงการของ สสว.	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) อยากรู้ได้เงินทุนสนับสนุน	36	7.20
2) อยากรู้ให้ทาง สสว. ติดตามผลการดำเนินงานกิจกรรมของผู้เข้าร่วมโครงการหลังจากที่เข้าร่วมโครงการแล้วอย่างต่อเนื่อง	23	4.60
3) อยากรู้ให้ทาง สสว. มีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ (มีการประชาสัมพันธ์ทางเพจด้วยถ้ามีข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ)	21	4.20
4) อยากรู้ให้ สสว. จัดกิจกรรมแบบต่อเนื่อง	16	3.20
5) อยากรู้ให้เพิ่มระยะเวลาการอบรม	15	3.00
6) อยากรู้ให้ช่วยสนับสนุนด้านเทคโนโลยีใหม่ๆหรือเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์ตัวใหม่การ/ ออกแบบบรรจุภัณฑ์และการจำหน่ายสินค้า	15	3.00
7) อยากรู้ให้ สสว. มีการช่วยเหลือจัดการงานEventหรือตลาดนำไปสินค้าไปวางขายมากขึ้น	14	2.80
8) อยากรู้ให้ทาง สสว.มีการจัดอบรมในเรื่องของทางตลาดออนไลน์ให้เพิ่มมากขึ้น	14	2.80
9) อยากรู้ให้มีการแนะนำช่องทางทางการตลาดมากขึ้นช่องทางใหม่ เช่น ส่งสินค้าออกสู่ประเทศจีน	12	2.40
10)เจ้าหน้าที่ที่มาอบรมอยากรู้ให้มีประสบการณ์สูงๆระดับประเทศหรือเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในแต่ละด้าน	8	1.60
11)ควรมีการจัดอบรมแบบตัวต่อตัวเพื่อให้ผู้ประกอบการได้มีโอกาสใกล้ชิด สสว.มากขึ้น	8	1.60
12)อยากรู้ให้จัดการอบรมในวันเสาร์อาทิตย์จะได้เดินทางสะดวกมากขึ้นรถไม่ติดหรือมีบริการ-รับส่งผู้มาอบรม	7	1.40
13)ควรมีการจัดอบรมลงพื้นที่ให้บ่อยขึ้น	6	1.20
14)ลดเงื่อนไขการกู้ยืมของ สสว.ให้ลดลง	5	1.00
15)อยากรู้ให้เพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างผู้เข้าร่วมโครงการกับสสว. เช่นFacebook, Line เป็นต้น	5	1.00



ข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินโครงการของ สสว.	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
16) อยากให้ สสว. สนใจผู้ประกอบการรายย่อยขนาดเล็กของ SME มากกว่านี้ เพราะปัจจุบัน สสว. ให้ความสนใจกับผู้ประกอบการรายใหญ่มาก	4	0.80
17) อยากให้เจ้าหน้าที่ สสว. มีจำนวนเพียงพอต่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม	4	0.80
18) ควรรวบรวมชื่อของเครือข่ายทั้งหมดให้ได้ และประสานคนในเครือข่ายให้มาพูดคุย แลกเปลี่ยนเพื่อช่วยกัน ในทางธุรกิจได้	4	0.80
19) อยากให้โครงการอบรมเกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับสถานะของโลกที่ไม่ปกติ เพื่อที่ผู้ประกอบการจะได้มีวิธีป้องกันและปรับตัว(โควิด)19)	4	0.80
20) อยากให้ สสว. ออกประกาศนียบัตรแก่ผู้ที่เข้าร่วมอบรมจนจบหลักสูตรหรือมอบรางวัล เพื่อที่จะได้รับรับรองมาตรฐานและความน่าเชื่อถือในธุรกิจ	3	0.60
21) ควรมีเอกสารแจกให้กับผู้เข้าร่วมอบรมผู้อบรมจะได้เข้าใจเนื้อหาที่มากขึ้นในประเด็นนั้น ๆ	2	0.40
22) อยากให้ผู้อบรมบรรยายเนื้อหาสลับกับข้อมูลที่ประสบความสำเร็จที่นำไปใช้ได้จริงไม่เน้นเนื้อหาทฤษฎีมากเกินไป	2	0.40
23) อยากรู้ที่ติดต่อสำนักงานใหญ่หรือวิธีติดต่อโดยตรงเพราะติดต่อกับผู้แทนในพื้นที่แล้วการดำเนินงานช้ามาก	2	0.40

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.6 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการ จำนวน 10 ราย เพื่อสอบถามถึงแนวทางการให้บริการ และการปรับปรุงบริการของ สสว. ในอนาคต สรุปข้อคิดเห็น ได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของ สสว. ในภาพรวม ส่วนใหญ่มีมุมมองด้านบวกต่อ สสว. โดยเห็นว่าการจัดอบรมมีการเน้นการตลาดมากกว่าหน่วยงานอื่น มีการจัดบูธให้ขายสินค้า ซึ่งหน่วยงานอื่นมีแค่การอบรม แต่ไม่มีการจัดบูธสินค้าให้ ทำให้ SME สามารถนำสินค้ามาออกจำหน่ายได้ มีสถานที่จำหน่ายสินค้า การจัดอบรมทำได้ดี ดูน่าเชื่อถือ เพราะมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีผู้เข้ารับการอบรมเป็นจำนวนมาก ดูยิ่งใหญ่ น่าสนใจ มีคนให้ความสนใจ มีการจ้างวิทยากรที่มีชื่อเสียง มีความรู้ด้านที่อบรม วิทยากรเป็นที่รู้จัก มีการแนะนำการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ สอนวิธีการนำไปใช้ด้วย การจัดอบรมครอบคลุมทุกพื้นที่

2. ความคิดเห็นที่มีต่อจุดด้อยในการให้บริการของ สสว. จากประสบการณ์ที่ได้เข้าร่วมโครงการของ สสว. และหน่วยงานอื่น ๆ ผู้ประกอบการเห็นว่า การติดตามผลมีแต่ยังน้อยไป อยากให้ติดตามทุกเดือน ไม่ใช่ติดตามหลังจบการอบรมเพียงครั้งเดียว การประชาสัมพันธ์น้อยไปไม่ค่อยเข้าถึงผู้เข้ารับการอบรม ยิ่งเป็นผู้เข้ารับการอบรมต่างจังหวัดจะไม่ทราบข้อมูลโครงการโดยตรงเลย ต้องผ่านผู้นำหรือหน่วยร่วมซึ่งได้รับข้อมูลที่ช้าและไม่ครบถ้วน และ สสว. มีทุนให้กู้ยืมน้อยเกินไปไม่ค่อยสนับสนุนเงินทุนในการกู้ยืมให้กับเจ้าของธุรกิจ

3. แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ผู้ประกอบการให้ความเห็นในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ โดยการจัดเจ้าหน้าที่ สสว. ลงพื้นที่ ที่จะจัดโครงการในจังหวัดนั้น ๆ
- พัฒนาช่องทางตลาดการจัดจำหน่ายสินค้าให้เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการจัดแสดงสินค้า OTOP ตามตลาด ตามชุมชน ตามสถานที่ราชการ ควรจัดตามห้างสรรพสินค้า เพราะมีลูกค้าหลายกลุ่ม และจัดสินค้าส่งออกยังต่างประเทศ เช่น จีน สินค้าได้เป็นที่รู้จักมากขึ้น
- จัดแหล่งเงินทุนให้กับ SME ดอกเบี้ยต่ำ เพื่อให้ SME นำเงินมาต่อยอดธุรกิจได้ ธุรกิจจะได้เติบโตได้มากขึ้น
- ปรับปรุงด้านเทคโนโลยีทำเป็นระบบ AI สามารถวิเคราะห์วางแผนด้านการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเทคโนโลยีจะทำให้การพัฒนาธุรกิจได้รวดเร็วขึ้น
- เพิ่มธุรกิจออนไลน์ หาช่องทางการขายออนไลน์ให้กับธุรกิจ สามารถลงประชาสัมพันธ์ธุรกิจในเว็บไซต์ของ สสว. ได้ กลุ่มเป้าหมายจะได้รู้จักสินค้าของ SME มากขึ้น

## บทที่ 4

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจร้อยละ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ MSME ซึ่งผ่านกระบวนการในกิจกรรมสุดท้ายของแต่ละโครงการ จำนวนตัวอย่าง 500 ราย จาก 6 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early-Stage) 2) โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level) 3) โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า 4) โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม 5) โครงการประกวด SME National Awards และ 6) โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME โดยภายหลังจากที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการแล้ว พบว่า ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น ร้อยละ 91.80 โดยด้านที่เปลี่ยนแปลง 5 ลำดับแรกจากการเข้าร่วมโครงการ ได้แก่ จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น หรือยังรักษารฐานลูกค้าเดิมไว้ได้ ร้อยละ 76.60 มากที่สุด รองลงมาคือ มีช่องทางการตลาดในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น (ตลาดออนไลน์) ร้อยละ 74.20 บุคลากรมีทักษะเพิ่มขึ้น ร้อยละ 50.20 มีการพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า ร้อยละ 43.20 และมีการวางแผนธุรกิจที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ดี ร้อยละ 34.20

เมื่อพิจารณา MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น จำแนกตามมิติต่างๆ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ขนาดกิจการ พื้นที่ แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ และโครงการ พบว่า ส่วนใหญ่ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นมากกว่าร้อยละ 90 ดังนี้

1) จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ภาคบริการ มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ภาคการผลิต ร้อยละ 92.60 และภาคการค้า มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นน้อยที่สุด ร้อยละ 87.30

2) จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่า วิสาหกิจขนาดย่อม มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 96.30 รองลงมาคือ วิสาหกิจรายย่อย ร้อยละ 90.50 และวิสาหกิจขนาดกลาง มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นน้อยที่สุด ร้อยละ 90.00

3) จำแนกตามพื้นที่ พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยภาคใต้ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 96.72 รองลงมาคือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ร้อยละ 93.02 ภาคกลาง ร้อยละ 92.13 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 90.17

4) จำแนกตาม แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ พบว่า กลุ่ม Community-based มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ กลุ่ม Early Stage ร้อยละ 93.33 และกลุ่ม Regular & Turn around มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นน้อยที่สุด ร้อยละ 91.33

5) จำแนกตามโครงการ พบว่า โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ โครงการประกวด SME National Awards และโครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level) ร้อยละ 95.00 เท่ากัน โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage) และโครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า ร้อยละ 93.30 เท่ากัน และโครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นน้อยที่สุด ร้อยละ 89.80

สำหรับระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของธุรกิจ 5 อันดับแรก ได้แก่ การมีโอกาสเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 รองลงมาคือ สินค้า/บริการได้รับการรับรองมาตรฐานมากขึ้น คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 ผลิตภัณฑ์/บริการ มีตราสินค้าหรือมีการจด หรือได้รับรางวัล คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 การพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 และปรับปรุงการผลิตให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของธุรกิจได้ดี คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04

ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วทำให้ธุรกิจดีขึ้นมากที่สุด 5 อันดับแรก เป็นเรื่องเกี่ยวกับพัฒนาคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจเอง ที่อาจจะยังไม่ส่งผลทำให้ธุรกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงมากนัก หรืออาจจะส่งผลเกิดการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว ส่วนเรื่องที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่นำมาประยุกต์ใช้แล้วสามารถเห็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับธุรกิจได้ในระยะเวลาอันสั้น เช่น การเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้รับการรับรองต่างๆ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม มีผู้ประกอบการ MSME จำนวน 41 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 8.20 ที่ไม่ได้นำความรู้หรือประโยชน์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการภาคการผลิต และภาคการค้า ที่เป็นวิสาหกิจรายย่อย ในพื้นที่ภาคใต้ ภายใต้แนวทางการส่งเสริมตามแผนงานบูรณาการฯ Regular & Turn

around และเข้าร่วมโครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME โดยเหตุผล 3 อันดับแรก ที่ไม่ได้นำประโยชน์มาประยุกต์ใช้ คือ ความรู้ที่ได้รับไม่เหมาะสมกับธุรกิจ ร้อยละ 26.83 รองลงมาคือ ไม่มีพื้นฐานในสิ่งที่อบรมทำให้ไม่เข้าใจ จึงไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ร้อยละ 19.51 ความรู้ที่ได้รับเป็นเรื่องที่ดำเนินการอยู่แล้ว และธุรกิจเพิ่งเริ่มต้นจึงไม่มีการนำมาปรับใช้ ร้อยละ 14.63 เท่ากัน

การได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 พบว่า ในภาพรวมธุรกิจได้รับผลกระทบ คิดเป็นร้อยละ 85.60 หากพิจารณาผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามมิติต่างๆ ผลกระทบที่เกิดขึ้น 3 อันดับแรก คือ ทำให้ไม่มีลูกค้า หรือยอดขายลดลง คิดเป็นร้อยละ 57.20 ธุรกิจต้องปิดกิจการชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 20.80 และไม่สามารถนำสินค้าออกขายตามสถานที่ต่างๆ ได้ คิดเป็นร้อยละ 10.80 ทั้งนี้ หากพิจารณาผลกระทบที่เกิดขึ้น จำแนกตามมิติต่างๆ พบว่า มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทุกมิติ

การปรับตัวของกิจการที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 พบว่า 3 อันดับแรกที่มีการปรับตัว ได้แก่ เพิ่มช่องทางการขายออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ลดต้นทุนการผลิต หรือลดการผลิต คิดเป็นร้อยละ 19.60 และหยุดกิจการชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 11.00 ทั้งนี้ หากพิจารณาแนวทางการปรับตัวของธุรกิจ จำแนกตามมิติต่างๆ พบว่า มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทุกมิติ

การนำองค์ความรู้มาปรับใช้กับสถานการณ์ COVID-19 พบว่า 3 อันดับแรก ที่มีการนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ ได้แก่ เพิ่มช่องทางการขายออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ มีการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบแบบการผลิต คิดเป็นร้อยละ 9.20 และปรับเปลี่ยนเป็นผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อ ลดการสต็อกสินค้า หรือมีการวางแผนสำรองสินค้าล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 5.00 ทั้งนี้ หากพิจารณาการนำองค์ความรู้มาปรับใช้กับสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามมิติต่างๆ พบว่า มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทุกมิติ

สถานะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ในภาพรวมการดำเนินการของธุรกิจในปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่เปิดดำเนินการเฉพาะส่วนที่จำเป็น และยังสามารถทำรายได้ให้กับกิจการได้ คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมาคือ ดำเนินการตามปกติทุกอย่าง คิดเป็นร้อยละ 36.20 และเปิดดำเนินการปกติ แต่พยายามลดค่าใช้จ่ายลง คิดเป็นร้อยละ 25.00

นอกจากนี้ การวิเคราะห์ทางเลือกของผู้ใช้บริการ (Choice Analysis) เป็นการพิจารณาแบบจำลองการตัดสินใจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับในแต่ละด้านเป็นตัวแปรตาม ประโยชน์ที่ได้รับจะส่งผลโดยตรง หากผู้ใช้บริการเป็นผู้ประกอบการอยู่แล้ว กล่าวคือผู้ให้บริการ สสว. ที่เป็นผู้ประกอบการและดำเนินธุรกิจอยู่ในปัจจุบันและเข้าร่วมโครงการกับ สสว. จะรับประโยชน์มากที่สุด และมากกว่าผู้ประกอบการที่ทำอาชีพอื่นร่วมไปด้วย และ สสว. สามารถให้ประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ประกอบการ ในมิติของทักษะต่างๆ ในการดำเนินงานธุรกิจ ตัวแปรด้านแรงงาน ยังมีจำนวนแรงงานมากก็จะทำให้ได้รับผลประโยชน์มาก สะท้อนให้เห็นว่า เมื่อเป็นกิจการขนาดใหญ่ก็จะย่อมได้รับผลประโยชน์ได้มากกว่า นอกจากนี้ ตัวแปรที่เป็นประเภทของกิจการแสดงให้เห็นว่า กิจการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลได้รับผลประโยชน์มากกว่า และตัวแปรสุดท้ายจะเห็นว่ากิจการในภาคการผลิตได้รับประโยชน์มากกว่า สะท้อนถึงทิศทางการมุ่งเน้นของ สสว. และรูปแบบการให้บริการดูเหมือนจะตอบโจทย์ความต้องการสำหรับกิจการภาคการผลิตได้ดีกว่า ดังนั้น สสว. อาจจะต้องปรับปรุงแบบโครงการและการให้บริการเพื่อตอบสนองภาคการค้า และภาคบริการ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะหลังวิกฤตการณ์ COVID-19 ที่ภาคการค้า และภาคบริการได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง

### **ข้อเสนอแนะเพื่อการออกแบบโครงการของ สสว. ในการส่งเสริม SME**

จากผลการสำรวจร้อยละ MSME ที่ได้รับบริการแล้วธุรกิจดีขึ้น ในครั้งนี้ .เข้าร่วมโครงการจาก สสว / พบว่า ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจการค่อนข้างมาก โดยเฉพาะภาคบริการ ส่วนภาคการค้าจะได้รับประโยชน์จากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคในการมาใช้บริการซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ส่วนภาคการผลิตได้รับประโยชน์จากการนำความรู้เรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์มาตรฐานสินค้าต่างๆ มาประยุกต์ใช้ ทำให้ผลิตภัณฑ์ดี มีความน่าเชื่อถือ และเมื่อพิจารณาจากโครงการที่เข้าร่วมโครงการ Early Stage มีการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในทิศทางที่ดีขึ้นทั้งในแง่ของยอดขายและกำไรมากกว่าโครงการอื่นๆ ค่อนข้างมาก แสดงถึงลักษณะการให้บริการที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในทางบวกจะมีผลกับธุรกิจในภาคการผลิตที่เพิ่งเริ่มต้นกิจการได้มากกว่า สำหรับกรณีที่การเข้าร่วมโครงการแล้วไม่บรรลุผล ไม่ได้นำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากความรู้ที่ได้รับไม่เหมาะสมกับธุรกิจ ไม่มีพื้นฐานความรู้ทำให้นำมาประยุกต์ใช้งานไม่ได้ และความรู้ที่ได้รับเป็นสิ่งที่ธุรกิจดำเนินการอยู่แล้ว ทั้งนี้ ในระยะต่อไปสำหรับการจัดกิจกรรม/ โครงการ ควรมีการพิจารณาให้มีความครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นธุรกิจ ไปจนถึงสามารถดำเนินธุรกิจได้ ดังนั้น ในการออกแบบโครงการควรมีการติดตามผลสำเร็จและประเมินขีดความสามารถของกิจการในเชิงลึก และให้ความ

ช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่องไปจนกระทั่งธุรกิจสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง โดยมีแนวทางในการออกแบบโครงการของ สสว. ดังนี้

- ควรให้ความสำคัญกับประเภทธุรกิจกลุ่มที่อยู่ในภาคบริการ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ปัจจุบันค่อนข้างมาก โดยจากผลการสำรวจนี้จะเห็นว่าภาคบริการต้องการความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการ และการบัญชี/ภาษี ค่อนข้างมาก สะท้อนให้เห็นว่ายังมี SME บางส่วนที่ได้รับผลกระทบแต่ยังไม่มีแนวทางในการบริหารจัดการหรือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น

- การพัฒนาโครงการให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ หรือพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิมค่อนข้างมาก เห็นได้จากการนำองค์ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการของ สสว. ไปประยุกต์ใช้ สำหรับกลุ่มภาคการค้า โดยเฉพาะธุรกิจภายใต้โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME มีการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้น้อย เนื่องจากองค์ความรู้ที่ได้รับจาก สสว. ธุรกิจดำเนินการอยู่แล้ว ทำให้ไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้

- การพัฒนาโครงการกลุ่มภาคการผลิต เป็นโครงการที่เห็นผลได้ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากที่สุด เนื่องจากสามารถเห็นผลในการเปลี่ยนแปลงได้ทั้งในแง่ของบรรจุภัณฑ์ มาตรฐาน เครื่องหมายรับรองต่างๆ แต่สิ่งที่ควรพิจารณาควบคู่ไปกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ คือ การหาตลาด และช่องทางการจัดจำหน่ายที่สามารถทำให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถประกอบธุรกิจได้อย่างยั่งยืนในระยะต่อไป

- กระบวนการพัฒนาโครงการ ควรมีการกำหนดรูปแบบโครงการ วัตถุประสงค์ ผลผลิต ผลลัพธ์ ของโครงการไว้อย่างชัดเจน และนอกเหนือจากการให้บริการโครงการแล้วควรมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

### **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการสำรวจในครั้งต่อไป**

จากการดำเนินงานสำรวจฯ พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานในบางขั้นตอน จึงนำมาสู่ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการสำรวจในครั้งต่อไป ดังนี้

- ควรมีการสำรวจการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจภายหลังจากเข้าร่วมโครงการสำเร็จไปแล้วอย่างน้อย 1-3 ปี เนื่องจากจะให้เห็นผลกระทบที่สะท้อนผลจากโครงการได้อย่างแท้จริง

- ควรมีการตรวจเยี่ยมธุรกิจ (Site visit) ที่สามารถประสบความสำเร็จจากการเข้าโครงการของ สสว. เพื่อใช้สำหรับเป็นกรณีศึกษาเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับธุรกิจรายอื่น

- ข้อมูลบางอย่างที่ต้องนำมาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดีขึ้นเมื่อเข้าร่วมโครงการของ สสว. เป็นข้อมูลที่ค่อนข้างเฉพาะของธุรกิจ เช่น รายได้ กำไร ต้นทุน ข้อมูลพื้นฐานของกิจการ เป็นต้น ทำให้ข้อมูลที่ได้มามีข้อจำกัด และอาจจะไม่สะท้อนกับภาวะการณ์ที่แท้จริงเท่าที่ควร ดังนั้น สสว. ควรมีการใช้ข้อมูลจากแหล่งอื่นมาพิจารณาวิเคราะห์ร่วมด้วย เช่น ข้อมูลทฤษฎีจากแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือรวบรวมไว้ หรือจากฐานข้อมูลสมาชิกที่ สสว. รวบรวมไว้แล้ว เป็นต้น
- ควรมีการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลของสมาชิก สสว. ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และมีวิธีการจัดการ หรือสามารถตรวจสอบย้อนกลับสถานะของสมาชิกแต่ละรายได้ เพื่อช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล เนื่องจากผู้ประกอบการ 1 ราย อาจใช้บริการมากกว่า 1 งาน / โครงการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการสำรวจ และการนำฐานข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์หรือติดตามการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกแต่ละราย
- ในการสำรวจอาจมีปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ส่งผล เช่น สถานการณ์โรคระบาด อุทกภัย เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่อาจส่งผลให้ธุรกิจได้รับผลกระทบ หรือกิจการต้องปิดตัวลงในช่วงที่ทำการสำรวจ ดังนั้น ในการกำหนดประเด็นที่จะทำการสำรวจจะต้องมีวิธีการที่จะหาทางลดปัจจัยที่ส่งผลกระทบเหล่านี้ หรือปรับปรุงแนวทางการประเมินผลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน
- ระยะเวลาสำรวจค่อนข้างจำกัด ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาการทำงานให้มีความสอดคล้องกับกระบวนการดำเนินงาน โดยเฉพาะขั้นตอนการสำรวจข้อมูลที่เป็นลักษณะของการขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการที่อาจจะต้องมีเวลาในการดำเนินการพอสมควร



ภาคผนวก ก

รายละเอียดโครงการ ที่ใช้ในการสำรวจร้อยละ MSME ที่ได้รับบริการ/  
เข้าร่วมโครงการจาก สสว. แล้วธุรกิจดีขึ้น

## 1. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early-Stage)

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ผู้ประกอบการใหม่สามารถเริ่มต้นธุรกิจด้วยความคิดสร้างสรรค์ มุ่งสร้างนวัตกรรมสู่ SME 4.0
- 2) เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้องค์ความรู้ในการทำธุรกิจ มีระบบการบริหารจัดการและใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำธุรกิจให้เกิด High Value
- 3) เพื่อพัฒนาวิสาหกิจฐานรากให้เข้มแข็ง เพื่อความยั่งยืนของรากฐานเศรษฐกิจ

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) กลุ่มผู้ประกอบการ SME เกษตร ต่อเนื่องจาก ปี 61
- 2) 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(OT)
- 3) บุคคลทั่วไปที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการ/ วิสาหกิจ ฯลฯ  
ทั้งนี้ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการจะต้องไม่นิติบุคคลหรือเป็นนิติบุคคลแล้วจดทะเบียนไม่เกิน 3 ปี

### งบประมาณ

135,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้ประกอบการได้รับความรู้เบื้องต้นในการยกระดับเป็น SMS 4.0 ไม่น้อยกว่า 8,800 ราย
- 2) ผู้ประกอบการมีแผนธุรกิจเตรียมความพร้อมนำไปปฏิบัติดำเนินธุรกิจ ไม่น้อยกว่า 4,400 ราย
- 3) ผู้ประกอบการเข้าร่วมการบ่มเพาะการพัฒนาสินค้าหรือบริการให้เป็นที่ต้องการของตลาด และประกอบธุรกิจให้ได้ไม่น้อยกว่า 2,750 ราย
- 4) ผู้ประกอบการได้รับการเชื่อมโยงเข้าสู่การส่งเสริมด้านการตลาดไม่น้อยกว่า 1,500 ราย

## แผนการดำเนินงาน

1) ประสาน ประชุมชี้แจง รับสมัคร คัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย และประชุมวางแผนจำแนกการดำเนินงานโครงการร่วมกับหน่วยงานร่วม กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการ โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายการดำเนินงานเป็น 2 กลุ่ม คือ SME เกษตร และ SME ทั่วไป 4,400 ราย

(1) SME เกษตร จำนวน 4,400 ราย เช่น กลุ่ม SME เกษตร เกษตรภาคบริการ กลุ่มอุตสาหกรรม Agriculture and Food แปรรูปสินค้าเกษตร กลุ่มวิสาหกิจชุมชน และสหกรณ์ ฯลฯ

(2) SME ทั่วไป จำนวน 4,400 ราย ภาคการผลิต ภาคการค้าและภาคบริการทั่วไป เช่น กลุ่ม High Value (Agri Tech & Food tech, Health tech Service Tech) กลุ่มอุตสาหกรรม Agricultural and Food กลุ่มอุตสาหกรรม Health and wellness กลุ่มอุตสาหกรรม Smart Device กลุ่ม Creative + High Value Service กลุ่ม Internet of Things (IOT)

2) ประชาสัมพันธ์โครงการ งานแถลงข่าวเปิดโครงการ 1 ครั้ง และแถลงข่าวปิดโครงการ 1 ครั้ง

3) รับสมัครและคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการโดยแบ่งเป็น SME เกษตร จำนวน 4,400 ราย มีหน่วยร่วมดำเนินการกับ สสว. เช่น ธกส. กรมส่งเสริมการเกษตร สถาบันการศึกษา ฯลฯ

4) อบรมเชิงปฏิบัติการให้กับผู้เข้าร่วมโครงการการอบรมเกี่ยวกับผู้ประกอบการ (Entrepreneurship Course) จำนวน 8,800 ราย

\*SME เกษตรจำนวน 4,400 ราย มุ่งเน้นการเรียนรู้แนวทางการบริหารจัดการรูปแบบธุรกิจภาคเกษตรเพื่อมุ่งเน้นเป็น Smart Farmer และการยกระดับธุรกิจ High Value เช่น การบริหารจัดการและบริหารพื้นที่เกษตร กฎหมายและมาตรฐานการเกษตร บัญชี การเงิน แนวโน้มตลาด

\*SME ทั่วไป 4,400 ราย มุ่งเน้นการเรียนรู้การเป็นผู้ประกอบการให้มีความสมัยใหม่ เช่น สร้างมูลค่าเพิ่มจากนวัตกรรม และการยกระดับธุรกิจ การบริหารจัดการธุรกิจทั่วไป การบัญชี การเงิน การตลาด กฎหมายธุรกิจ เป็นต้น

5) อบรมเชิงปฏิบัติการบ่มเพาะการจัดทำแผนธุรกิจการเตรียมพร้อมขอกู้เงิน ซึ่งผู้ที่เข้าร่วมอบรมจะต้องมีแผนธุรกิจ 1 เล่ม/ราย รวม 4,400 ราย และพร้อมเข้าสู่การบริการต่าง ๆ ของ สสว. และภาครัฐ เช่น กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีการสนับสนุนผู้ประกอบการตามนโยบายภาครัฐ

SME เกษตร จัดให้มีการทำแผนธุรกิจมุ่งเน้นธุรกิจแปรรูปสินค้าเกษตรให้ตรงตามแนวโน้มตลาด SME ทั่วไป จัดให้มีแผนธุรกิจ มุ่งเน้นเริ่มต้นธุรกิจด้วยความคิดสร้างสรรค์ ใช้เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ มีแนวคิดการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยมีพี่เลี้ยงที่เป็นนักธุรกิจในระดับท้องถิ่นดูแล

6) สร้างและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการในเชิงลึก จำนวน 2,750 กิจการ ให้ตรงตามที่เหมาะสมกับผู้ประกอบการ เช่น การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าด้วยงานวิจัย นวัตกรรม และการนำเทคโนโลยีและ ICT มาช่วยในการทำธุรกิจ การออกแบบพัฒนาบรรจุภัณฑ์ และการสร้างตราสินค้าเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ การพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีและเครื่องมือในการเพิ่มผลผลิต และการยกระดับมาตรฐานสินค้าเกษตร ผ่านการรับรองให้เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานมีความน่าเชื่อถือ การทำเกษตรเชิงพาณิชย์อย่างมืออาชีพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เป็นต้น

## 2. โครงการประกวด SME National Awards

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสรรหา SME ที่มีความสามารถในการดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานที่ดี มีความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล
- 2) เพื่อสร้างต้นแบบให้เป็นแบบอย่างสำหรับผู้ประกอบการ SME รายอื่น ๆ ให้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของธุรกิจตนเอง
- 3) เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ SME ตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจให้มีความเติบโตและเข้มแข็ง สามารถแข่งขันได้ทั้งระดับประเทศและระดับสากล

### กลุ่มเป้าหมาย

SMEs ทั่วประเทศ ทั้งขนาดกลางและขนาดย่อมที่อยู่ในกลุ่ม ภาคการผลิต การค้า บริการ และภาคการเกษตร อาทิ

#### ภาคการผลิต

- 1) ธุรกิจอาหาร และเครื่องดื่ม
- 2) ธุรกิจชิ้นส่วนยานยนต์
- 3) ธุรกิจไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
- 4) ธุรกิจอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร
- 5) ธุรกิจสิ่งทอและแฟชั่น
- 6) ธุรกิจเฟอร์นิเจอร์และผลิตภัณฑ์จากไม้
- 7) ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ
- 8) ธุรกิจเครื่องจักรกล และอุปกรณ์
- 9) ธุรกิจพลาสติกและยาง
- 10) ธุรกิจสิ่งพิมพ์
- 11) ธุรกิจเซรามิก และผลิตภัณฑ์ที่ทำจากแร่โลหะ

#### ภาคการค้า

- 12) ธุรกิจค้าปลีก
- 13) ธุรกิจเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

#### ภาคบริการ

- 14) ธุรกิจโรงแรม ท่องเที่ยว และภัตตาคาร
- 15) ธุรกิจโลจิสติกส์
- 16) ธุรกิจเพื่อสุขภาพ
- 17) ธุรกิจงานสร้างสรรค์ และออกเลข
- 18) ธุรกิจก่อสร้าง
- 19) ธุรกิจซ่อมบำรุง

### งบประมาณ

11,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) มีแบบอย่างที่มีมาตรฐานในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการ SME ไม่น้อยกว่า 20 ราย
- 2) ผู้ประกอบการที่ผ่านการคัดเลือกในเบื้องต้นได้รับความรู้เรื่องมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจเพิ่มขึ้น ไม่น้อยร้อยละ 70

- 3) ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมการพัฒนาและยกระดับสู่มาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ นำความรู้ที่ได้รับเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
- 4) ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมการพัฒนาและยกระดับสู่มาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ สมัครเข้าร่วมโครงการประกวด SME National Awards ร้อยละ 30
- 5) ผู้ประกอบการที่ได้รับรางวัลนำความรู้จากการประกวดมาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

### แผนการดำเนินงาน

- 1) ประชาสัมพันธ์การรับสมัคร และการรับสมัคร SME National Awards และ SME: Start up Awards ดำเนินการประชาสัมพันธ์การรับสมัคร SME National Awards ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ตลอดช่วงระยะเวลาการจัดกิจกรรม รับสมัครในรูปแบบต่าง ๆ อาทิเช่น การเผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์ เป็นต้น และดำเนินการรับสมัครผู้ประกอบการ SME ที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเป้าหมาย เข้าร่วมการประกวด SMEs National Awards และ SME Start up Awards
- 2) ประกวด SME National Awards และ SME Start up Awards ดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น สัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการ สรุปผลคะแนนเพื่อตัดสินและมอบรางวัล โดยผู้ประกอบการที่ผ่านการสัมภาษณ์จะได้รับ Feedback Report จากคณะกรรมการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจ
- 3) พัฒนา และยกระดับผู้ประกอบการสู่มาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ
  - 3.1 ดำเนินการจัดอบรมมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ แลกเปลี่ยน Good Practice กับบริษัทที่ได้รับรางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ และประเมินตนเอง Self-Assessment ให้กับผู้แทนกิจการ
  - 3.2 เสริมสร้างมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ โดยผู้ประกอบการจัดทำแผนการพัฒนางองค์กร ตามมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ และแลกเปลี่ยนแนวทางการพัฒนางองค์กร รวมถึงการให้คำแนะนำเพิ่มเติมจากที่ปรึกษา
- 4) ประกาศผลและมอบรางวัล SME National Awards และ SME Start up Awards โดยการจัดงานพิธีประกาศผลและมอบรางวัลผู้ประกอบการ SME ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาตัดสินและได้รับรางวัล
- 5) ประสาน กำกับ บริหารจัดการ และประเมินผล

### 3. โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า

#### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อส่งเสริมสินค้าของผู้ประกอบการให้มีมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น
- 2) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการ
- 3) เพื่อสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือให้กับสินค้าของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น

#### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) ผู้ประกอบการ SME ที่เป็นสมาชิก สสว. หรือ
- 2) วิสาหกิจชุมชน ผู้ประกอบการ OTOP และบุคคลทั่วไปที่เป็นสมาชิก สสว. หรือ
- 3) วิสาหกิจรายย่อยที่เป็นสมาชิก สสว.

#### งบประมาณ

5,477,700 บาท

#### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. ผู้เข้าร่วมโครงการที่ได้รับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานสินค้า 1,000 ราย
2. ผู้ประกอบการเข้ารับการส่งเสริมมาตรฐานสินค้าโดยการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ 1,000 ราย
3. ผู้ประกอบการเข้ารับการปรึกษาตรวจประเมินสถานที่ผลิต เพื่อเตรียมความพร้อมในการยื่นขอมาตรฐาน อย. 50 ราย

#### แผนการดำเนินงาน

1. รับสมัครและคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการ
2. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานสินค้าให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการ
3. ส่งเสริมมาตรฐานสินค้า โดยสนับสนุนการตรวจวิเคราะห์ผลตกโภชนาการ หรือ ตรวจสารพิษตกค้าง (Toxic) หรือตรวจผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดของกระทรวงสาธารณสุข หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมออกรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ และให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงมาตรฐานสินค้า
4. ตรวจประเมินสถานที่ผลิต พร้อมให้คำปรึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมในการยื่นขอมาตรฐาน อย. และจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจประเมิน

#### 4. โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม

##### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อส่งเสริมให้ความรู้ในการออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ จากวัตถุดิบที่เป็นเอกลักษณ์ในแต่ละท้องถิ่น
- 2) เพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรของไทย โดยออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบรรจุภัณฑ์ ให้สอดคล้องตามความต้องการของตลาด
- 3) เพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัย

##### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม OTOP 3 - 5 ดาว

##### งบประมาณ

15,000,000 บาท

##### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้ประกอบการได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ไม่น้อยกว่า 50 ราย
- 2) ผู้ผลิตสินค้าอาหารและเครื่องดื่มในท้องถิ่นสามารถ ออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบรรจุภัณฑ์ ไม่น้อยกว่า 50 ราย
- 3) สินค้าได้รับการส่งตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านความปลอดภัยอาหารหรือฉลากโภชนาการ 50 ผลิตภัณฑ์
- 4) สินค้าต้นแบบได้รับการคัดเลือกเป็น Product Champion ไม่น้อยกว่า 5 ผลิตภัณฑ์

##### แผนการดำเนินงาน

- 1) ประชาสัมพันธ์เผยแพร่โครงการ และรับสมัครผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการ 2 ครั้ง (แถลงข่าวเปิดโครงการ และแถลงข่าวความสำเร็จโครงการ)
- 2) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อพัฒนาเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มสินค้าอาหารและเครื่องดื่ม OTOP 3 - 5 ดาว รวม 500 ราย
- 3) คัดเลือกผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มสินค้าอาหารและเครื่องดื่ม OTOP 3 - 5 ดาว ในท้องถิ่นที่มีความพร้อมเข้าร่วมกิจกรรมการให้คำปรึกษา เชิงลึกเพื่อการออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบรรจุภัณฑ์ จำนวน 2 ครั้ง รวมผู้ผ่านการคัดเลือกไม่น้อยกว่า 50 ราย โดยมีหลักเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้



1. เป็นผู้ประกอบการ OTOP 3 - 5 ประเภทอาหาร/เครื่องดื่ม
  2. เป็นบุคคล หรือนิติบุคคล สัญชาติไทย หรือวิสาหกิจชุมชนที่ได้ดำเนินกิจการมาไม่น้อยกว่า 1 ปี (นับจากวันที่จดทะเบียน)
  3. มีความพร้อมในด้านบุคลากร และมีเวลาที่จะเข้าร่วมโครงการ
  4. เป็นสถานประกอบการที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง และมีจริยธรรม
  5. หลักเกณฑ์อื่น ๆ ตามความเหมาะสม
- 4) จัดกิจกรรมกลุ่ม Focus group ระดมความคิดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์สินค้าอาหาร/เครื่องดื่มในท้องถิ่นให้ตอบโจทย์ความต้องการของตลาด จำนวน 4 ครั้ง รวม 50 ราย โดยมีธุรกิจภาคเอกชนเข้าร่วมระดมความคิด เช่น เซ็นทรัลพัฒนา เดอะ มอลล์กรุ๊ป ผู้นำเข้าและส่งออกอาหาร ฯลฯ
- 5) จัดกิจกรรมการให้คำปรึกษาเชิงลึกเพื่อการออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบรรจุภัณฑ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 50 ราย
1. Product concept จัดทำแนวคิดผลิตภัณฑ์ พร้อมวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในกระบวนการผลิต เพื่อเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษาการออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบรรจุภัณฑ์
  2. Food product or Packaging development ที่ปรึกษา/ ผู้เชี่ยวชาญ ให้คำปรึกษาแนะนำด้านพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบรรจุภัณฑ์แก่กลุ่มเป้าหมาย
- 6) ส่งตัวอย่างสินค้าเพื่อตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านความปลอดภัยอาหารหรือฉลากโภชนาการ จำนวน 50 ผลิตภัณฑ์
- 7) จัดทำสินค้าต้นแบบให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ และทดสอบตลาดเชิงพาณิชย์ จำนวนไม่น้อยกว่า 50 ราย
- 8) คัดเลือกสินค้าต้นแบบ เป็น Product Champion จำนวนไม่น้อยกว่า 5 ผลิตภัณฑ์
- 9) บริหารจัดการและกำกับการทำงานโครงการ

## 5. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ไทย ให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการตลาด ด้านการจัดการนวัตกรรม ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และด้านการลดต้นทุน
- 2) เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการประกอบการให้เข้มแข็งยั่งยืน อันจะนำไปสู่การสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นสมาชิก สสว. ทั้งที่เป็นนิติบุคคล บุคคลธรรมดา หรือบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนกับหน่วยงานของรัฐ ซึ่งยังดำเนินธุรกิจปกติ

### งบประมาณ

137,115,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) ผู้ประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมการวินิจฉัยและประเมินตนเอง (Self-Assessment) 9,550 ราย
- 2) ผู้ประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะผู้ประกอบการเชิงลึก 2,850 กิจการ

### แผนการดำเนินงาน

- 1) ประชุมเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อคัดเลือกหน่วยร่วมดำเนินงาน และกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินโครงการ
- 2) เผยแพร่โครงการ เพื่อรับสมัครผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ และเผยแพร่ผลการดำเนินโครงการ
- 3) จำแนกกลุ่มผู้ประกอบการที่สมัครเข้าร่วมโครงการจากข้อมูลประเมินตนเอง (Self-Assessment) หรือการวินิจฉัย /Coaching หรืออื่น ๆ เพื่อจัดแนวทางการให้คำปรึกษาและจัดโปรแกรมการให้ความรู้ผ่านการอบรม หรือ Workshop ในด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น มาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจตามแนวทาง Thailand Quality Awards (TQA) การลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจ ฯลฯ เป็นต้น
- 4) เสริมสร้างสมรรถนะผู้ประกอบการ โดยจัดโปรแกรมการสนับสนุนในด้านที่มีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ เช่น
  - การเสริมสร้างสมรรถนะด้านบัญชี โดยให้คำปรึกษาการทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง และสามารถใช้อัตราภาษีมากำหนดแผน/ แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจได้ หรือ

- การจัดการฐานข้อมูลสินค้า โดยบาร์โค้ดระบบมาตรฐาน G51 มาใช้ในการบริหารจัดการสินค้า เพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าสู่สากล หรือ
  - การให้คำปรึกษาเชิงลึกเฉพาะด้าน เช่น การสร้างแบรนด์ การสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้า การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การปรับกระบวนการผลิตสินค้า หรือบริการ โดยอาศัยเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม ด้านบริหารจัดการด้านการตลาด ฯลฯ หรือ
  - การต่อยอดการให้คำปรึกษาเชิงลึก เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มาตรฐานไบโอดีเซล หรือ ออย. หรือ ISO ฯลฯ หรือ
  - การส่งเสริมและสนับสนุนด้านการตลาดเพื่อสร้างยอดขายให้แก่ผู้ประกอบการ จากกิจกรรมการตลาดทั้งการแสดงสินค้าหรือ จำหน่ายสินค้า หรือเจรจาธุรกิจทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ
  - การส่งเสริมและสนับสนุนด้านอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ เพื่อช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ หรือ ลด ต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพ
- 5) บริหาร กำกับและติดตามการดำเนินโครงการ

## 6. โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ SME ให้มีช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้น
- 2) เพื่อสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมการตลาดออนไลน์แก่ผู้ประกอบการให้มีศักยภาพการแข่งขันมากยิ่งขึ้น
- 3) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการตลาดออนไลน์สำหรับ SME ให้เป็นช่องทางการตลาดที่ยั่งยืน

### กลุ่มเป้าหมาย

- 1) สมาชิก สสว.
- 2) ผู้ประกอบการในโครงการ สสว.
- 3) ผู้ประกอบการในโครงการภายใต้แผนงานบูรณาการที่เป็นสมาชิก สสว. และวิสาหกิจชุมชนที่เข้มแข็ง
- 4) วิสาหกิจชุมชน วิสาหกิจรายย่อย ผู้ประกอบการ OTOP และผู้ผลิตสินค้าชุมชนที่เข้มแข็ง

### งบประมาณ

110,000,000 บาท

### ตัวชี้วัดผลผลิต

- 1) สินค้าและบริการ ได้รับการพัฒนาเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ไม่น้อยกว่า 99,000 ผลิตภัณฑ์
- 2) ผู้ประกอบการได้รับการส่งเสริมการค้าตลาดออนไลน์ ไม่น้อยกว่า 49,500 ราย

### แผนการดำเนินงาน

- 1) รับสมัครกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การรับสมัคร และการดำเนินงานโครงการ
- 2) เตรียมความพร้อมผลิตภัณฑ์เข้าสู่ระบบตลาดอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การถ่ายภาพสินค้า การจัดทำเนื้อหาสินค้า การปรับปรุงเนื้อหาสินค้า การให้คำแนะนำด้านบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น
- 3) ส่งเสริมการค้าตลาดออนไลน์ในด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของตลาดออนไลน์ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ อาทิ การอบรมให้ความรู้ การบริหารจัดการตลาดออนไลน์ การให้คำปรึกษา การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ การยกระดับมาตรฐานสินค้า เป็นต้น
- 4) บริหาร กำกับ และติดตามการดำเนินงานโครงการ

## ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก  
สสว. ปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น



## การสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ MSME ที่ได้รับบริการ / เข้าร่วมโครงการจาก สสว. . ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น

**คำชี้แจง** สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจร้อยละของผู้ประกอบการ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. ในปีงบประมาณ 2562 แล้วธุรกิจดีขึ้น จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายหลังการเข้าร่วมโครงการจนถึงปัจจุบัน และเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับของ MSME ในระยะยาว สำหรับเป็นแนวทางในการออกแบบโครงการของ สสว. ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- ส่วนที่ 2 ผลการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ
- ส่วนที่ 3 ผลกระทบและการปรับตัวจากสถานการณ์ Covid-19
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. การเข้าร่วมโครงการส่งเสริม SME ของ สสว.

1.1 ท่านได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริม SME ของ สสว. หรือไม่

- 1) เข้าร่วม  2) ไม่ได้เข้าร่วม

1.2 กรณีที่ได้เข้าร่วมโครงการฯ จากข้อ 1.1 ท่านได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริม SME ของ สสว. อะไรบ้าง โปรดระบุชื่อโครงการ

.....  
.....

## 2. ข้อมูลของผู้รับบริการ

### 2.1 สถานะของผู้รับบริการ

#### 2.1.1) บุคคลทั่วไป

- 1) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ       2) อาจารย์/นักวิชาการ/นักวิจัย  
 3) นักเรียน/นักศึกษา       4) อื่น ๆ .....

#### 2.1.2) ประกอบธุรกิจ

- 1) เจ้าของกิจการ       2) พนักงาน

### 2.2 ข้อมูลกิจการ

#### 2.2.1 ประเภทกิจการ

<input type="checkbox"/> 1) นิติบุคคล	<input type="checkbox"/> 2) บุคคลธรรมดา	<input type="checkbox"/> 3) จัดทะเบียนตามข้อกำหนดของหน่วยงานอื่น
<input type="checkbox"/> (1) บริษัทจำกัด <input type="checkbox"/> (2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด <input type="checkbox"/> (3) ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน <input type="checkbox"/> (4) บริษัทมหาชนจำกัด	<input type="checkbox"/> (1) จดทะเบียนพาณิชย์ <input type="checkbox"/> (2) ไม่จดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> (1) วิสาหกิจชุมชน <input type="checkbox"/> (2) OTOP/กลุ่มชุมชน <input type="checkbox"/> (3) สมาชิกสหกรณ์/สหกรณ์ <input type="checkbox"/> (4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

#### 2.2.2 ประเภทธุรกิจ

- 1) ภาคการผลิต ระบุ.....  
 2) ภาคบริการ ระบุ.....  
 3) ภาคการค้า ระบุ.....

#### 2.2.3 จำนวนแรงงาน (เฉพาะพนักงานประจำรวมเจ้าของกิจการ)

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

#### 2.2.4 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

## ส่วนที่ 2 ผลการได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการ

3. ท่านได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการของ สสว. ในด้านใดบ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<b>1. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Early Stage)</b>
<input type="checkbox"/> 1.1 ได้รับความรู้เบื้องต้นในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างนวัตกรรมในการดำเนินธุรกิจ
<input type="checkbox"/> 1.2 มีแผนธุรกิจ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับนำไปปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ
<input type="checkbox"/> 1.3 ได้รับได้บ่มเพาะพัฒนาสินค้าหรือบริการให้เป็นที่ต้องการของตลาด
<input type="checkbox"/> 1.4 ได้รับการเชื่อมโยงในการเข้าสู่การส่งเสริมด้านการตลาด
<input type="checkbox"/> 1.5 อื่น ๆ ระบุ.....
<b>2. โครงการยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม</b>
<input type="checkbox"/> 2.1 ได้รับความรู้ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์
<input type="checkbox"/> 2.2 สามารถออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบรรจุภัณฑ์ได้
<input type="checkbox"/> 2.3 สินค้าได้รับการส่งตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านความปลอดภัยหรือฉลากโภชนาการ
<input type="checkbox"/> 2.4 สินค้าได้รับการคัดเลือกเป็น Product Champion
<input type="checkbox"/> 2.5 อื่น ๆ ระบุ.....
<b>3. โครงการยกระดับมาตรฐานสินค้า</b>
<input type="checkbox"/> 3.1 ได้รับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานสินค้า
<input type="checkbox"/> 3.2 ได้รับคำปรึกษาและเข้ารับการตรวจประเมินสถานที่ผลิต เพื่อเตรียมความพร้อมในการยื่นขอมาตรฐาน อย.
<input type="checkbox"/> 3.3 อื่น ๆ ระบุ.....
<b>4. โครงการประกวด “SME National Awards”</b>
<input type="checkbox"/> 4.1 ได้รับรางวัล SME National Awards/ SME Start up Awards
<input type="checkbox"/> 4.2 ได้รับความรู้และการให้คำปรึกษาด้านมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ
<input type="checkbox"/> 4.3 ได้แลกเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good Practices) กับบริษัทอื่นที่ได้รับรางวัล
<input type="checkbox"/> 4.4 สามารถจัดทำแผนการพัฒนางานครั้งตามมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจได้
<input type="checkbox"/> 4.5 อื่น ๆ ระบุ.....
<b>5. โครงการส่งเสริมพัฒนาตลาดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ SME</b>
<input type="checkbox"/> 5.1 ได้รับความรู้ด้านการบริหารจัดการตลาดออนไลน์
<input type="checkbox"/> 5.2 ได้รับความรู้ คำแนะนำ ด้านการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ เพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าสำหรับเข้าสู่ตลาดอิเล็กทรอนิกส์
<input type="checkbox"/> 5.3 อื่น ๆ ระบุ.....
<b>6. โครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจระดับเติบโต (SME Regular Level)</b>
<input type="checkbox"/> 6.1 ได้รับความรู้หรือแนวคิดในการช่วยเพิ่มคุณภาพสินค้าหรือบริการ
<input type="checkbox"/> 6.2 ได้รับความรู้หรือแนวคิดในการช่วยลดต้นทุนของกิจการ
<input type="checkbox"/> 6.3 ได้รับความรู้หรือแนวคิดในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ ของกิจการ
<input type="checkbox"/> 6.4 ได้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น งานแสดงสินค้าในและต่างประเทศ การเจรจาธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ
<input type="checkbox"/> 6.5 มีความเข้าใจ และเข้าถึงการตรวจประเมินมาตรฐาน หรือได้รับการรับรองมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับของสากล
<input type="checkbox"/> 6.6 อื่น ๆ ระบุ.....
<input type="checkbox"/> 99. ไม่ได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการของ สสว. ในด้านใดเลย



**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ธุรกิจของท่านมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

4.1 ท่านได้นำประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการมาประยุกต์ใช้กับกิจการของท่านหรือไม่

1) ได้นำมาประยุกต์ใช้

2) ไม่ได้นำมาประยุกต์ใช้ เพราะ.....

4.2 จากประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม/ โครงการของ สสว. (ยกคำตอบในข้อ 3 มาชี้กรายละเอียดเพิ่มเติม) เมื่อได้นำมาปรับใช้กับกิจการของท่านแล้วส่งผลให้ธุรกิจของท่านดีขึ้น หรือมีการปรับตัวภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันอย่างไรบ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประโยชน์ที่ส่งผลให้กิจการ/ ธุรกิจดีขึ้น	ระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น หรือการปรับตัวที่ดีขึ้นของกิจการ					ระบุคำอธิบาย / รายละเอียดเพิ่มเติม (เปรียบเทียบให้เห็นความ แตกต่างชัดเจนระหว่างก่อน และหลังเข้าร่วมโครงการ)
	น้อย มาก (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	
<input type="checkbox"/> 1) จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น หรือยัง รักษาระดับลูกค้าเดิมไว้ได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุรายละเอียด .....
<input type="checkbox"/> 2) ปรับปรุงการผลิตให้เหมาะสม กับสถานการณ์ของธุรกิจได้ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	เดิม...../เดือน เป็น ...../เดือน
<input type="checkbox"/> 3) บุคลากรมีทักษะเพิ่มขึ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุทักษะของบุคลากร .....
<input type="checkbox"/> 4) การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ มากขึ้น (เช่น ระบบบัญชี, การยื่น ภาษี ฯลฯ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุรายละเอียด .....
<input type="checkbox"/> 5) มีการพัฒนาหรือปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุรายละเอียด .....
<input type="checkbox"/> 6) สินค้า/บริการได้รับการรับรอง มาตรฐานมากขึ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(ระบุชื่อ/ประเภท มาตรฐาน).....
<input type="checkbox"/> 7) ผลิตภัณฑ์/บริการ มีตราสินค้า หรือมีการจดทะเบียน (พาณิชย์ นิติ บุคคล การค้า ฯลฯ) หรือได้รับรางวัล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(ระบุชื่อรางวัล/ตราสินค้า/ ทะเบียนที่จด).....
<input type="checkbox"/> 8) มีช่องทางการตลาดในรูปแบบ ใหม่เพิ่มขึ้น (ตลาดออนไลน์ เช่น Facebook, IG หรืออื่น ๆ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ช่องทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น .....

ประโยชน์ที่ส่งผลให้กิจการ/ ธุรกิจดีขึ้น	ระดับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น หรือการปรับตัวที่ดีขึ้นของกิจการ					ระบุคำอธิบาย / รายละเอียดเพิ่มเติม (เปรียบเทียบให้เห็นความ แตกต่างชัดเจนระหว่างก่อน และหลังเข้าร่วมโครงการ)
	น้อย มาก (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	
<input type="checkbox"/> 9) มีเครือข่ายความร่วมมือในการทำธุรกิจมากขึ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุลักษณะเครือข่ายความร่วมมือที่เกิดขึ้น .....
<input type="checkbox"/> 10) มีโอกาสเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน (สินเชื่อ/ ร่วมลงทุน/ เข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์/ ค่าประกันเงินกู้ (บสย.))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(ระบุงเงิน และ สถาบันการเงิน).....
<input type="checkbox"/> 11) มีการวางแผนธุรกิจที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุแผน ..... และช่วงเวลา ปี .... ถึง ปี ....

4.3 จากประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม/ โครงการของ สสว. เมื่อได้นำมาปรับใช้กับกิจการของท่านแล้วส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อยอดขาย กำไร ต้นทุนการผลิตในระดับใดบ้าง

ด้าน/ประเด็น	ระดับการเปลี่ยนแปลง				
<input type="checkbox"/> 1) ยอดขายเพิ่มขึ้น.....%	<input type="checkbox"/> 1) น้อยมาก (1.00-9.99%)	<input type="checkbox"/> 2) น้อย (10.00-19.99%)	<input type="checkbox"/> 3) ปานกลาง (20.00-29.99%)	<input type="checkbox"/> 4) มาก (30.00-39.99%)	<input type="checkbox"/> 5) มากที่สุด (40.00%ขึ้นไป)
<input type="checkbox"/> 2) กำไรเพิ่มขึ้น.....%	<input type="checkbox"/> 1) น้อยมาก (1-4.99%)	<input type="checkbox"/> 2) น้อย (5.00-9.99%)	<input type="checkbox"/> 3) ปานกลาง (10.00-14.99%)	<input type="checkbox"/> 4) มาก (15.00-19.99%)	<input type="checkbox"/> 5) มากที่สุด (20.00%ขึ้นไป)
<input type="checkbox"/> 3) ต้นทุนการผลิตลดลง.....%	<input type="checkbox"/> 1) น้อยมาก (1-4.99%)	<input type="checkbox"/> 2) น้อย (5.00-9.99%)	<input type="checkbox"/> 3) ปานกลาง (10.00-14.99%)	<input type="checkbox"/> 4) มาก (15.00-19.99%)	<input type="checkbox"/> 5) มากที่สุด (20.00%ขึ้นไป)

### ส่วนที่ 3 ผลกระทบและการปรับตัวจากสถานการณ์ Covid-19

5. สถานการณ์ Covid-19 มีผลกระทบกับกิจการของท่านหรือไม่ อย่างไร

- 1) ไม่มีผลกระทบ                       2) มีผลกระทบ

กรณีที่มีผลกระทบกรุณาอธิบายรายละเอียด

.....

.....

.....

6. กิจการของท่านมีการปรับตัวอย่างไรบ้าง กรุณาอธิบายรายละเอียด

.....

.....

.....

7. องค์ความรู้หรือประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการของ สสว. ทำให้สามารถท่านปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ Covid-19 ได้หรือไม่ อย่างไร กรุณาอธิบายรายละเอียด

.....

.....

.....

8.1 ปัจจุบันกิจการของท่านกลับเข้าสู่ภาวะปกติแล้วหรือยัง

- 1) ดำเนินการตามปกติทุกอย่าง
- 2) เปิดดำเนินการปกติ แต่พยายามลดค่าใช้จ่ายลง เช่น ลดค่าจ้าง เงินเดือนพนักงาน ลดจำนวนพนักงานลง

เป็นต้น

- 3) เปิดดำเนินการเฉพาะส่วนที่จำเป็น และยังสามารถทำรายได้ให้กับกิจการได้

8.2 กรณีที่กิจการยังไม่กลับสู่ภาวะปกติ คาดว่าจะใช้เวลานานอย่างน้อยเพียงใด.....เดือน/ปี

9. ในปัจจุบัน ท่านต้องการได้รับความช่วยเหลือ/ส่งเสริมจาก สสว. อย่างเร่งด่วนในระยะ 6 เดือนนี้ ในด้านใดบ้าง **คำชี้แจง** โปรดเรียงลำดับความต้องการ 3 ลำดับแรก โดย 1 = มากที่สุด 2 = ปานกลาง และ 3 = 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/การจัดคู่ธุรกิจ/การเจรจาการค้า
..... 5) การค้า	การค้าปลีก/การค้าส่ง/การค้าชายแดน/การนำเข้า-ส่งออก/ศุลกากร/สิทธิประโยชน์
..... 6) เทคโนโลยี	เทคโนโลยีสารสนเทศ/การสื่อสาร/E-Commerce
..... 7) กระบวนการผลิต	การผลิต/นวัตกรรม
..... 8) ผลิตภัณฑ์	การออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ /ปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิม /พัฒนาบรรจุภัณฑ์
..... 9) กฎหมาย	กฎหมาย/กฎระเบียบ/ทรัพย์สินทางปัญญา
..... 10) การบริหารบุคคล	การพัฒนาบุคลากร/แรงงาน
..... 11) เครือข่ายธุรกิจ	การสร้างเครือข่าย/การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ
..... 12) มาตรฐาน	มาตรฐานสินค้า/การให้บริการ
..... 13) อื่น ๆ	(โปรดระบุ) .....

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

10. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการของ สสว.

.....

.....

.....

11. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ของ สสว. (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปน้อย)

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

#### ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล.....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ/เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก (1).....(2).....

อีเมล.....หมายเลขสมาชิก สสว. หรือทะเบียนนิติบุคคล หรือบัตรประชาชน.....

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

ภาคผนวก ค  
คำนิยามศัพท์

## คำนิยามศัพท์

- Bottom 2 Box (%B2B) หมายถึงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนน จากคะแนน 2 หรือ 1 เต็ม 5 คะแนน ซึ่งหากเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการให้คะแนนความพึงพอใจ คะแนน Bottom 2 Box จะหมายถึงสัดส่วนของผู้ที่รู้สึกไม่พึงพอใจในบริการในข้อนั้น (Dissatisfied)
- Top 2 Box (%B2B) หมายถึงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนน จากคะแนน 5 หรือ 4 เต็ม 5 คะแนน ซึ่งหากเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ คะแนน Top 2 Box จะหมายถึงสัดส่วนของผู้ที่รู้สึกพึงพอใจในบริการในข้อนั้น (Satisfied)
- การแจกแจงความถี่ หมายถึง การนับข้อมูลที่เกิดขึ้น โดยข้อมูลที่เหมือนกันจะถูกนำมารวมกันแล้วสรุปเป็นภาพรวมว่ามีข้อมูลกลุ่มใดที่ถูกนับซ้ำมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย (Mean) หมายถึง ค่ากลางของข้อมูลชุดหนึ่งที่ถูกใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด
- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หมายถึง ค่าเฉลี่ยความแตกต่างของข้อมูลแต่ละตัวจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น เพื่อทำการพิจารณาว่าโดยเฉลี่ยแล้วข้อมูล แต่ละค่าอยู่ห่างจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มข้อมูลเท่าใด
- ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) หมายถึง ความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรต่อเนื่อง 2 ตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1

## การสำรวจร้อยละของ MSME

ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ปีงบประมาณ 2562 แล้ว **ธุรกิจดีขึ้น**

จากจำนวนผู้ตอบ **500** ราย

คิดเป็นร้อยละ



MSME ที่เข้าร่วมโครงการแล้ว **ธุรกิจดีขึ้น 91.80**

**>** แบ่งตามขนาดกิจการ  
(ร้อยละ)

**>** แบ่งตามประเภทธุรกิจ  
(ร้อยละ)

**90.50**

วิสาหกิจรายย่อย

**92.60**

ภาคการผลิต

**96.30**

วิสาหกิจขนาดย่อม

**98.20**

ภาคบริการ

**90.00**

วิสาหกิจขนาดกลาง

**87.30**

ภาคการค้า

การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ดีขึ้น (ร้อยละ)

**76.60** จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นหรือยังรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ได้

**74.20** มีช่องทางการตลาดในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น

**50.20** บุคลากรมีทักษะเพิ่มขึ้น

ประเด็นที่ต้องการได้รับการส่งเสริม (ร้อยละ)



การตลาด  
**67.40**



การเงิน/การลงทุน  
**49.40**



เทคโนโลยี  
**33.40**

**สสว** ➤ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

อาคารทีเอสที ทาวเวอร์ ชั้น 6, 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)